



**SO.CREM**

Società Genovese di Cremazione

Carta dei Servizi



## **INDICE**

- **INTRODUZIONE**
- **I PRINCIPI**
- **LA CREMAZIONE**
- **LA TUMULAZIONE**
- **LA STRUTTURA**
- **DIRITTI DELL'UTENTE E NORME DI COMPORTAMENTO**
- **MODALITÀ DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFACIMENTO DEL SERVIZIO**
- **CONTATTI**



## **INTRODUZIONE**

La Carta dei Servizi della SO.CREM (Società Genovese di Cremazione) è lo strumento di comunicazione con l'ENTE a disposizione degli utenti.

Il documento illustra i principi e la missione della So.Crem.

Con questo strumento la SO.CREM vuole garantire la trasparenza, dichiarare i propri valori, standard qualitativi ed etici, informare sui servizi a disposizione dell'utenza.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata sulla base della variazione del servizio, delle indicazioni per la sua applicazione oppure a causa di variazioni del quadro normativo.

Una copia della presente Carta dei Servizi sarà consultabile a richiesta presso gli uffici di via Lanfranchi 1 int.4 - 16121 in Genova e presso il Tempio Crematorio all'interno del Cimitero di Staglieno.

La Carta permette agli utenti il controllo, sulla erogazione dei servizi e alla SO.CREM un confronto volto al miglioramento continuo.

La SO.CREM si assume una serie di impegni e dichiara quali servizi eroga, con quali modalità e quali standard di qualità.

Per adempiere a tale propositi l'Ente pone in essere:

- La valutazione della qualità del servizio;
- Le procedure di ascolto dell'utenza;
- La promozione e informazione del servizio;
- Il diritto alla tutela esercitabile mediante il reclamo;
- Il coinvolgimento, tramite la critica costruttiva, alla definizione del progetto.



## I PRINCIPI

### ➤ LIBERTA'

Cioè la facoltà di disporre del proprio corpo dopo la morte;

### ➤ UGUAGLIANZA

Intesa come l'evitare ogni tipo di discriminazione nella fornitura dei servizi;

### ➤ CONTINUITA'

Volta a garantire che i servizi prestati siano continui e regolari;

### ➤ TRASPARENZA E RISERVATEZZA

La SO.CREM, in regola con la normativa GDPR 679/16, tutela la privacy dell'utente;

### ➤ TUTELA DELL'AMBIENTE

La procedura di cremazione è conforme al disposto normativo vigente in materia ambientale;

### ➤ RISPETTO DELLE NORME DI SICUREZZA

La sicurezza sul lavoro costituisce un valore imprescindibile per la SO.CREM.





## La SO.CREM inoltre:

- Accoglie il pubblico secondo principi di cortesia e di attenzione ai sentimenti;
- Mantiene il decoro, la cura e la manutenzione del Tempio Crematorio, del Tempio Cinerario e degli urnai delle delegazioni;
- Promuove il dialogo con gli utenti e presta attenzione alla percezione che gli stessi hanno del servizio reso;
- Utilizza personale competente e investe nella formazione professionale;
- Migliora continuamente l'offerta dei propri servizi monitorando il livello di efficienza ed efficacia dei propri processi.

La SO.CREM in coerenza con i propri impegni, garantisce agli utenti il rispetto delle normative vigenti.

## LA CREMAZIONE

Durante tutte le fasi del processo di cremazione è garantito il rispetto della dignità del defunto.

Ogni cremazione avviene introducendo nel forno il feretro integro.

Prima dell'introduzione nel forno, i materiali metallici esterni al feretro vengono rimossi.

I materiali che si rinvergono all'interno del forno dopo ogni cremazione, sono avviati allo smaltimento con le modalità previste dalle vigenti norme in materia.

È assicurata, in ogni fase del processo di cremazione, la perfetta identificazione delle ceneri.

L'urna contenente le ceneri è consegnata secondo quanto previsto dalle norme di polizia mortuaria del comune di Genova





La SO.CREM è provvista di un'organizzazione interna molto attenta che, attraverso controlli incrociati di dati, garantisce la sicura tracciabilità delle ceneri.

Gli impianti di cremazione della SO.CREM sono dotati di un software di controllo che ne permette il monitoraggio in tutti i momenti dell'intero processo.

