

# CARTA DEI SERVIZI

Uno strumento di informazione e trasparenza  
destinato ai cittadini e alle imprese di onoranze  
funebri.



Impegni e principi ispiratori per rispondere alle  
esigenze dell'utenza.

# INDICE

<b>1. Introduzione.....</b>	<b>1</b>
-Obiettivo e finalità del documento	
-Presentazione del Tempio Crematorio	
-Principi ispiratori	
<b>2.Normative generali.....</b>	<b>5</b>
<b>3.Personale e accesso al tempio.....</b>	<b>7</b>
-Figure professionali e responsabilità	
-Codice comportamentale	
-Formazione continua	
-Professionalità e cortesia	
-Accesso al Tempio	
<b>4.Comportamento degli Utenti.....</b>	<b>9</b>
-Rispetto del luogo e delle persone	
-Divieti specifici e accesso alle aree riservate	
-Collaborazione con il personale	
-Segnalazioni e reclami	
-Sanzioni e responsabilità	
<b>5.Servizi offerti, prenotazione e documentazione richiesta.....</b>	<b>10</b>
-Servizi offerti	
-Prenotazione dei servizi	
-Documentazione richiesta	
-Tempistiche e conferme	
-Gestione delle prenotazioni e aggiornamento di calendario e database	
<b>6.Procedura di Cremazione.....</b>	<b>13</b>
-Accettazione e movimentazione del feretro	
-Preparazione feretro	
-Cremazioni	
-Raccolta e trattamento delle ceneri	
-Consegna delle ceneri	
-Tracciabilità e sicurezza	





<b>7.Gestione delle ceneri.....</b>	<b>15</b>
<b>8.Tracciabilità .....</b>	<b>16</b>
-identificazione iniziale	
-Monitoraggio durante la cremazione	
-Tracciabilità delle ceneri	
-Consegna e documentazione	
-Sistemi informatizzati e verifica continua	
<b>9.Tariffe e modalità di pagamento.....</b>	<b>18</b>
<b>10.Archivio documenti.....</b>	<b>18</b>
<b>11.Tutela dell’ambiente e gestione dei rifiuti.....</b>	<b>19</b>
-Caratteristiche tecnologiche e ambientali	
-Impatto atmosferico	
-Impegno per la sostenibilità	
-Educazione e sensibilizzazione ambientale	
-Gestione dei rifiuti	
<b>12.Salute e Sicurezza.....</b>	<b>21</b>
-Sicurezza degli impianti	
-Prevenzione dei rischi	
-Salute e benessere	
-Formazione e informazione	
-Tutela degli utenti e dei visitatori	
-Gestione delle emergenze	
<b>13.Manutenzione della struttura e degli impianti.....</b>	<b>23</b>
<b>14.Privacy e protezione dei dati.....</b>	<b>24</b>
<b>15.Contatti e supporto.....</b>	<b>25</b>
-Contatti	
-Assistenza e supporto	
<b>16.Questionario di gradimento.....</b>	<b>26</b>

# 1. INTRODUZIONE

La cremazione è un procedimento che consiste nella riduzione in cenere di un cadavere, eseguita mediante appositi forni crematori. Si tratta di una pratica molto antica, che in Asia si è mantenuta pressoché inalterata da millenni. Alcune culture antiche credevano che il fuoco fosse un agente di purificazione e che la cremazione illuminasse il passaggio dei defunti in un altro mondo.

In Occidente, la cremazione ha conosciuto una storia più complessa. Fino al recente passato, e in parte tuttora, l'usanza di incenerire i corpi dei defunti è stata limitata da riserve di vario tipo, in gran parte connesse alle influenze religiose cristiane, che preferivano la sepoltura tradizionale. Tuttavia, nel XIX secolo, la cremazione è stata accettata e ha iniziato a diventare sempre più diffusa, grazie ai movimenti laici e alle preoccupazioni per le condizioni igieniche, oltre che al crescente interesse per le questioni ambientali e pratiche legate alla gestione del terreno.

Oggi, la cremazione è riconosciuta come una valida alternativa all'inumazione, anche per i suoi numerosi vantaggi pratici ed ecologici. Tra i principali vantaggi della cremazione rispetto alla sepoltura, si annoverano:

- a) **Minore utilizzo di spazio:** la cremazione occupa significativamente meno spazio rispetto a una sepoltura tradizionale, riducendo la necessità di terreni per cimiteri, che sono sempre più limitati nelle aree urbane.
- b) **Minore impatto ambientale:** rispetto alla sepoltura, la cremazione può comportare un minore impatto ambientale, in quanto non richiede l'uso di materiali non biodegradabili come le bare in legno o metallo, né il trattamento del terreno per la sepoltura. Inoltre, in molti casi, la cremazione può essere effettuata con tecniche che riducono le emissioni di sostanze inquinanti.
- c) **Costi inferiori:** generalmente, la cremazione comporta costi inferiori rispetto alla sepoltura, soprattutto se si considera il costo del terreno, della tomba e della manutenzione a lungo termine.
- d) **Maggiore flessibilità e opzioni:** la cremazione consente una maggiore varietà di opzioni per la gestione delle ceneri, come la loro conservazione in urne, la dispersione in luoghi significativi o la trasformazione in oggetti commemorativi, come diamanti memoriali o gioielli, offrendo così opzioni uniche per il ricordo del defunto.
- e) **Personalizzazione del lutto:** la cremazione offre alle famiglie la possibilità di celebrare il lutto in modo più intimo e personale, adattando la cerimonia ai desideri del defunto e le tradizioni della famiglia, senza le limitazioni imposte dalla sepoltura tradizionale. La cremazione non è vincolata dalla necessità di una tomba fisica e permanente, permettendo così una maggiore libertà nelle modalità di commemorazione.

## Obiettivo e finalità del documento

Il presente documento ha l'obiettivo di disciplinare l'accesso, la gestione e l'erogazione dei servizi di cremazione all'interno del Tempio Crematorio, garantendo un servizio d'eccellenza nel pieno rispetto delle normative sanitarie, etiche e legali vigenti.

Esso rappresenta un punto di riferimento per i dipendenti del Tempio Crematorio, stabilendo modalità e procedure chiare per offrire un servizio che tuteli la tranquillità e il rispetto delle volontà dei defunti.

L'applicazione dei contenuti del regolamento permette di:

- **Garantire un servizio rispettoso e sicuro:** ogni fase del processo di cremazione è condotta nel rispetto della dignità umana, delle norme igieniche e della sicurezza, offrendo un ambiente sereno e professionale.
- **Assicurare la trasparenza e la regolarità:** tutti gli aspetti amministrativi, tecnici e finanziari del servizio sono gestiti con trasparenza, chiarezza e conformità alle normative vigenti, per instaurare un rapporto di fiducia con i cittadini.
- **Promuovere il rispetto per l'ambiente:** ogni attività legata al processo di cremazione è organizzata in modo da minimizzare l'impatto ambientale, adottando pratiche ecologiche e sostenibili. L'obiettivo è quello di preservare l'ecosistema e promuovere soluzioni rispettose dell'ambiente, in linea con un approccio sostenibile.

## Presentazione del Tempio Crematorio

Il Tempio Crematorio rappresenta un luogo dedicato alla commemorazione e al rispetto dei defunti, offrendo un servizio essenziale e innovativo nel panorama delle pratiche funerarie. Situato in un'area accessibile e ben collegata, il Tempio è stato progettato per garantire un equilibrio tra efficienza operativa, rispetto per l'ambiente e attenzione alle esigenze delle famiglie.

La struttura si distingue per l'adozione di tecnologie all'avanguardia, che consentono di minimizzare l'impatto ambientale delle operazioni di cremazione, e per la presenza di spazi dedicati al raccoglimento, pensati per accogliere cerimonie laiche o religiose in un contesto sereno e dignitoso.

