

Carta della Qualità dei Servizi

TEMPIO CREMATORIO
BRESCIA

anno 2024

Sommario

1. Premessa

- 1.1 Significato, breve spiegazione della Carta e validità;
- 1.2 Riferimenti normativi del settore

2. Principi Fondamentali

- 2.1 Eguaglianza ed Imparzialità di trattamento
- 2.2 Continuità
- 2.3 Partecipazione e trasparenza
- 2.4 Cortesia
- 2.5 Efficacia ed Efficienza
- 2.6 Informazione
- 2.7 Chiarezza e Comprensibilità
- 2.8 Qualità, Sicurezza e Tutela ambientale
- 2.9 Privacy
- 2.10 Standard di Qualità del Servizio

3. Servizio

- 3.1 Caratteristiche del servizio di cremazione
- 3.2 Tipologia del servizio
- 3.2.1 Procedure a garanzia della tracciabilità
- 3.2.2 Sicurezza
- 3.3 Percorsi
- 3.4 Ritualità
- 3.5 Tariffe
- 3.6 Modalità di pagamento

4. Tutela dell'utente

- 4.1 Comportamento del personale
- 4.2 Organi di tutela e presentazione reclami

5. Partecipazione e informazione

- 5.1 Informazioni fornite
- 5.2 Modi e mezzi di informazione
- 5.3 Valutazione del grado di soddisfazione

6. Consigli utili

- 6.1 Breve guida alla legislazione vigente
- 6.2 Cosa fare in caso di lutto
- 6.3 Se si opta per la cremazione

Elenco degli allegati:

ALLEGATO A: Soste e percorsi all'interno dell'area del crematorio

ALLEGATO 1: Sede del crematorio e numeri utili

ALLEGATO 2: Fasce di orario disponibili per l'arrivo al crematorio

ALLEGATO 3: Questionario soddisfazione utente

1. Premessa

1.1. Significato, breve spiegazione della carta

La “Carta Qualità dei Servizi” erogati da Tempio Crematorio di Brescia srl (di seguito anche “concessionario del Tempio Crematorio di Brescia) nel territorio del Comune di Brescia e oltre, rispetta gli adempimenti vigenti in materia di cremazione, di seguito illustrati e costituisce una dichiarazione di impegno formale del Concessionario nei confronti dei propri utenti siano essi imprese funebri/società o tutti i cittadini che utilizzino i servizi del Tempio.

I rapporti fra Tempio Crematorio di Brescia srl ed il Comune di Brescia riguardanti l'esercizio del servizio sono regolati dal contratto di concessione che definisce i doveri della azienda e la possibilità che il Comune possa adottare le misure sanzionatorie da esso previste (art. 14). In virtù di tale contratto Tempio Crematorio di Brescia srl, mediante la gestione tecnico-operativa, provvede allo svolgimento delle attività e agli adempimenti amministrativi connessi alla gestione dei servizi di cremazione. Pertanto a Tempio Crematorio di Brescia srl vengono riconosciute importanti funzioni, fra le quali, quelle di presidiare e sviluppare le relazioni con gli enti e le organizzazioni territoriali, di gestire il rapporto con la clientela, e di presidiare e sviluppare il rapporto con i cittadini.

La presente Carta si pone i seguenti obiettivi:

1. soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Azienda e Utente
2. garantire un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo
3. garantire certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi del servizio, favorendo nel contempo comportamenti fiduciari, dialettici e propositivi.

La Carta Qualità dei Servizi rappresenta per Tempio Crematorio di Brescia srl lo strumento per dichiarare e garantire a tutti i propri utenti i livelli dei servizi erogati; per i clienti è lo strumento per conoscere gli obiettivi della Azienda e soprattutto per controllarne e verificarne l'attuazione.

La Carta illustra le caratteristiche del servizio erogato e la modalità di rapporto fra tutti gli utenti e la Tempio Crematorio di Brescia srl che con il presente documento si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli utenti.