La SO.CREM riceve la richiesta di Cremazione dall'impresa di onoranze funebri su incarico dei famigliari.

La cremazione deve essere prenotata ed è subordinata all'emissione della relativa autorizzazione alla Cremazione da parte dell'Autorità Cimiteriale

La prenotazione è effettuabile con le seguenti modalità:

- Telefonando ai numeri di contatto indicati in ultima pagina della presente Carta dei Servizi.
- Recandosi presso la sede di Via Lanfranchi 1 int.4 previo appuntamento telefonico





## **LA TUMULAZIONE**

La tumulazione delle Ceneri è eseguita con osservanza di apposito Rito messo in essere dagli operatori della SO.CREM unitamente ai famigliari dei defunti.

L'urna viene inserita in apposito loculo, dato in concessione, alla presenza dei famigliari che abbiano richiesto di assistere.

L'impianto sonoro diffonde, in tutte le sale del Tempio, musica che immerge in profondo raccoglimento.



## LA STRUTTURA

### ➤ TEMPIO CREMATORIO

Il Tempio Crematorio é stato realizzato a cura e spese dalla SO.CREM all'inizio del secolo scorso (1903).

E' situato all'interno del Cimitero Monumentale di Staglieno.

### ➤ TEMPIO CINERARIO

Il Tempio Cinerario, ubicato in prossimità dell'ingresso del Cimitero Monumentale di Staglieno, è una struttura antica perfettamente ristrutturata secondo i dettami imposti dalla Sovrintendenza alle Belle Arti di Genova.

I loculi sono stati realizzati nei suoi tre piani, serviti da ascensore, il cui accesso è ubicato all'inizio del Viale dei Protestanti,.

## **DIRITTI DELL'UTENTE E NORME DI COMPORTAMENTO**

Il personale della SO.CREM opera con professionalità e sensibilità. La tutela del diritto alla dignità del defunto e il rispetto del dolore dei congiunti sono garantiti.

Tutto il personale della SO.CREM si impegna a mantenere:

- ✓ Onestà ed integrità morale;
- ✓ Conoscenza e rispetto rigoroso della normativa vigente;
- ✓ Trasparenza e riservatezza;
- ✓ Considerazione per la libertà di scelta;
- ✓ Rispetto per l'ambiente.

Tutti i soggetti coinvolti nelle varie fasi della cremazione adottano una condotta professionale. I locali dove avvengono le operazioni sono mantenuti decorosi e puliti.



**.....inoltre**

- ✓ Tutti i soggetti coinvolti nell'accoglienza del pubblico, in ogni fase, si impegnano a promuovere tutte quelle azioni ed atteggiamenti che possano dare conforto ai dolente;
- ✓ Il personale, il cui ruolo operativo richiede un contatto diretto con il pubblico, ha un aspetto ordinato ed un abbigliamento adeguato;
- ✓ Tutti i dipendenti si impegnano a non esercitare alcuna forma di discriminazione;
- ✓ Tutti gli addetti si impegnano a rispettare il segreto professionale;
- ✓ Tutti gli addetti si astengono da comportamenti che possano intralciare la libera concorrenza nell'esercizio dei servizi funerari;
- ✓ Tutto il personale rifiuta ed evita ogni forma di compenso da parte degli utenti e dalle imprese di onoranze funebri.





## **MODALITÀ DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFACIMENTO DEL SERVIZIO**

La SO.CREM adotta modalità di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio mediante appositi questionari messi a disposizione presso i locali del crematorio e del cinerario aperti al pubblico o presso gli uffici amministrativi.

La compilazione dei questionari è libera ed anonima e la relativa statistica sull'indice di gradimento viene utilizzata come parametro di valutazione di miglioramento nel tempo.

Inoltre la SO.CREM al fine di raggiungere un miglioramento continuo sta adottando criteri di efficienza, qualità e responsabilità secondo i dettami del D.Lgs 231/2001 a cui sta adeguandosi.



## CONTATTI

- Via Lanfranconi, 1-4 16121 Genova
- [segreteriaipresidenza@socrem-genova.org](mailto:segreteriaipresidenza@socrem-genova.org)
- [amministrazione@socrem-genova.org](mailto:amministrazione@socrem-genova.org)
- Tel +39 010 562 072
- Tel +39 010 593 174
- Fax +39 010 596 2000