Il Tempio Crematorio si propone di:

- Offrire un'alternativa rispettosa e sostenibile alla sepoltura tradizionale.
- Garantire un servizio trasparente, professionale e orientato al supporto delle famiglie in un momento delicato.
- Promuovere una cultura del rispetto verso il defunto, le sue volontà e le tradizioni delle famiglie.

Oltre a rispondere alle necessità individuali delle famiglie, il Tempio Crematorio mira a portare significativi benefici alla comunità. Attraverso la riduzione della richiesta di spazi cimiteriali, il contenimento dei costi e l'adozione di pratiche ecologiche, il Tempio contribuisce a un utilizzo più sostenibile delle risorse territoriali.

La struttura include:

- **Uffici amministrativi e reception** per l'accoglienza delle famiglie e la gestione delle pratiche burocratiche.
- **Spazi per il commiato** dedicati a cerimonie personalizzabili, con servizi multimediali per onorare la memoria del defunto.
- **Aree tecniche** per la gestione della cremazione, dotate di forni crematori avanzati e sistemi di trattamento dei fumi per il rispetto dell'ambiente.

Con il suo impegno verso l'innovazione, la sostenibilità e la sensibilità umana, il Tempio Crematorio ha tra i suoi propositi quello di diventare un punto di riferimento per le comunità locali, offrendo un servizio che unisce tradizione e modernità.

### Principi ispiratori

Il Tempio Crematorio si ispira ai seguenti principi fondamentali, che guidano tutte le attività svolte e i servizi offerti:

- **Rispetto della persona e della dignità umana:** il rispetto della persona è al centro di ogni attività e decisione relativa ai servizi di cremazione. Ogni operazione, dall'incinerazione alla gestione delle ceneri, è svolta con il massimo rispetto verso il defunto, la sua famiglia e la comunità. Ogni individuo merita di essere trattato con dignità e rispetto, indipendentemente dalle proprie origini, credenze o situazioni personali. Questo principio guida tutte le fasi del processo, garantendo che ogni servizio sia svolto con attenzione e cura.
- **Legalità e conformità alle normative vigenti:** tutte le attività legate alla cremazione sono condotte in stretta osservanza delle leggi e normative locali, nazionali e internazionali. La nostra società si impegna a rispettare scrupolosamente tutte le disposizioni relative alla gestione del servizio, alle norme sanitarie e alle normative ambientali, nonché delle regolamentazioni religiose o culturali eventualmente applicabili, assicurando così legalità e conformità in ogni aspetto.
- **Trasparenza e chiarezza:** la trasparenza è un valore fondamentale per garantire che i processi siano chiari, comprensibili e accessibili a tutti. Offriamo informazioni precise e dettagliate sui servizi offerti, le tariffe applicabili e le modalità di gestione. La comunicazione è aperta e facilmente fruibile per tutti, affinché le famiglie possano prendere decisioni consapevoli.

- **Uguaglianza e imparzialità:** tutti i cittadini, senza alcuna distinzione, possono accedere ai servizi di cremazione con pari opportunità. Nessuna discriminazione è tollerata in base a razza, sesso, religione, orientamento sessuale, nazionalità o status sociale. L'imparzialità guida il nostro approccio, assicurando che ogni persona venga trattata equamente e con giustizia.
- **Riservatezza:** la gestione dei dati personali e delle informazioni relative ai defunti e ai loro familiari avviene nel pieno rispetto della privacy, in conformità alle normative vigenti sulla protezione dei dati personali. Ogni aspetto del processo è trattato con discrezione e riserbo, per salvaguardare la dignità e la sensibilità di chi si affida ai nostri servizi.
- **Onestà ed integrità morale:** L'onestà e l'integrità morale sono i principi che su cui si fonda ogni nostro comportamento. Le famiglie possono contare su di noi per fornire informazioni veritiere e accurate, senza inganni o alterazioni. La nostra attività è improntata a un'etica che garantisce la verità, la giustizia e il rispetto delle promesse fatte.
- **Consapevolezza culturale:** rispettiamo la diversità culturale e religiosa di tutte le persone, riconoscendo che le tradizioni e le pratiche variano notevolmente tra le diverse culture. La consapevolezza culturale ci permette di adattare i nostri servizi alle necessità e alle richieste specifiche delle famiglie, in modo da offrire un servizio che rispecchi i loro valori e credenze.
- **Libertà di scelta:** tuteliamo il diritto dei cittadini di scegliere liberamente come commemorare i propri cari, rispettando le volontà espresse dal defunto e dai familiari. Forniamo diverse opzioni per la cremazione e la gestione delle ceneri, senza imporre alcuna soluzione, ma offrendo una consulenza chiara e competente.
- **Salvaguardia della memoria e del raccoglimento:** ci impegniamo a preservare la memoria dei defunti e a offrire spazi e servizi che favoriscano il raccoglimento e il ricordo. Ogni nostra attività è pensata per sostenere le famiglie nel loro percorso di elaborazione del lutto, rispettando la sacralità del momento.
- **Rispetto dell'ambiente:** la nostra società è impegnata a ridurre l'impatto ambientale delle operazioni di cremazione. Adottiamo tecnologie avanzate e sostenibili che minimizzano l'emissione di sostanze nocive nell'atmosfera, risparmiando risorse e promuovendo pratiche che tutelano l'ambiente, in un'ottica di sostenibilità a lungo termine.

## 2. NORMATIVE GENERALI

Il presente regolamento è adottato in conformità con le disposizioni normative nazionali e regionali che disciplinano l'attività dei templi crematori, con particolare riferimento al **Regolamento di Polizia Mortuaria (D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285)**, al Capo XVI, e alle successive integrazioni o modifiche.

Di seguito, si riportano gli estratti principali degli articoli 79 e 80 del Regolamento, che stabiliscono rispettivamente le modalità di cremazione e i requisiti tecnici e operativi dei forni crematori.

### **Articolo 79**

#### *Cremazione e autorizzazione necessaria*

1. la cremazione di ciascun cadavere deve essere autorizzata dal sindaco sulla base della volontà testamentaria espressa in tal senso dal defunto. In mancanza di disposizione testamentaria, la volontà deve essere manifestata dal coniuge e, in difetto, dal parente più prossimo individuato secondo gli articoli 74 e seguenti del codice civile e, nel caso di concorrenza di più parenti nello stesso grado, da tutti gli stessi.
2. La volontà del coniuge o dei parenti deve risultare da atto scritto con sottoscrizione autenticata da notaio o dai pubblici ufficiali abilitati ai sensi dell'art. 20 della legge 4 gennaio 1968, n. 15.
3. Per coloro, i quali, al momento della morte risultino iscritti ad associazioni riconosciute che abbiano tra i propri fini quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, è sufficiente la presentazione di una dichiarazione in carta libera scritta e datata, sottoscritta dall'associato di proprio pugno o, se questi non sia in grado di scrivere, confermata da due testimoni, dalla quale chiaramente risulti la volontà di essere cremato. La dichiarazione deve essere convalidata dal presidente dell'associazione.
4. L'autorizzazione di cui al comma 1 non può essere concessa se la richiesta non sia corredata da certificato in carta libera redatto dal medico curante o dal medico necroscopo, con firma autenticata dal coordinatore sanitario, dal quale risulti escluso il sospetto di morte dovuta a reato.
5. In caso di morte improvvisa o sospetta occorre la presentazione del nulla osta dell'autorità giudiziaria.

### **Articolo 80**

#### *Requisiti tecnici e operativi dei forni crematori*

1. La cremazione deve essere eseguita da personale appositamente autorizzato dall'autorità comunale, ponendo nel crematorio l'intero feretro.
2. Le ceneri derivanti dalla cremazione di ciascun cadavere devono essere raccolte in apposita urna cineraria portante all'esterno il nome, cognome, data di nascita e di morte del defunto.
3. Nel cimitero deve essere predisposto un edificio per accogliere queste urne; le urne possono essere collocate anche in spazi dati in concessione ad enti morali o privati.