Gli standard di qualità si distinguono in:

- **STANDARD GENERALI:** riferibili al complesso delle prestazioni aziendali;
- **STANDARD SPECIFICI:** riferibili a ciascuna delle singole prestazioni individuate e direttamente verificabili dal singolo utente.

Validità della Carta

La presente 8^ edizione della “Carta della Qualità dei Servizi” del Crematorio di Brescia Santa Eufemia, sarà soggetta a revisione con cadenza biennale.

1.2. Riferimenti Normativi del settore

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”
- Legge 7 agosto 1990, n°241, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi”
- DPR n°285 del 10 settembre 1990 “Nuovo ordinamento di Polizia Mortuaria”

- Circ. Ministero della Sanità n°24 del 24 giugno 1993: regolamento di polizia mortuaria, approvato con DPR 285/90 – circolare esplicativa –
- Decreto del Ministro degli Interni 1/7/2002 “Determinazione delle tariffe per la cremazione”.
- Circ. Ministero della Sanità n°10 del 31 luglio 1998 – circolare esplicativa-
- Legge 30 Marzo 2001, n°130, “Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri”
- Regolamento Regionale 9 novembre 2004 – n. 6 Regolamento in materia di attività funebri e cimiteriali
- D.g.r. 4 maggio 2007 – n.8/4642 Attività funebri e cimiteriali: documento “Gli impianti di cremazione in Lombardia” ai sensi del r.r. n. 6/2004
- L. R. 30 dicembre 2009 n. 33 – “Testo Unico delle leggi regionali in materia di sanità”
- Contratto di Concessione P.G. 728/2002 Rep. N. 1828 Reg. a Brescia il 05/03/2002 n.1258 serie 1 e successi va revisione
- Legge 244/2007 (art 2 comma 461) Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)
- Regolamento Regionale 14 Giugno 2022, n.4

2. Principi Fondamentali

Il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e successive modificazioni concernente i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

2.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione.

Pertanto garantisce l’uniformità di trattamento degli utenti a parità di condizioni del servizio dato e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2. Continuità

Il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia si impegna ad assicurare e garantire l’erogazione del servizio pubblico in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.

2.3. Partecipazione e trasparenza

Il cittadino, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, o direttamente le Associazioni dei Consumatori per questioni di carattere collettivo, ha diritto di richiedere chiarimenti e accedere alle informazioni aziendali di interesse, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni, in merito a prestazioni di servizi istituzionali, anche mediante confronto con la Direzione Aziendale o suo delegato; Il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia si impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, e a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai utenti e dalle Associazioni dei Consumatori qualora si verifichino violazioni dei principi sanciti nella presente Carta della Qualità dei Servizi.

Le valutazioni fornite dagli utenti e dalle Associazioni dei Consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità dei servizi forniti.

2.4. Cortesia

Il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare gli utenti nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.

2.5. Efficacia ed efficienza

Il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6. Informazione

Il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia assicura una chiara ed esaustiva informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, in particolare rende note, attraverso la diffusione di materiale divulgativo e informativo, distribuito presso il Tempio, gli uffici pubblici, le aree cimiteriali, le modalità con cui può essere richiesta la cremazione di un proprio caro.

Le stesse informazioni saranno disponibili sul sito dedicato al Tempio crematorio di Brescia <https://gruppoalair.it/brescia.php>) insieme a tutte le informazioni relative alla struttura, alle tariffe applicate, alla modulistica da utilizzare, agli orari utili per la prenotazione del servizio e la ricezione dei feretri, alle tabelle di sintesi relative ai limiti emissivi determinati dall'autorizzazione della provincia di Brescia, nonché ai risultati delle analisi periodiche effettuate sulle emissioni.

2.7. Chiarezza e comprensibilità

Il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia garantisce all'Utente procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

2.8. Qualità e tutela ambientale

Nell'espletamento delle proprie attività il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia garantisce l'attuazione di un sistema di gestione che produca ed assicuri la soddisfazione del rispetto delle norme e dei limiti imposti in materia di gestione ambientale.

