



**CARTA DEI SERVIZI
IMPIANTO DI CREMAZIONE
DELLA
CITTA' DI LODI**

PREMESSA

La Carta dei Servizi dell'impianto di cremazione è un importante documento per portare a conoscenza dei cittadini, in maniera semplice chiara e completa l'attività svolta nel nostro Comune dal servizio di cremazione. Costituisce uno strumento utile e di facile consultazione poiché illustra nel dettaglio le caratteristiche, i contenuti, le modalità, i tempi e gli standard di qualità che in tale settore l'Amministrazione si impegna a raggiungere nel rispetto delle esigenze di efficienza, efficacia, economicità ed imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi.

L'IMPIANTO DI CREMAZIONE

L'apertura del Cimitero di Riolo risale all'epoca austriaca, tra il 1864 e gli inizi del Novecento vennero realizzati diversi interventi urbanistici di ampliamento. Qui ha sede il vecchio forno crematorio, ormai dismesso, nato dalla volontà di Paolo Gorini forte sostenitore del "Crematojo lodigiano", trasformato oggi in museo al cui interno vengono conservate urne di notevole pregio artistico.

Alla fine degli anni '80 viene realizzato un nuovo forno funzionante fino al 2008.

Dopo due anni di fermo, necessari per la realizzazione del nuovo progetto, l'impianto ha ripreso la sua attività nel gennaio 2011 rappresentando una novità, oltre che dal punto di vista tecnologico, soprattutto come miglioria di un servizio già esistente e sempre più diffuso. La struttura è stata collocata in spazi più ampi necessari per far fronte a una domanda crescente del servizio di cremazione, inteso anche come riduzione di resti inconsunti dopo la prima sepoltura.

Le recenti normative sulla dispersione delle ceneri e l'affidamento delle stesse hanno contribuito a dare impulso alla realizzazione del progetto.

Importante è anche il ruolo di *promozione della scelta crematoria* svolto in Città dell'Associazione Lodigiana di Cremazione "Paolo Gorini" - So.Crem Associazione di Promozione Sociale con sede in Lodi via dell'Acquedotto, 1 (tel. 0371/420303 e-mail: socremloidi@tin.it), alla quale l'Amministrazione Comunale nel 2010 ha conferito l'attestato di Benemerenzza Civica per i cento anni di attività "... svolta con passione e competenza nel segno del ricordo del grande scienziato lodigiano...".

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune, nell'ambito di un approccio globale alla qualità dei servizi prestati, riconosce il particolare significato che assume la forte emotività che determina l'evento "morte" per questo si impegna nei confronti dei familiari dei defunti ad erogare il proprio servizio alla comunità rispettando i seguenti principi fondamentali:

A. - UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO DEGLI UTENTI

A.1

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizione psicofisiche e socioeconomiche.

La priorità è data all'appartenenza al bacino di riferimento dell'impianto, stabilito in via ordinaria nell'area territoriale dell'ASL di Lodi, calendarizzata in ordine cronologico di arrivo della prenotazione.

Cremazioni di feretri o contenitori provenienti dall'esterno del bacino di riferimento sono accolte con tempi di esecuzione commisurati alla potenzialità dell'impianto.

Il ricevimento del feretro, o del contenitore dei resti mortali, ossa o parti anatomiche riconoscibili nel crematorio è subordinato **unicamente** all'avvenuto ottenimento dell'autorizzazione alla cremazione nonché alla possibilità di cremazione.

A.2

L'operazione di cremazione deve essere prenotata anticipatamente concordando anche l'orario di arrivo del servizio funebre o del contenitore di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di ossa.

La prenotazione di una cremazione è possibile nei modi e nei termini indicati dettagliatamente sul sito del Comune: www.comune.lodi.it alla pagina. Servizi Demografici → Servizi Cimiteriali → Cremazioni.

A.3

Una volta che i feretri o contenitori dei resti mortali sono giunti presso l'impianto di cremazione, l'addetto al trasporto deve consegnare al personale del forno crematorio tutta la documentazione necessaria:

- permesso di trasporto,
- autorizzazione alla cremazione,
- dichiarazione non presenza/asportazione pace-maker.

Se la documentazione risulta completa, si procede al ricevimento; in caso contrario l'addetto al trasporto viene invitato a contattare l'Ufficio Cimiteriale per ulteriori verifiche e disposizioni.

Il feretro viene movimentato dal mezzo funebre e posizionato su apposito carrello fornito dal personale del crematorio usando gli appositi rulli o sistemi analoghi previsti nel mezzo funebre, con l'ausilio materiale degli operatori incaricati al trasporto.

Dal momento che i feretri vengono scaricati sui carrelli fino alla consegna delle ceneri ogni movimentazione di cadavere, resti mortali e quant'altro rimane a carico del personale del forno.