4. Le dimensioni limite delle urne e le caratteristiche edilizie di questi edifici vengono stabilite dai regolamenti comunali.
5. Il trasporto delle urne contenenti i residui della cremazione, ferme restando le autorizzazioni di cui agli articoli 24, 27, 28 e 29, non è soggetto ad alcuna delle misure precauzionali igieniche stabilite per il trasporto delle salme, salvo eventuali indicazioni del coordinatore sanitario nel caso di presenza di nuclidi radioattivi.
6. Ogni cimitero deve avere un cinerario comune per la raccolta e la conservazione in perpetuo e collettiva delle ceneri provenienti dalla cremazione delle salme, per le quali sia stata espressa la volontà del defunto di scegliere tale forma di dispersione dopo la cremazione oppure per le quali i familiari del defunto non abbiano provveduto ad altra destinazione.

In aggiunta, il Tempio Crematorio osserva le direttive comunali e regionali in quanto applicabili, come ad esempio la **legge 30 marzo 2001, n. 130** (Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri) e la **Legge regionale 10 luglio 2020, n. 15**.

Tutte le attività svolte all'interno del Tempio Crematorio, inoltre, sono regolate dal contratto di concessione per la progettazione, costruzione, gestione ed esercizio di un tempio crematorio presso il cimitero di Albosaggia, in regime project financing ai sensi dell'art. 183 comma 15 e ss. del Decreto Legislativo 18.04.2016 n. 50 e sono condotte nel rispetto delle disposizioni del **Codice Civile**, del **Codice Penale**, delle normative in materia di tutela ambientale e di protezione dei dati personali (**Regolamento UE 2016/679 - GDPR**).

Il rispetto delle normative costituisce una garanzia per assicurare:

- La tutela della dignità e dei diritti del defunto e delle sue volontà.
- La sicurezza e l'igiene nelle operazioni di cremazione.
- L'adozione di pratiche compatibili con la sostenibilità ambientale.
- La trasparenza e la correttezza nei confronti degli utenti del servizio.

Ulteriore fonte normativa è il Piano regionale di Coordinamento per la Realizzazione dei Crematori della regione Liguria previsto dalla L. 30 marzo 2001, n. 130 e dalla L.R. 10 luglio 2020, n. 15.

Questo regolamento, pertanto, rappresenta uno strumento essenziale per uniformare le procedure operative, assicurare la conformità legale e garantire un servizio di eccellenza ai cittadini.

### 3. PERSONALE E ACCESSO AL TEMPIO

Il personale rappresenta una componente essenziale per garantire un servizio di eccellenza presso il Tempio Crematorio. Ogni membro dello staff è selezionato, formato e organizzato per operare con la massima professionalità, competenza e sensibilità, nel pieno rispetto delle normative vigenti e delle esigenze degli utenti.

#### Figure professionali e responsabilità

Il Tempio Crematorio impiega diverse figure professionali, ciascuna con ruoli specifici:

- **Responsabile dell’Impianto:** si occupa del coordinamento generale delle attività, della supervisione del personale e del controllo delle operazioni tecniche e amministrative. Garantisce il rispetto delle procedure operative, della sicurezza e delle normative ambientali e dei rifiuti.
- **Operatori tecnici:** addetti alla gestione dei forni crematori e al trattamento dei resti ossei e delle ceneri. Sono responsabili del corretto svolgimento delle cremazioni e del monitoraggio degli impianti.
- **Personale di front office:** accoglie i familiari, fornisce informazioni sui servizi e gestisce la documentazione necessaria. Questa figura è spesso il primo punto di contatto con l’utenza e assicura un approccio empatico e rispettoso.
- **Responsabile della sala del commiato:** figura dedicata all’organizzazione e alla gestione delle cerimonie, che possono includere momenti di raccoglimento religioso o laico, spesso accompagnati da supporti musicali o multimediali.

#### Codice comportamentale

Il personale del Tempio Crematorio opera secondo un codice comportamentale rigoroso, che comprende:

- Uso di abbigliamento professionale identificativo e mantenuto in condizioni decorose
- Rispetto delle norme igieniche
- Rispetto delle norme di sicurezza, con conoscenza approfondita delle planimetrie e delle vie di fuga
- Divieto di fumo all’interno del sito
- Adozione di comportamenti rispettosi dell’ambiente e del luogo di lavoro
- Rispetto delle norme generali di comportamento per la circolazione interna
- Identificazione chiara tramite cartellino personale, per facilitare il riconoscimento da parte degli utenti

## Formazione continua

Tutti i membri dello staff partecipano a programmi di formazione specifici e periodici, tramite corsi di polizia mortuaria erogati da enti di formazione accreditati presso Regione Liguria, che includono:

- Tecniche di gestione dei forni crematori e degli impianti annessi.
- Procedure amministrative e modalità di redazione dei documenti richiesti.
- Approcci empatici nella relazione con i familiari e gestione di situazioni delicate.
- Aggiornamenti su normative, sicurezza e igiene sul lavoro e tecnologie innovative.

Ulteriormente in base alla propria mansione gli operatori dovranno seguire un percorso formativo messo a disposizione dall'associazione di categoria

## Professionalità e cortesia

La professionalità e la cortesia sono valori centrali per il personale del Tempio Crematorio. Ogni operazione è svolta con attenzione e rispetto per garantire la serenità dei familiari e il pieno rispetto della dignità del defunto. Lo staff è sempre disponibile a rispondere a domande, offrire supporto e accompagnare gli utenti in ogni fase del servizio.

## Accesso al Tempio

Il personale del Tempio Crematorio deve attenersi agli orari stabiliti per l'accesso e l'uscita dal Cimitero, in conformità con gli orari di servizio degli operatori cimiteriali. I dipendenti hanno la possibilità di accedere al Tempio con mezzi propri in tali orari, salvo necessità straordinarie (es. manutenzioni).

I dipendenti devono seguire il percorso prestabilito, che coincide con quello dei carri funebri, mantenendo una velocità di circolazione non superiore ai 20 km/h, per garantire la sicurezza e non arrecare disturbo o pericolo a persone e operatori presenti all'interno del Cimitero.

In casi eccezionali, come per attività di manutenzione straordinaria o riparazione dei macchinari, gli operatori individuati preventivamente possono essere autorizzati a permanere oltre l'orario normale di servizio. Per richieste di accesso a orari particolari, come per esempio in caso di manutenzioni notturne, è necessario inviare una richiesta formale ai servizi cimiteriali con un adeguato preavviso.

## 4. COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI

L'accesso al Tempio Crematorio richiede il rispetto di regole comportamentali volte a preservare la dignità del luogo, il decoro delle cerimonie e la serenità delle persone. Gli utenti sono tenuti ad adottare un atteggiamento rispettoso e a conformarsi alle indicazioni fornite dal personale.

### Rispetto del luogo e delle persone

Gli utenti devono mantenere un comportamento decoroso e rispettoso nei confronti del personale, degli altri visitatori e del defunto. È richiesto di:

- Evitare rumori e comportamenti che possano disturbare il raccoglimento.
- Spegnere o silenziare i dispositivi elettronici durante le cerimonie e nelle aree comuni.
- Rispettare le tradizioni religiose o laiche delle altre persone presenti.

### Divieti specifici e accesso alle aree riservate

Per preservare il luogo e garantire la sicurezza, è vietato:

- Fumare in tutte le aree del Tempio Crematorio.
- Consumare cibi o bevande fuori dagli spazi designati (se previsti).
- Introdurre oggetti non autorizzati o pericolosi.
- Scattare foto e registrare video

L'accesso alle aree tecniche o riservate, come i locali operativi e i forni crematori, è consentito esclusivamente al personale autorizzato. Gli utenti possono accedere a tali aree solo in casi specifici e sotto la supervisione del personale del Tempio.