Il Concessionario del Tempio Crematorio di Brescia per quanto riguarda le emissioni in atmosfera ha l'obbligo di rispettare il provvedimento autorizzativo della Provincia di Brescia in vigore e gli eventuali nuovi, più restrittivi, imposti dalla normativa in materia di emissioni stabiliti successivamente alla data di autorizzazione.

Il Concessionario del Tempio Crematorio di Brescia si impegna inoltre:

- Ad effettuare ogni anno un'analisi delle emissioni per ogni linea di cremazione. Della data ed ora del campionamento dovrà essere informato, come da prescrizioni, il Comune, la Provincia e l'Arpa che potranno assistere alle operazioni di prelievo
- Ad affidare il campionamento e la verifica delle emissioni ad aziende in possesso di certificato di accreditamento rilasciato da ACCREDIA;
- A garantire la massima trasparenza nella gestione dell'impianto pubblicando sul proprio sito internet le risultanze delle analisi dei fumi effettuate trasmettendo le stesse secondo le modalità indicate in

Autorizzazione Unica Ambientale; su richiesta copia delle risultanze saranno trasmesse anche alle Associazioni dei Consumatori

- A trasmettere alle Associazioni dei Consumatori ed al Comune di Brescia, qualora richiesto un report annuale sugli interventi effettuati per il mantenimento in efficienza dei sistemi di abbattimento degli inquinanti
- A rispettare la normativa in materia di rifiuti speciali e pericolosi per lo smaltimento delle polveri esauste
- A smaltire i rifiuti solidi urbani tramite i normali cassonetti posti nelle vicinanze del Tempio o presso le isole ecologiche o in qualsiasi altro modo indicato dalla società incaricata dal Comune di Brescia per la raccolta dei rifiuti solidi urbani a meno che il Concessionario non eserciti le facoltà previste dalla norma di utilizzare altra società

Per la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento si rammenta a tutti gli utenti che non è possibile:

- inserire all'interno del feretro materiali non compatibili alla cremazione (libri, attrezzi, terra, oggetti personali non pericolosi ecc.)
- inserire all'interno del feretro, sostanze inquinanti, pericolose o esplosive (bombolette, telefonini, apparati elettronici, pile, liquidi ecc)

Il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia si impegna a gestire l'impianto secondo le migliori pratiche sia rispetto alla riduzione delle emissioni delle componenti dei fumi nocive alla salute che allo smaltimento delle polveri trattenute dai filtri per il loro abbattimento.

2.9. Privacy

Il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare, Tempio Crematorio di Brescia srl consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dalla medesima legge.

2.10. Standard di qualità del servizio

Il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia definisce e si impegna a rispettare gli "standard" generali di qualità del servizio erogato all'Utente, determinati dagli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio relativi a:

1. **rispetto dei tempi previsti negli impegni contrattuali.** La qualità del servizio di cremazione è misurata dal tempo necessario per la consegna delle ceneri dal momento della ricezione della salma. Le cremazioni, nell'anno 2022, sono state eseguite con tempi medi di attesa di 1,6 giorni dal momento dell'arrivo del feretro all'impianto al momento della cremazione. Le cremazioni dei defunti residenti nel Comune di Brescia e le cremazioni dei resti mortali provenienti dai cimiteri di Brescia verranno svolte, fatte salve problematiche tecniche e/o particolari situazioni di carico gestionale:
 - a) entro 2 (due) giorni lavorativi per le salme dall'arrivo presso l'impianto di cremazione
 - b) entro 7 (sette) giorni lavorativi per i resti mortali dall'arrivo presso l'impianto di cremazione.
 - c) Il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia si impegna ad assicurare un tempo massimo per la consegna dell'urna delle ceneri relativa alla cremazione di salme di 6 giorni lavorativi, fatte salve problematiche tecniche e/o particolari situazioni di carico gestionale.
2. **Modalità di gestione del rapporto contrattuale** il servizio di gestione della cremazione è così suddiviso:
 - a) ricevimento della richiesta di cremazione;
 - b) ricevimento del feretro presso la struttura e verifica dei documenti accompagnatori

- c) tracciabilità del servizio attraverso l'etichettatura di feretro e relativa urna.
- d) avvio diretto alla cremazione / alla sala del commiato per la fine della cerimonia funebre
- e) cremazione
- f) consegna delle ceneri e dei rispettivi documenti;
- g) fatturazione.