B. CONDIZIONI SPECIFICHE RISERVATE ALLE ZONE E AI SOGGETTI SVANTAGGIATI

B.1

Il Comune assicura un adeguato numero di posti di parcheggio riservati a soggetti svantaggiati e cura che i locali accessibili al pubblico siano privi di barriere architettoniche, anche con soluzioni temporanee.

C. - ACCESSIBILITA', CONTINUITA', SICUREZZA, EFFICIENZA ED EFFICACIA DEL SERVIZIO

C.1

L'impianto di cremazione riceve i feretri e i contenitori nei seguenti giorni ed orari:
dal lunedì al sabato
dalle ore 09,00 alle ore 16,30

C.2

Non vengono praticati l'accoglimento e la cremazione la domenica e nei giorni festivi e nei seguenti giorni dell'anno:
Capodanno, Pasqua, 25 aprile, 1 maggio, 2 giugno, ferragosto, 1 novembre, Natale ed eventuale festa patronale (19 gennaio).

C.3

L'orario di effettuazione della cremazione è oggetto di prenotazione da effettuarsi con le modalità già indicate al punto A.2. dalle 9,30 alle 12,30 dal lunedì al venerdì.

C.4

Il ricevimento avviene esclusivamente nella zona riservata agli automezzi funebri posta sul retro. Qualora la salma non sia già in deposito presso il cimitero la stessa dovrà essere ricevuta almeno 15 minuti prima dell'orario fissato per la cremazione. Se debbano svolgersi cerimonie di commiato nei locali del crematorio, il termine temporale per la consegna del feretro è di almeno 30 minuti prima della cremazione.

C.5

Qualora tra l'orario di prevista ultimazione della cerimonia del commiato e quella della prevista cremazione intercorra un arco temporale superiore a due ore, il feretro è conservato presso gli appositi locali di deposito presenti nell'impianto.

C. 6

Per coloro che lo desiderano è consentita la presenza, sia al momento dell'arrivo del feretro che al momento del trasferimento dello stesso dall'area di ricevimento, all'introduzione del feretro nel crematoio.

C.7

Nel caso di cremazioni di bambini, indicativamente fino a 10 anni di età, o, comunque, tenendo conto delle esigenze della famiglia, sono consentite particolari forme di manifestazione di lutto, quali ad esempio, accompagnare al feretro giocattoli di materiale naturale, non sintetico, combustibile od altri oggetti aventi analoghe caratteristiche.

C. 8.

Ove siano presenti nel feretro materiali metallici, questi andranno rimossi prima della sua introduzione nel crematorio. Le parti metalliche che si rinvencono all'interno del forno dopo ogni cremazione, derivanti da protesi, viti, chiodi o altro, sono separate dalle ceneri, così come ogni bene contenuto nel feretro che abbia perso la propria identità nel processo di combustione.

C. 9

Dovranno essere espianati dal corpo, prima della collocazione nella bara, stimolatori cardiaci o impianti radioattivi che determinano livelli di radioattività oltre i limiti di pericolosità per la persona umana. Dell'essenza di tali apparecchiature, che possono causare danni all'impianto e all'ambiente, e sulla composizione del feretro sarà data attestazione da un familiare e dall'impresa funebre incaricata del servizio con una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (ex art. 47 DPR 445/2000).

C. 10

I feretri destinati a cremazione devono giungere presso l'impianto muniti di targhetta identificativa della salma. Prima della cremazione, la targhetta di riconoscimento fissata sul cofano viene tolta ed applicata all'urna che conterrà le ceneri.

C.11

L'impianto di cremazione attua una situazione di fermo per manutenzioni ordinarie programmate con cadenza mensile limitatamente alle prime tre ore di attività.

Nel caso di operazioni di manutenzione straordinaria o per esigenze non prevedibili, è data comunicazione alle imprese di onoranze funebri che avessero già comunicato una richiesta di servizio ricadente nel periodo oggetto del fermo straordinario del forno.

C. 12

Il Comune assicura che vengano adottate tutte le misure di sicurezza previste dal Piano di sicurezza. I partecipanti alle cerimonie funebri possono accedere unicamente alle aree riservate al pubblico e devono tenere comportamenti tali da non esporre se stessi o altri a rischi.

C. 13

Le operazioni di cremazione hanno luogo, di norma entro quattro giorni lavorativi da ricevimento del feretro. In tal caso i feretri saranno conservati in apposite celle frigorifere poste nel Cimitero di Riolo. Tale deposito è soggetto al pagamento di tariffa.

In caso di cremazione di contenitore di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di ossa, il termine è stabilito secondo la disponibilità e nei termini concordati al momento della prenotazione; è invece secondo le disponibilità dell'impianto e nei termini concordati in caso di richieste di cremazioni massive.