### Collaborazione con il personale

Gli utenti sono invitati a seguire con attenzione le indicazioni fornite dal personale del Tempio Crematorio, sia per la partecipazione alle cerimonie sia per la gestione della documentazione e delle procedure amministrative.

### Segnalazioni e reclami

Per garantire un miglioramento continuo dei servizi, gli utenti possono segnalare eventuali problemi o presentare reclami, utilizzando i canali dedicati messi a disposizione dal Tempio Crematorio.

### Sanzioni e responsabilità

Eventuali comportamenti non conformi alle presenti disposizioni, che possano compromettere la sicurezza o il rispetto del luogo, saranno segnalati alle autorità competenti e, se necessario, potranno comportare l'allontanamento dal Tempio Crematorio.

## **5. SERVIZI OFFERTI, PRENOTAZIONE E DOCUMENTAZIONE RICHIESTA**

Il Tempio Crematorio svolge un ruolo essenziale nel garantire un servizio pubblico che rispetti la dignità dei defunti e dei loro familiari, operando secondo criteri di efficienza, sostenibilità e trasparenza.

In virtù di questo, il Tempio Crematorio si impegna a fornire un servizio completo e personalizzabile, pensato per rispondere alle diverse esigenze delle famiglie e per onorare la memoria dei defunti con la massima dignità. Per accedere a tali servizi, è necessario seguire una procedura di prenotazione semplice e ben definita e presentare la documentazione richiesta.

### **Servizi offerti**

I servizi offerti, gratuiti o a pagamento, comprendono la cremazione, l'organizzazione di cerimonie e commemorazioni personalizzate e il trattamento delle ceneri, con particolare attenzione alle volontà del defunto e dei suoi familiari.

### **Cremazione**

La cremazione rappresenta il servizio principale offerto dal Tempio Crematorio, svolto con l'utilizzo di tecnologie avanzate che garantiscono sicurezza, rispetto per la salute e l'ambiente e conformità alle normative vigenti. Il processo è gestito da personale qualificato e segue rigorose procedure per assicurare la tracciabilità e il rispetto delle volontà del defunto.

In aggiunta alle normali cremazioni, il Tempio è abilitato per la cremazione anche di feretri fuori misura e feretri in Zinco.

### **Sale del commiato**

Per consentire ai familiari e agli amici di salutare il defunto in un contesto raccolto e rispettoso, il Tempio mette a disposizione due spazi dedicati alle cerimonie.

Le commemorazioni possono essere laiche o religiose e vengono organizzate con cura, in base alle tradizioni e ai desideri della famiglia, previa prenotazione anticipata della sala.

Le sale del commiato sono:

- curate nei dettagli, decorosamente pulite e prive di barriere architettoniche
- munite di impianto filo diffusione dove è consentito riprodurre qualsiasi brano richiesto
- dotate di un leggio dal quale è possibile recitare poesie, leggere lettere o anche solo esprimere il proprio ricordo, attraverso un microfono collegato all'impianto di filodiffusione
- dotate di un monitor dove poter riprodurre foto o video di ricordo del defunto
- dotate di un secondo monitor dove è possibile visionare tramite telecamere posizionate nella sala forno l'introduzione del feretro nella camera principale di Cremazione

È possibile personalizzare il momento del commiato con servizi multimediali, musica dal vivo e/o un cerimoniere.

## Trattamento delle ceneri

Il Tempio offre diverse opzioni per il trattamento delle ceneri, nel rispetto delle volontà espresse dal defunto o dai suoi familiari. Le ceneri possono essere:

- Conservate temporaneamente presso locali sicuri del Tempio.
- Consegnate in urne sigillate alle onoranze funebri incaricate o direttamente ai familiari aventi diritto.

## Assistenza alle famiglie

Il personale del Tempio Crematorio si impegna a fornire un supporto completo e rispettoso ai familiari durante tutto il processo di cremazione, offrendo assistenza nelle seguenti aree:

- Informazioni e orientamento: vengono fornite spiegazioni chiare e dettagliate sulle procedure, sulle opzioni disponibili per la destinazione delle ceneri e sui documenti necessari per il completamento delle pratiche amministrative.
- Accompagnamento nelle scelte: il personale è a disposizione per supportare le famiglie nella valutazione delle opzioni di commiato, aiutandole a personalizzare il rito nel rispetto delle volontà del defunto.
- Gestione delle pratiche burocratiche: il Tempio Crematorio assiste i familiari nella compilazione e presentazione della documentazione necessaria per la cremazione, la conservazione, la tumulazione o la dispersione delle ceneri.
- Assistenza durante la cerimonia: se richiesto, il personale può affiancare i familiari nella gestione della cerimonia del commiato, garantendo che si svolga con rispetto e sensibilità.

## Servizi aggiuntivi su richiesta

Nei limiti delle possibilità organizzative, il Tempio Crematorio è disponibile a offrire servizi aggiuntivi per personalizzare ulteriormente le cerimonie e i momenti di commiato, gratuiti o a pagamento, quali per esempio la musica dal vivo e/o un cerimoniere. Il personale, con professionalità ed empatia, assiste i familiari nell'individuare soluzioni che rispettino le volontà del defunto e i desideri dei presenti, creando un'esperienza unica e significativa.

## Prenotazione dei servizi

Le prenotazioni possono essere effettuate sia dalle Onoranze funebri che dai familiari del defunto attraverso i seguenti canali:

- **Contatto telefonico:** chiamando il numero dedicato indicato sul sito ufficiale del Tempio Crematorio, dove verrà garantita la reperibilità tutti i giorni (domeniche e festivi compresi)
- **E-mail o modulo online:** inviando la richiesta tramite gli appositi canali digitali

- **Di persona:** recandosi presso la reception del Tempio Crematorio durante gli orari di apertura
- **Piattaforma:** riservata esclusivamente alle Onoranze funebri per la gestione diretta delle richieste. Le onoranze funebri hanno un accesso dedicato al portale, dove possono prenotare il servizio di cremazione inserendo i dati anagrafici del defunto, giorno e orario di arrivo all'impianto

Al momento della prenotazione, il personale fornirà tutte le informazioni necessarie sui servizi disponibili, i tempi di attesa e le modalità di completamento delle pratiche.

### Documentazione richiesta

Per procedere con la cremazione, è necessario presentare:

1. **Autorizzazione alla cremazione:** emessa dal Comune competente, sulla base della volontà espressa dal defunto o dai familiari aventi diritto.
2. **Autorizzazione al trasporto:** emessa dal Comune competente.

L'intera documentazione deve essere completa e conforme ai requisiti di legge prima della cremazione. In caso di irregolarità, il personale del Tempio Crematorio è a disposizione per fornire assistenza nella regolarizzazione delle pratiche.

### Tempistiche e conferme

Una volta completata la prenotazione e verificata la documentazione, il Tempio Crematorio comunicherà tempestivamente la data e l'orario previsti per la cremazione. Le conferme verranno inviate tramite telefono o e-mail, così da consentire ai familiari di organizzarsi per eventuali cerimonie o commemorazioni.

### Gestione delle prenotazioni e aggiornamento di calendario e database

Il responsabile dell'ufficio del Tempio Crematorio è incaricato di caricare tutte le prenotazioni sul portale dedicato. Gli uffici cimiteriali possono accedere all'area riservata per consultare il calendario degli arrivi, costantemente aggiornato, che riporta informazioni essenziali, quali:

- Dati e stato del defunto
- Numero di permesso e di lamina
- Provenienza della salma
- Destinazione delle ceneri
- Nome dell'onoranza funebre
- Giorno e ora di arrivo
- Eventuale segnalazione di parenti al seguito

## 6. PROCEDURA DI CREMAZIONE

La procedura di cremazione presso il Tempio Crematorio segue un iter rigoroso, progettato per garantire il rispetto della dignità del defunto, la sicurezza del processo e la tracciabilità in tutte le sue fasi.