3. Accessibilità e sicurezza del servizio:

La struttura del Crematorio rispetta tutte le norme che regolano l'accessibilità al servizio pubblico e non presenta barriere architettoniche.

4. Monitoraggio della Customer Satisfaction:

il servizio di cremazione effettuato dal Concessionario viene prestato a favore di tre categorie di utenti: i singoli cittadini, le Imprese di Onoranze Funebri ed i servizi cimiteriali del Comune di Brescia e di altri Comuni. Il monitoraggio della qualità del servizio svolto della soddisfazione dei clienti deve quindi essere diversificato a seconda dei soggetti interessati.

5. Risultati previsti dai controlli periodici sull'attività effettuati dal Comune di Brescia

3. Servizio

I servizi che svolge il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia presso il cimitero di S.Eufemia – Brescia comprendono oltre alla cremazione anche la dispersione delle ceneri in cinerario comune o in natura.

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 e/o di resti ossei.

La prenotazione può essere effettuata telefonicamente, via mail, direttamente presso la struttura del Tempio e, per le sole imprese funebri, tramite portale web, h24. Tale servizio è accessibile a tutte le imprese funebri che ne facciano preventiva richiesta ed è vincolato al rilascio ed al conseguente utilizzo di apposite credenziali di accesso. Le richieste di cremazione sono accolte da qualsiasi comune italiano o dall'estero, dando comunque una priorità ai defunti residenti nel Comune di Brescia. Le cremazioni dei defunti residenti nel Comune di Brescia e le cremazioni dei resti mortali provenienti dai cimiteri di Brescia verranno svolte, fatte salve problematiche tecniche e/o particolari situazioni di carico gestionale:

- entro due giorni lavorativi per le salme dall'arrivo presso l'impianto di cremazione
- entro sette giorni lavorativi per i resti mortali dall'arrivo presso l'impianto di cremazione

Fermo restando il rispetto dei criteri di cui sopra le prenotazioni seguono il criterio cronologico di arrivo delle richieste con priorità dovuta alla tipologia di spoglia mortale da cremare. I conferimenti presso l'impianto di cremazione vengono fissati con un intervallo di dieci minuti l'uno dall'altro al fine di scongiurare, per quanto possibile, congestioni tra cortei funebri in arrivo

~~La prenotazione viene richiesta con un giorno di anticipo rispetto a quello di arrivo del conferimento dei resti mortali. Ogni giorno, presso gli uffici del forno crematorio, è disponibile il calendario delle cremazioni programmate, con l'indicazione della sala di commiato riservata o richiesta.~~

3.1 Caratteristiche del servizio di cremazione

Nel contesto generale, il servizio di gestione della cremazione è così suddiviso:

- h) ricevimento della richiesta di cremazione per via telefonica e immediata comunicazione della data e dell'ora della cremazione da parte dell'operatore;
- i) ricevimento del feretro presso la struttura e verifica dei documenti accompagnatori (principalmente, autorizzazione alla cremazione, permesso di seppellimento o autorizzazione alla dispersione o affidamento a persona incaricata). In caso di irregolarità durante la verifica il servizio verrà sospeso

- e verranno delegati e fatti gli opportuni accertamenti; qualora la verifica della documentazione autorizzativa si concluda positivamente gli operatori avvieranno la procedura tesa alla tracciabilità del servizio attraverso l'etichettatura di feretro e relativa urna.
- j) avvio diretto alla cremazione / alla sala del commiato per la fine della cerimonia funebre o per l'ultimo raccoglimento / in sosta (secondo gli accordi precedentemente presi);
 - k) cremazione: ovvero, riduzione in cenere del feretro o dell'involucro contenente i resti umani, con apposito impianto adibito solo ed esclusivamente a tale uso;
 - l) consegna delle ceneri e dei rispettivi documenti;
 - m) fatturazione.