C. 14

L'urna contenente le ceneri è di norma consegnata al personale che ne ha titolo a partire dal giorno successivo a quello della cremazione e comunque entro otto giorni dalla cremazione. Oltre tale termine verrà applicata la tariffa per il deposito.

L'incaricato al ritiro deve presentare presso il forno crematorio la ricevuta di avvenuto pagamento del servizio di cremazione e sottoscrivere il verbale di consegna ceneri.

D. LE CONDIZIONI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'ENTE

D.1

La tariffa per la cremazione comprende le seguenti prestazioni:

- ricevimento del feretro o contenitore negli ambienti del crematorio e trasporto fino al forno;
- processo di combustione per la durata occorrente;
- raccolta delle ceneri, con separazione di eventuali parti metalliche residue;
- polverizzazione delle ceneri;
- collocamento delle ceneri in semplice urna, di materiale resistente, adeguatamente sigillata, riportante all'esterno nome, cognome, data di nascita e morte del defunto;
- adempimenti amministrativi necessari.
- consegna delle ceneri presso l'impianto di cremazione.

Tutte le tariffe connesse al servizio di cremazione sono consultabili sul sito del Comune.

D.2

I famigliari possono decidere di non utilizzare per il contenimento delle ceneri l'urna cineraria fornita dall'Amministrazione, sostituendola con un'altra, a propria cura e spese, purché di idoneo materiale e sufficiente per l'utilizzo, da consegnare al personale del forno crematorio al momento della ricezione del feretro.

D. 3

Si assicura un programmato piano periodico di formazione per il personale impiegato nel funzionamento dell'impianto.

D. 4

I resti metallici indicati ai punti C.8 e C.9 risultanti dal processo di cremazione vengono smaltiti da ditte specializzate del settore.

D. 6

L'impianto di cremazione aderisce allo standard CEN EN 15017:2005.

E. La GARANZIA DEL FLUSSO DI INFORMAZIONE ALL'UTENTE

E. 1

Le informazioni per l'utenza sono rese disponibili:

- presso l'impianto di cremazione:
Cimitero di Riolo Via A. Caponnetto - Frazione Riolo - tel . 0371/423064
- presso gli uffici comunali:
Ufficio Concessione e Servizi Cimiteriali – P.zza Mercato, 5
tel. 0371/409 - 287 - 312 e-mail: servizicimiteriali@comune.lodi.it
- sul sito web del Comune:
www.comune.lodi.it area: Servizi Demografici

E. 2 Costituiscono oggetto dell'informazione anche i risultati dei controlli periodici sulle emissioni.

F. MODALITA' DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDIFACIMENTO DEL SERVIZIO

F. 1

L'Amministrazione adotta modalità di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio, mettendo a disposizione un apposito questionario allegato alla presente "Carta dei Servizi". Il questionario è reperibile inoltre attraverso il sito web del comune. La compilazione dei questionari è libera ed è effettuata in modo anonimo.

F. 2

I richiedenti del servizio possono presentare eventuali reclami sul funzionamento dell'impianto avvalendosi, dell'apposito modulo allegato alla presente "Carta dei Servizi" o reperibile anche presso l'impianto di cremazione, gli uffici Cimiteriali, oppure scaricabile dal sito internet. Agli eventuali reclami verrà data risposta entro 15 giorni dalla loro ricezione.

La presente "Carta dei Servizi" ha validità a partire dal **1 novembre 2012**.

Eventuali revisioni della Carta saranno tempestivamente portate a conoscenza attraverso idonei strumenti informativi.



MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE

Da inviare a: Settore Servizi al Cittadino – Concessioni e Servizi Cimiteriali	
Descrizione Segnalazione	
dati del segnalante	
Cognome	Nome
Via	Comune
Prov.	recapito telefonico
Data	Firma

I dati forniti sono trattati ai sensi del D.Lgs. n. 196 del 30.6.2003 e successive modificazioni e integrazioni.



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI CREMAZIONE (CUSTOMER SATISFACTION)

1) Sono stati rispettati i tempi concordati? SI NO

2) Ha avuto contatti con il personale presente presso il forno crematorio? SI NO

Se sì, come giudica (dando un giudizio a 1 a 5 dove 1 è il minimo e 5 è il massimo gradimento)

Cortesia	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Adeguatezza alla situazione	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Accoglienza	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Rispetto	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

3) Ci sono stati fattori durante il servizio che le hanno fatto particolarmente buona impressione? SI NO

Se sì, quali?

4) Ci sono stati fattori durante il servizio che l'hanno infastidita o creato disagio? SI NO

Se sì, quali?