### Accettazione e movimentazione del feretro

- Il carro funebre giunge presso l'ingresso del Tempio Crematorio accompagnato dalla documentazione necessaria, tra cui l'autorizzazione alla cremazione rilasciata dal Comune e l'autorizzazione al trasporto.
- All'arrivo, prima dello scarico, il personale verifica l'integrità del feretro e la congruenza dei dati riportati sui documenti con quelli presenti sulla targhetta identificativa. Vengono controllati tutti i documenti di accompagnamento del feretro: autorizzazione al trasporto per la cremazione e per la sepoltura, affidamento o dispersione.
- Una volta verificata la correttezza dei documenti e la congruità con i dati riportati sulla targhetta del feretro, il personale del Tempio Crematorio stampa i codici a barre da apporre su feretro, documenti e urna.
- Il dipendente addetto all'amministrazione preleva i documenti e inserisce nel gestionale del Tempio la scansione degli stessi, insieme ai dati necessari per la stampa della fattura e del verbale di cremazione.

### Preparazione del feretro

- La cremazione del defunto avviene introducendo nel forno il singolo feretro integro e privo delle parti metalliche applicate all'esterno del feretro stesso (chiodi, viti, simboli religiosi, maniglie), che saranno opportunamente rimosse dal personale addetto al tempio crematorio
- Su richiesta preventiva dei familiari, possono essere restituiti oggetti simbolici come croci o targhette identificative.
- I materiali e le parti metalliche che si rinvergono all'interno del forno al termine di ogni processo di cremazione, unitamente ad ogni bene e metallo prezioso contenuti nel feretro che abbiano perso la propria identità in seguito alla fase di combustione, dopo la separazione dalle ceneri umane sono avviati allo smaltimento con le modalità previste dalle vigenti norme in materia.
- Si consiglia ai dolenti di non inserire metalli preziosi all'interno del feretro e in ogni caso, oggetti di varia natura che, peraltro, potrebbero arrecare danni correlati al regolare funzionamento dell'impianto di cremazione.

### Cremazione



- Il feretro viene introdotto nella camera primaria del forno crematorio, preriscaldato a una temperatura di circa 800°C. Il processo è gestito da sistemi automatizzati, garantendo il controllo continuo di parametri come temperatura, ossigeno e tempi di combustione.
- Durante la cremazione, il personale effettua un controllo visivo tramite appositi oblò, per verificare l'avanzamento del processo in modo sicuro e conforme.

### Raccolta e trattamento delle ceneri

- Al termine della cremazione, i resti vengono raccolti con apposita attrezzatura, depositati in una camera sottostante dove avviene il processo automatizzato di raffreddamento. Successivamente i resti vengono trasferiti nel polverizzatore, dove vengono ridotti in polvere per garantire uniformità.
- Le ceneri vengono poi collocate in un'urna cineraria sigillata, sulla quale viene apposto un sigillo antimanomissione. Sulla stessa viene poi posta una targhetta contenente il nome del defunto e il codice identificativo univoco.
- Ai dolenti viene concesso di inserire all'interno dell'urna foto, lettere e oggetti, purché non compromettano il totale inserimento delle ceneri. In caso di oggetti preziosi l'operazione di inserimento, chiusura e sigillatura dell'urna viene effettuata in presenza dei dolenti stessi.
- Tutto il processo ha una durata complessiva di circa 140/150 minuti.

### Consegna delle ceneri

- Le ceneri possono essere consegnate direttamente ai familiari autorizzati, alle onoranze funebri incaricate o ai servizi cimiteriali, in base alla destinazione scelta: conservazione presso un cinerario, affidamento ai familiari o dispersione in natura, ove consentito.
- Ogni consegna è accompagnata da un verbale di cremazione che attesta l'intero processo.
- Le onoranze funebri in fase di prenotazione devono indicare il nominativo di chi effettuerà il ritiro ed esso avrà l'obbligo di presentarsi munito di documento identificativo.
- Il responsabile del crematorio informa l'onoranza funebre del giorno e orario di cremazione e da quando sarà possibile effettuare il ritiro dell'urna.

### Tracciabilità e sicurezza

- L'intera procedura è gestita da un sistema informatizzato che registra ogni fase del processo, dalla ricezione del feretro alla consegna delle ceneri.
- Tutte le operazioni sono documentate e consultabili dagli uffici comunali tramite accesso al gestionale del Tempio Crematorio, garantendo trasparenza e conformità alle normative.

## 7. GESTIONE DELLE CENERI

La gestione delle ceneri rappresenta una fase cruciale del processo di cremazione, svolta con la massima attenzione al rispetto delle volontà del defunto e dei suoi familiari, in conformità con le normative vigenti.

Al termine della cremazione, i resti ossei vengono raccolti utilizzando attrezzature dedicate, progettate per evitare contaminazioni o dispersioni accidentali. Una volta raffreddati, i resti sono sottoposti a un processo di polverizzazione che ne assicura l'uniformità, trasformandoli in cenere. Durante questa fase, le ceneri rimangono identificate attraverso il codice univoco assegnato al feretro al momento dell'accettazione.

I residui metallici separati dopo la cremazione vengono riciclati. Il relativo ricavo (≈30 €/cremazione) è destinato al mantenimento della tariffa ministeriale scontata nel prezzo di cremazione.

Le ceneri vengono quindi collocate in un'urna cineraria sigillata, conforme agli standard normativi, sulla quale viene apposto un sigillo antimanomissione e una targhetta con riportati il nome, il cognome, la data di nascita e di morte del defunto, insieme al codice identificativo univoco. Su richiesta dei familiari, l'urna può includere anche piccoli oggetti personali del defunto, compatibilmente con la capacità e la sicurezza dell'urna stessa.

Sono disponibili vari tipi di urne, che possono essere scelte in base sia alla destinazione finale sia ai gusti personali dei familiari del defunto. Il Tempio dispone di un'ampia scelta e, nel caso i familiari non desiderino un'urna specifica, verrà utilizzata quella standard fornita gratuitamente dal Tempio stesso.

In attesa del ritiro da parte degli aventi diritto, le urne sono conservate in locali dedicati e protetti presso il Tempio Crematorio. La conservazione temporanea è garantita e inclusa per un periodo massimo di due mesi, come stabilito dal regolamento dei servizi cimiteriali. Trascorso questo periodo, in caso di mancato ritiro la conservazione delle ceneri è a pagamento, secondo le tariffe prestabilite.

La destinazione delle ceneri segue le volontà espresse dal defunto o, in loro assenza, quelle dei familiari aventi diritto. Le opzioni disponibili includono la collocazione in cinerari presso i cimiteri o altre strutture autorizzate, l'affidamento familiare per la custodia in ambiente privato, o la dispersione in natura o in aree appositamente designate, ove consentito. Ogni passaggio è documentato e tracciato, garantendo la trasparenza e il rispetto delle disposizioni normative.

La gestione delle ceneri è regolata dal **Regolamento di Polizia Mortuaria (D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285)** e dalle disposizioni regionali e comunali applicabili.

Qualsiasi modifica o spostamento successivo delle ceneri richiede l'autorizzazione delle autorità competenti, assicurando il rispetto delle normative vigenti e delle volontà del defunto.

## 8. TRACCIABILITÀ

Il sistema di tracciabilità consente di identificare univocamente ogni feretro e le relative ceneri in ogni momento del processo, garantendo la corrispondenza tra il defunto, i resti ossei e l'urna cineraria finale. La tracciabilità costituisce un pilastro fondamentale delle attività del Tempio Crematorio, assicurando che ogni operazione sia svolta con la massima attenzione e precisione.

L'intero processo è organizzato per tutelare i diritti delle famiglie e preservare la dignità del defunto, attraverso sistemi di identificazione e monitoraggio che offrono garanzie di trasparenza e sicurezza.