La qualità del servizio di cremazione è misurata dal tempo necessario per la consegna delle ceneri dal momento della ricezione della salma.

La gestione di tutte le fasi è monitorata da un software gestionale che consente l'estrapolazione dei dati a fini statistici e che traccia il registro delle cremazioni con tutte le informazioni necessarie per l'identificazione del defunto e del servizio svolto: Onoranza Funebre di riferimento, estremi della documentazione autorizzativa, dati anagrafici del defunto, data di arrivo al crematorio, data di cremazione, data di riconsegna dell'urna.

Il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia si impegna ad assicurare un tempo massimo per la consegna delle ceneri relativa alla cremazione di salme, fatte salve problematiche tecniche e/o particolari situazioni di carico gestionale, di 6 giorni lavorativi.

3.2 Tipologia del servizio

Ricezione salma senza parenti al seguito. Servizio compreso nella tariffa di cremazione.

Il carro funebre con la salma verrà fatto sostare nei pressi dell'ufficio front-office, riferimento 1 nell'allegato A) per il controllo dei documenti, dopo la verifica della corretta corrispondenza tra i documenti e i riferimenti riportati sul feretro il personale del crematorio provvederà a traslare la bara su idoneo mezzo per il trasferimento nei locali appositamente adibiti in attesa della cremazione, alla sua etichettatura ed all'etichettatura della relativa urna nell'ambito della procedura di tracciabilità del servizio adottata dal concessionario.

Ricezione salma con parenti al seguito. Servizio compreso nella tariffa di cremazione.

Il carro funebre con la salma verrà fatto sostare nei pressi dell'ufficio front-office, riferimento 1 nell'allegato A), per il controllo dei documenti, dopo la verifica della corretta corrispondenza tra i documenti e i riferimenti riportati sul feretro il personale del crematorio provvederà a traslare la bara su idoneo mezzo per il trasferimento nei locali appositamente adibiti in attesa della cremazione, alla sua etichettatura ed all'etichettatura della relativa urna nell'ambito della procedura di tracciabilità del servizio adottata dal concessionario.

Ricezione salma con parenti al seguito e prenotazione della saletta del saluto. Servizio su prenotazione.

Il carro funebre con la salma verrà fatto sostare nei pressi dell'ufficio front-office, riferimento 1 nell'allegato A) per il controllo dei documenti, dopo la verifica della corretta corrispondenza tra i documenti e i riferimenti riportati sul feretro il personale del crematorio provvederà a traslare la bara sulla lettiga per il trasferimento nella saletta del saluto in cui i parenti più stretti potranno dare l'ultimo saluto al proprio caro. Il feretro e la relativa urna saranno appositamente etichettati nell'ambito della procedura di tracciabilità del servizio adottata dal concessionario.

La sala del saluto è a disposizione, con un limite massimo di 10 persone, per 30 minuti di questi 10 saranno utilizzati per il saluto vero e proprio e gli altri 20 per il controllo dei documenti, la traslazione del feretro all'interno della sala del saluto e il deflusso degli utenti una volta terminato il rito.

Ricezione salma con parenti al seguito e prenotazione della sala del commiato. Servizio su prenotazione.

Il carro funebre con la salma verrà fatto sostare nei pressi dell'ufficio front-office, riferimento 1 nell'allegato A) per il controllo dei documenti, dopo la verifica della corretta corrispondenza tra i documenti e i riferimenti

riportati sul feretro, il carro proseguirà fino al punto **2**, dove il personale traslerà il feretro sulla lettiga e accompagnerà il corteo nella Sala del Commiato.

La cerimonia sarà accompagnata, su richiesta dei parenti, da un sottofondo musicale che potrà essere scelto dalla famiglia oppure lasciato alla discrezione del concessionario del Tempio Crematorio di Brescia; nel corso del rito potranno essere letti brani scelti dai parenti o dal catalogo messo a disposizione dal concessionario del Tempio Crematorio di Brescia. La cerimonia ha termine con un ultimo saluto mentre il feretro viene condotto lentamente attraverso la Porta del Passaggio.