### Identificazione iniziale

All'arrivo presso il Tempio Crematorio, ogni feretro è registrato con una scheda personale contenente i dati del defunto, tra cui nome, cognome, data di nascita e di morte. A questa scheda è associato un codice a barre identificativo univoco, che viene stampato su tre etichette, da apporre:

- Sui documenti che accompagnano il feretro.
- Sul feretro.
- Sull'urna.

Il codice a barre riportato seguirà tutte le fasi della cremazione e l'operatore dovrà scansionarlo per passare alle fasi successive.

Questa prima fase è cruciale per garantire che l'identificazione del defunto sia mantenuta integra durante ogni passaggio.

### Monitoraggio durante la cremazione

L'operatore scansionerà il codice riportato sul feretro per permettere al forno designato di azionare la cremazione. Se ci fossero dei problemi riguardanti la documentazione, ovvero se mancasse l'autorizzazione alla cremazione, la porta del forno non si aprirà.

Nel momento in cui il feretro viene introdotto nella camera crematoria, il codice identificativo continua a essere associato ai resti ossei. Ogni forno è dotato di un sistema informatizzato che registra i parametri operativi (temperatura, durata del processo, livelli di ossigeno), assicurando che il processo si svolga in maniera sicura e conforme alle normative.

Durante la cremazione, il personale addetto effettua verifiche visive tramite appositi strumenti di controllo per garantire la correttezza delle operazioni. Ogni ciclo di cremazione è tracciato nel sistema gestionale con un collegamento diretto al codice identificativo del defunto.

## Tracciabilità delle ceneri

Dopo la raccolta dei resti ossei e la loro polverizzazione, le ceneri sono collocate in un'urna cineraria sigillata. Sull'urna sono riportati il nome, il cognome, i dati anagrafici del defunto e il codice identificativo univoco.

Il codice è inoltre associato a una scheda digitale che documenta l'intero iter: dall'accettazione del feretro presso il Tempio Crematorio fino alla consegna finale delle ceneri. Questo registro elettronico è consultabile internamente per garantire la trasparenza del processo.

## Consegna e documentazione

La consegna delle ceneri avviene esclusivamente agli aventi diritto, che sono i parenti/gli eredi oppure le onoranze funebri che hanno seguito il servizio; chi si occupa del ritiro deve presentare i documenti di riconoscimento e l'autorizzazione rilasciata dal Comune. Le ceneri possono essere affidate ai familiari, collocate in cinerari o destinate alla dispersione, secondo la scelta effettuata e le normative vigenti.

Ogni consegna è accompagnata da un verbale di cremazione, che riporta:

- I dati anagrafici e identificativi del defunto.
- Data e ora di cremazione
- Il codice identificativo univoco.
- La destinazione delle ceneri.
- La data di ritiro dell'urna.
- Il nominativo del soggetto addetto al ritiro.

Questo documento rappresenta una garanzia per gli utenti e un elemento di controllo per le autorità competenti.

## Sistemi informatizzati e verifica continua

L'intero processo di tracciabilità è supportato da un sistema informatizzato progettato per garantire un monitoraggio continuo e la conservazione sicura dei dati.

L'unione dei dati registrate durante tutte le fasi è inserita un report che viene generato per ogni cremazione e in cui vengono indicati orario e nominativo degli operatori che hanno effettuato ogni azione: dall'inserimento del feretro fino al confezionamento dell'urna e della sua consegna. Questo sistema di interblocchi garantisce una tracciabilità completa delle ceneri e soprattutto evita di commettere degli errori umani.

Tutte le fasi sono videoregistrate da un sistema interno di videosorveglianza mediante telecamere che permettono ulteriormente di controllare che il processo avvenga nel migliore dei modi.

Inoltre, ogni fase è documentata anche per poter essere verificata in caso di controlli da parte delle autorità comunali o di altre figure autorizzate.

## 9. TARIFFE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Le tariffe sono trasparenti, stabilite in conformità con le disposizioni normative e con gli accordi comunali. Le tariffe sono quelle previste dal **Comune di Albosaggia** e variano in base ai servizi richiesti, quali:

- Cremazioni;
- Cerimonie commemorative;
- Conservazione prolungata dei feretri;
- Conservazione prolungata delle ceneri;
- Servizi aggiuntivi opzionali.

### Modalità di Pagamento

I pagamenti possono essere effettuati direttamente dalla famiglia del defunto, oppure dall'impresa funebre incaricata, tramite:

- **Pagamento elettronico** (carta di credito o bancomat).
- **Bonifico bancario o postale**, con le coordinate fornite in sede di prenotazione.
- **Assegno bancario o postale**.
- **Contanti**, nei limiti consentiti dalla normativa vigente.

Tutte le fatture vengono emesse nel rispetto della normativa fiscale e possono essere intestate al familiare avente diritto o all'impresa funebre, in base alle indicazioni ricevute. Il personale è a disposizione per fornire chiarimenti sui costi e sulle modalità di pagamento.

## 10. ARCHIVIO DOCUMENTI

Il Tempio Crematorio ha l'obbligo di custodire tutta la documentazione relativa a ciascuna pratica di cremazione, in formato cartaceo e digitale, per un periodo di dieci anni.

Il responsabile dell'ufficio provvede alla scansione e all'archiviazione digitale dei documenti di accompagnamento del feretro, comprese tutte le autorizzazioni necessarie, caricandoli sul portale gestionale.

Il sistema informatizzato consente di mantenere un archivio digitale completo, garantendo la reperibilità della documentazione in caso di necessità, smarrimento o eventuali modifiche successive.

L'archivio digitale è accessibile anche al Comune e ai Servizi Cimiteriali, permettendo una consultazione immediata e una gestione più efficiente delle pratiche, semplificando i processi amministrativi e garantendo una maggiore trasparenza e accessibilità ai documenti.

## 11. TUTELA DELL'AMBIENTE E GESTIONE DEI RIFIUTI

Il Tempio Crematorio adotta tecnologie avanzate e pratiche sostenibili per minimizzare l'impatto ambientale delle sue attività, in piena conformità con le normative nazionali e regionali, come il D.Lgs. 152/2006 (Testo Unico Ambientale). L'impianto rappresenta un esempio di eccellenza tecnica e operativa, grazie all'impiego di sistemi all'avanguardia per il trattamento delle emissioni e l'efficienza energetica.

### Caratteristiche tecnologiche e ambientali

- **Tre linee di cremazione indipendenti:** ciascuna linea è dotata di un proprio forno alimentato a gas naturale e di un sistema di abbattimento degli inquinanti, con un punto di emissione dedicato.
- **Processo ottimizzato:**
  - La cremazione avviene nella camera primaria ad una temperatura iniziale di 800°C fino a raggiungere picchi di circa 1000°C, con fasi successive di trattamento dei fumi.
  - Sistemi di controllo computerizzati garantiscono il monitoraggio continuo di parametri come temperatura e ossigeno nei fumi, ottimizzando le condizioni di combustione.
  - In caso di anomalie, sono previsti blocchi di sicurezza e un camino di emergenza per proteggere l'impianto e l'ambiente.
- **Abbattimento delle emissioni:**
  - Ogni forno dispone di un sistema a quattro stadi, incluso un post-combustore termico, un sistema di riduzione selettiva degli ossidi di azoto (SNCR), e un filtro a maniche per trattenere particolato e sostanze inquinanti.
  - I reagenti impiegati (bicarbonato di sodio e carbone attivo) neutralizzano gas acidi, metalli pesanti e microinquinanti organici.

### Impatto atmosferico

Uno studio previsionale basato sul modello CALPUFF ha confermato che le emissioni rispettano pienamente i limiti normativi, con un impatto accettabile sulla qualità dell'aria. L'operatività è limitata alle ore diurne (6:00-22:00) per garantire un controllo ottimale dell'attività.

### Impegno per la sostenibilità

- **Riduzione dei consumi:** Gli impianti sono progettati per ottimizzare l'efficienza energetica, riducendo gli sprechi.
- **Materiali eco-compatibili:** Il Tempio Crematorio promuove l'utilizzo di urne biodegradabili o realizzate con materiali sostenibili, invitando gli utenti a preferire soluzioni a basso impatto ambientale.