La sala del commiato è a disposizione, a partire dall'orario prenotato, per 60 minuti, di questi 30 saranno utilizzati per la cerimonia vera e propria e gli altri 30 per il controllo dei documenti, il trasferimento del feretro all'interno della sala del commiato e il deflusso degli utenti una volta terminato il rito.

La celebrazione di riti religiosi e/o civili che prevedano una maggiore durata, sarà possibile solo a seguito di accordi preventivi con la Direzione del Tempio.

Il feretro e la relativa urna saranno appositamente etichettati nell'ambito della procedura di tracciabilità del servizio adottata dal concessionario.

Ricezione resti mortali. Servizio compreso nella tariffa di cremazione.

Il carro funebre con il resto verrà fatto sostare nei pressi dell'ufficio front-office, riferimento **1** nell'allegato **A**), per il controllo dei documenti, dopo la verifica della corretta identificazione tra i documenti e i riferimenti riportati sul feretro il personale del crematorio provverà a traslare la bara su idoneo mezzo per il trasferimento negli appositi locali in attesa della cremazione oppure in presenza di idoneo mezzo di piccole dimensioni potrà scendere direttamente nell'area seminterrato per il trasferimento dei resti nei locali tecnici appositamente adibiti.

Il feretro e la relativa urna saranno appositamente etichettati nell'ambito della procedura di tracciabilità del servizio adottata dal concessionario.

Di norma il servizio di accoglimento salma non è previsto nelle seguenti giornate dell'anno:

1 gennaio, Pasqua e Pasquetta, 1 maggio, 2 giugno, 15 agosto, 8 dicembre, 25 dicembre

3.2. 1 PROCEDURE A GARANZIA DELLA TRACCIABILITÀ'

Durante tutte le fasi del processo di cremazione, il Crematorio garantisce il rispetto della dignità del defunto e la tracciabilità, con severe procedure di controllo tali da non consentire manipolazioni o errori di identificazione.

Presso il Crematorio di Brescia è in utilizzo un sistema di tracciabilità del defunto, dal ricevimento del feretro alla riconsegna dell'urna cineraria, che permette di ridurre al minimo il rischio di errore dovuto al fattore umano. Scopo del tracciamento è l'individuazione del defunto in tutte le diverse fasi di stazionamento e/o operatività all'interno del Crematorio, nonché la registrazione del momento e dei soggetti che compiono le diverse operazioni.

Il sistema prevede l'attribuzione al defunto di un codice informatico mediante applicazione al feretro di adesivo con codice a barre, che lo identifica e ne traccia digitalmente il percorso all'interno dell'impianto, dall'ingresso sino alla consegna dell'urna contenenti le ceneri. Ciò permette altresì di acquisire i dati dell'operatore che svolge l'operazione, il relativo orario di inizio e tempo di esecuzione.

Al momento del ricevimento del defunto al crematorio, l'addetto all'impianto applica sul feretro e sulla relativa urna l'etichetta con codice a barre generata dal sistema gestionale nel quale vengono inseriti tutti i dati identificativi del defunto. La lettura del codice tramite palmare in possesso degli operatori durante tutte le fasi del processo di cremazione consente in qualunque momento di verificare lo stato di

avanzamento del servizio: l'eventuale non coerenza tra la fase di lavorazione ed il codice letto blocca il processo imponendo all'operatore la verifica della correttezza dell'operazione svolta e la conseguente rilevazione dell'eventuale errore commesso.

I feretri, i resti mortali (indecoposti), i resti ossei, destinati a cremazione devono giungere presso l'impianto muniti di piastra metallica identificativa del defunto riportante: nome, cognome, data di nascita e di morte.

La piastra dovrà avere forma e dimensioni tali da poter essere fissata all'urna cineraria scelta e dovrà essere nuova.