- **Gestione dei residui:** I residui di combustione e i reagenti esausti vengono smaltiti in conformità alle normative ambientali, privilegiando pratiche sicure e responsabili.
- **Compensazione dell'impatto ambientale:** L'ente valuta periodicamente azioni per migliorare ulteriormente la sostenibilità delle attività, come l'adozione di progetti di compensazione delle emissioni e l'ottimizzazione dei processi.

### Educazione e sensibilizzazione ambientale

Il Tempio Crematorio si impegna a:

- Informare l'utenza sull'importanza delle scelte sostenibili attraverso materiali informativi e incontri dedicati.
- Promuovere il rispetto dell'ambiente nei servizi offerti, integrando buone pratiche ambientali nelle cerimonie e nella gestione delle operazioni.
- Partecipare ad attività di sensibilizzazione della comunità, rafforzando la consapevolezza sull'impatto positivo di un approccio responsabile e sostenibile.

### Gestione dei rifiuti

Il Tempio Crematorio adotta procedure rigorose per la gestione dei rifiuti, al fine di garantire elevati standard di tutela ambientale, sicurezza igienico-sanitaria e protezione della salute pubblica.

Particolare attenzione è riservata ai rifiuti che richiedono modalità di smaltimento specifiche. Il Tempio è responsabile delle seguenti attività:

- **Gestione dei rifiuti derivanti dalla preparazione dei feretri:** gli addobbi funebri rimossi prima della cremazione vengono raccolti e smaltiti secondo le normative vigenti.
- **Gestione dei rifiuti metallici pre-cremazione:** croci, maniglie, viti e altri componenti metallici vengono rimossi, raccolti in appositi contenitori e identificati con il codice CER.
- **Gestione dei rifiuti metallici post-cremazione:** protesi ortopediche e altri residui metallici derivanti dal processo di cremazione vengono separati e raccolti in contenitori contrassegnati con il codice CER, successivamente vengono riciclati da apposite aziende e il relativo ricavo (≈30 €/cremazione) è destinato al mantenimento della tariffa ministeriale scontata nel prezzo di cremazione.
- **Gestione dei residui del sistema di filtraggio dei fumi:** i reagenti esausti utilizzati per il trattamento delle emissioni vengono correttamente raccolti, classificati e smaltiti nel rispetto delle normative ambientali.
- **Smaltimento dei rifiuti:** tutte le operazioni di smaltimento vengono affidate a ditte specializzate e autorizzate, con particolare attenzione al riciclo dei materiali ove possibile.
- **Gestione dei rifiuti urbani:** fiori, piante, lumini e residui vegetali vengono differenziati e conferiti negli appositi contenitori, seguendo il calendario di raccolta stabilito dall'amministrazione comunale. Lo smaltimento dei rifiuti urbani è a carico del concedente.

## 12. SALUTE E SICUREZZA

Il Tempio Crematorio adotta tutte le misure necessarie per garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori, degli utenti e dei visitatori, in conformità con le normative vigenti, in particolare il **D.Lgs. 81/2008** in materia di sicurezza sul lavoro. La prevenzione di rischi e incidenti è una priorità assoluta, perseguita attraverso la manutenzione degli impianti, la formazione del personale e l'adozione di procedure operative rigorose.

### Sicurezza degli impianti

Tutti gli impianti del Tempio Crematorio, inclusi i forni crematori e i sistemi di trattamento dei fumi, sono progettati e mantenuti in conformità con i più elevati standard di sicurezza.

- Le apparecchiature sono sottoposte a controlli periodici e manutenzione programmata, al fine di prevenire guasti e garantire l'efficienza operativa.
- Sistemi di emergenza, come estintori, segnaletica e vie di fuga, sono installati e regolarmente verificati in tutte le aree del Tempio Crematorio.

### Prevenzione dei rischi

Al fine di prevenire situazioni incresciose:

- Il personale è dotato di dispositivi di protezione individuale (DPI) adeguati ai compiti svolti, come guanti, mascherine e indumenti ignifughi.
- Viene effettuata una valutazione periodica dei rischi, con l'obiettivo di identificare e minimizzare le potenziali situazioni di pericolo.
- Specifiche procedure di sicurezza regolano l'accesso e l'utilizzo degli impianti tecnici, limitandone l'accesso al personale autorizzato.

### Salute e benessere

Il Tempio Crematorio si impegna a tutelare la salute dei lavoratori e degli utenti attraverso:

- Controlli sanitari periodici per il personale, come previsto dalla normativa vigente in materia di sorveglianza sanitaria.
- Monitoraggio delle condizioni ambientali nelle aree operative, con particolare attenzione alla qualità dell'aria, alla ventilazione e all'esposizione a eventuali agenti potenzialmente nocivi.
- Promozione del benessere psicologico, con la possibilità di accedere a supporto professionale per affrontare situazioni di stress legate alla natura del lavoro.



## Formazione e informazione

Tutti i lavoratori del Tempio Crematorio ricevono una formazione obbligatoria in materia di sicurezza, comprensiva di:

- Uso sicuro degli impianti e gestione delle emergenze.
- Conoscenza delle normative applicabili e delle procedure interne.
- Padronanza delle normative in merito alla Privacy.
- Tecniche di primo soccorso e gestione antincendio.

## Tutela degli utenti e dei visitatori

Per garantire la sicurezza dei visitatori:

- L'accesso alle aree tecniche è vietato agli utenti non autorizzati.
- È presente un sistema di videosorveglianza attivo per il monitoraggio degli spazi comuni, al fine di prevenire incidenti o comportamenti non conformi.

## Gestione delle emergenze

Il Tempio Crematorio è dotato di un piano di emergenza che include:

- Procedure per l'evacuazione rapida e sicura.
- Interventi in caso di malfunzionamenti degli impianti o di incidenti sul lavoro.
- Una collaborazione costante con le autorità locali, come i vigili del fuoco e i servizi di emergenza sanitaria.

Tutte le attività legate alla salute e sicurezza sono svolte in conformità con il **D.Lgs. 81/2008** e con le eventuali direttive regionali o comunali applicabili, garantendo un ambiente di lavoro e di visita sicuro e conforme alle norme.

## **13. MANUTENZIONE DELLA STRUTTURA E DEGLI IMPIANTI**

Per garantire il corretto funzionamento del Tempio Crematorio, la sicurezza degli utenti e la qualità del servizio, viene adottato un piano di manutenzione che comprende interventi su immobili, impianti e aree verdi esterne attraverso dei programmi quinquennali.

### **Manutenzione dell'immobile**

La manutenzione dell'edificio è finalizzata a preservarne l'integrità strutturale e il decoro, garantendo ambienti idonei all'accoglienza dei familiari e al corretto svolgimento delle attività.

- Manutenzione ordinaria: comprende interventi periodici di pulizia, piccoli lavori di ripristino, verifica delle coperture e degli infissi, manutenzione degli impianti di illuminazione e delle aree comuni.
- Manutenzione straordinaria: riguarda interventi più rilevanti, quali ristrutturazioni, riparazioni strutturali, sostituzione di parti dell'edificio compromesse dall'usura o da eventi accidentali.

### **Manutenzione dell'impianto e dei forni crematori**

Il corretto funzionamento degli impianti e dei forni crematori è essenziale per garantire efficienza operativa, sicurezza e conformità alle normative vigenti.

- Manutenzione ordinaria: viene effettuata con cadenza regolare (secondo quanto stabilito dai manuali di manutenzione dei macchinari) e prevede la pulizia degli impianti, la verifica del corretto funzionamento dei sistemi di combustione e filtraggio, il controllo delle emissioni e delle componenti elettroniche.
- Manutenzione straordinaria: riguarda interventi specifici per la riparazione o la sostituzione di parti dell'impianto, al fine di garantire continuità operativa e sicurezza.

### **Manutenzione delle aree verdi esterne**

Per garantire il decoro e l'accessibilità delle aree esterne, il Tempio Crematorio provvede a interventi di manutenzione periodica, che includono:

- Cura e irrigazione delle aree verdi mediante impianto di irrigazione automatica;
- Rimozione della neve nelle aree di pertinenza per garantire l'accessibilità;
- Trattamenti antigelo in caso di condizioni atmosferiche avverse;
- Installazione e manutenzione della cartellonistica per garantire percorsi chiari e sicuri.

Le attività di manutenzione sono pianificate annualmente e prevedono l'allocazione di risorse dedicate per garantire continuità ed efficienza nei servizi.

## 14. PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

Il Tempio Crematorio attribuisce massima importanza alla tutela della privacy e alla protezione dei dati personali, operando in conformità con il **Regolamento UE 2016/679 (GDPR)** e le normative nazionali in materia di protezione dei dati. La gestione delle informazioni è improntata ai principi di trasparenza, sicurezza e riservatezza, garantendo che ogni operazione sia condotta nel rispetto della dignità e dei diritti degli interessati.

I dati personali raccolti dal Tempio Crematorio includono le informazioni necessarie per l'erogazione dei servizi, come i dati anagrafici del defunto e degli aventi diritto, oltre alla documentazione richiesta per le autorizzazioni alla cremazione. Questi dati sono utilizzati esclusivamente per finalità specifiche, quali la gestione delle procedure di cremazione, la redazione della documentazione obbligatoria e la garanzia della tracciabilità.

Il trattamento dei dati avviene attraverso strumenti elettronici e cartacei, con l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate al fine prevenire accessi non autorizzati, perdite, alterazioni o divulgazioni indebite. Tutte le informazioni sono conservate per il tempo strettamente necessario a soddisfare le finalità previste, in conformità con i termini stabiliti dalla legge.

L'accesso ai dati è rigorosamente limitato al personale autorizzato del Tempio Crematorio e agli enti pubblici competenti, secondo quanto disposto dalle normative. Ogni accesso è tracciato e monitorato per garantire la sicurezza delle informazioni e prevenire eventuali abusi.

I familiari aventi diritto, in qualità di interessati, possono esercitare i propri diritti previsti dal GDPR, tra cui l'accesso ai dati, la richiesta di rettifica o cancellazione, e la limitazione o opposizione al trattamento, nei limiti delle normative applicabili. Un'informativa dettagliata sul trattamento dei dati personali è fornita al momento della richiesta dei servizi, in modo da assicurare una comprensione chiara e completa delle modalità di gestione delle informazioni

## 15. CONTATTI E SUPPORTO

Per ogni necessità relativa ai servizi offerti, il Tempio Crematorio è disponibile ad assistere i familiari e gli utenti con professionalità e disponibilità. Sono attivi diversi canali di contatto per garantire un supporto completo e personalizzato.

### Contatti

Il Tempio Crematorio Lombardo Srl si trova presso il cimitero di Albosaggia, in via Santa Caterina, 410

**Orari di apertura al pubblico degli uffici per informazioni e prenotazioni:** da lunedì a venerdì dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00

**Orari per la consegna dei feretri e il ritiro delle urne cinerarie:** tutti i giorni feriali, con variazioni in base all'ora solare o legale:

- **Ora solare:** dalle 07:30 alle 17:30.
- **Ora legale:** dalle 08:30 alle 18:30.

**Reperibilità telefonica:** disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24, per emergenze o informazioni

**Telefono** [Tel. 0342 200116](tel:0342200116) [Cell. 349 8296221](tel:3498296221)

**E-mail:** [info@tempiocrematoriolombardo.it](mailto:info@tempiocrematoriolombardo.it)

**Indirizzo:** [Via Santa Caterina 410, Albosaggia \(SO\)](#)

**Sito Web:** [www.tempiocrematoriolombardo.it](http://www.tempiocrematoriolombardo.it)

### Assistenza e supporto

Il Tempio Crematorio è al fianco delle famiglie e degli amici del defunto anche dopo il processo di cremazione, offrendo un supporto continuo per ogni necessità legata alla fase conclusiva del servizio. Il personale è sempre disponibile per rispondere a domande, offrire chiarimenti e assistere nelle scelte finali, con la massima discrezione e professionalità.

Ogni richiesta viene trattata con attenzione, affinché i dolenti possano fare scelte consapevoli e rispettose delle volontà del defunto.

L'obiettivo è quello di garantire che, anche dopo la cremazione, ogni aspetto venga affrontato con cura e trasparenza, alleviando il carico emotivo e assicurando che ogni fase si svolga in modo sereno e rispettoso. Il personale è pronto ad offrire il supporto necessario per completare ogni procedura in modo semplice e senza complicazioni, affinché i familiari e gli amici possano concentrarsi sul ricordo del loro caro.

# QUESTIONARIO

## 16. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Il Tempio Crematorio gestisce il servizio di cremazione con l'obiettivo di assicurare grande rispetto e massima attenzione nell'organizzazione e gestione di un rito tanto delicato quanto doloroso. Per questo motivo, si chiede ai familiari e congiunti che hanno partecipato al rito la cortesia di voler rispondere a un breve questionario volto a raccogliere le impressioni sul servizio offerto.

Il questionario è anonimo, ma può essere compilato con i dati del cliente, qualora desideri essere contattato per ulteriori feedback o eventuali chiarimenti. Le risposte saranno trattate con la massima riservatezza e utilizzate esclusivamente per migliorare i nostri servizi.

### Questionario di gradimento

**1. Come valuti la qualità complessiva del servizio offerto dal Tempio Crematorio?**

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Insoddisfacente

☐ **2. Il personale del Tempio Crematorio è stato cortese e rispettoso?**

- ☐ Molto cortese e rispettoso
- ☐ Abbastanza cortese e rispettoso
- ☐ Poco cortese e rispettoso
- ☐ Per niente cortese e rispettoso

☐ **3. Come valuti la chiarezza e l'efficacia delle informazioni ricevute prima e durante il servizio?**

- ☐ Molto soddisfacente
- ☐ Soddisfacente
- ☐ Mediocre
- ☐ Insoddisfacente

☐ **4. L'ambiente del Tempio Crematorio è stato accogliente e rispettoso?**

- ☐ Molto accogliente e rispettoso
- ☐ Abbastanza accogliente e rispettoso
- ☐ Poco accogliente e rispettoso
- ☐ Per niente accogliente e rispettoso

☐ **5. Come valuti la puntualità e l'efficienza del servizio di cremazione?**

- ☐ Molto soddisfacente
- ☐ Soddisfacente
- ☐ Mediocre
- ☐ Insoddisfacente





**6. Come giudichi la gestione delle ceneri e le opzioni disponibili per la loro destinazione?**

- ☐ Molto soddisfacente
- ☐ Soddisfacente
- ☐ Mediocre
- ☐ Insoddisfacente

**7. Sei stato soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal personale durante l'intero processo?**

- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Mediocre
- ☐ Insoddisfatto

**8. Come valuti la disponibilità di opzioni aggiuntive (cerimonia personalizzata, musica, ecc.)?**

- ☐ Molto soddisfacente
- ☐ Soddisfacente
- ☐ Mediocre
- ☐ Insoddisfacente

**9. Ci sono aspetti del servizio che ritieni possano essere migliorati?**

---

---

---

---

---

**10. Hai suggerimenti o commenti che ci aiuteranno a migliorare i nostri servizi?**

---

---

---

---

---

**11. Ti senti soddisfatto del supporto ricevuto durante il momento del lutto?**

- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Mediocre
- ☐ Insoddisfatto

**12. Consigliaresti i nostri servizi ad altri?**

- ☐ Sì
- ☐ No
- ☐ Non so

**Firma (facoltativa):**

---