3.2.2 SICUREZZA

La sicurezza del personale e degli utenti è garantita da misure di salvaguardia adottate a corredo degli impianti. I cittadini partecipanti alle ceremonie e/o il personale di aziende incaricate dai familiari, possono accedere unicamente alle aree riservate al pubblico e devono tenere comportamenti tali da non esporre sé stessi, o altri, a rischi.

3.3 Percorsi

Trasporto di salme

Il carro funebre senza più il feretro proseguirà a passo d'uomo nella direzione a senso unico, (vedi allegato A), che porta all'uscita posta su Via Mario Alberti.

Trasporto di resti mortali

Il carro funebre o altro mezzo autorizzato ma senza più il resto mortale proseguirà a passo d'uomo nella direzione a senso unico, (vedi allegato A), che porta all'uscita posta su Via Mario Alberti.

3.4 Ritualità

Sala del Commiato

L'organizzazione della cerimonia e della ritualità è gestita sotto la responsabilità dell'Impresa di onoranze funebri (che resta responsabile dell'esecuzione del rito) che concorderà i contenuti e le modalità con il responsabile del tempio. Per la buona e decorosa esecuzione dei riti, il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia mette a disposizione la struttura della sala del commiato, comprensiva dell'illuminazione concordata ed alcuni sottofondi musicali compatibili con le attività del tempio. Eventuali diversi sottofondi musicali dovranno essere approvati dal Responsabile del Tempio, nella compatibilità completa con il decoro del tempio e nel rispetto delle funzioni ivi svolte. In ogni caso, il contenuto del rito da svolgersi dovrà essere in linea con le caratteristiche del decoro e del rispetto del luogo e delle funzioni svolte.

La sala del commiato dovrà essere prenotata dai congiunti o dall'IOF al momento della prenotazione del servizio e confermata come tramite fax o mail. L'orario in cui avverrà la cerimonia potrà essere scelto tra quelli sotto indicati:

inizio	Fine
---------------	-------------

08.30	09.30
09.30	10.30
10.30	11.30
11.30	12.30
14.30	15.30
15.30	16.30
16.30	17.30
17.30	18.30

Il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia ha predisposto un'antologia di brani musicali a disposizione del pubblico presso gli uffici del Tempio Crematorio e offerto alle famiglie come supporto per la personalizzazione della cerimonia. Il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia mette a disposizione degli utenti anche un catalogo di poesie per la lettura da parte dei convenuti.

Sala del saluto

La sala del saluto dovrà essere prenotata dai congiunti o dall'IOF al momento della prenotazione del servizio e confermata come già avviene tramite fax e/o mail. L'orario in cui avverrà la cerimonia potrà essere scelto tra quelli sotto indicati:

inizio	fine
08.30	09.00
09.00	09.30
09.30	10.00
10.00	10.30
10.30	11.00
11.00	11.30
11.30	12.00
12.00	12.30
14.30	15.00
15.00	15.30
15.30	16.00
16.00	16.30
16.30	17.00
17.00	17.30
17.30	18.00
18.00	18.30

Vetro-visione

I parenti che richiedessero il servizio di visione dell'introduzione del feretro lo potranno fare su richiesta e previo prenotazione, una volta al tempio crematorio saranno accompagnati nella zona appositamente adibita.

Il feretro sarà posizionato sul carrello pronto per l'introduzione, l'operatore sarà in posizione defilata con lo sguardo rivolto ai forni. Quando i familiari saranno pronti darà il consenso all'introduzione del feretro nella camera di cremazione, al termine dell'operazione l'operatore uscirà dalla sala e lascerà i parenti soli per alcuni minuti passati i quali provvederà ad accompagnarli all'uscita, nel caso non volessero attendere la fine della cremazione o nella saletta appositamente adibita per attendere là il termine della cremazione e ricevere l'urna contenente le ceneri.

Dispersione

All'interno dell'area cimiteriale di S.Eufemia può essere eseguita la dispersione delle ceneri che a scelta dei parenti del defunto può avvenire sia nel cinerario comune sia in natura.

In entrambi i casi il servizio va prenotato al momento della richiesta della cremazione.

La cerimonia si svolgerà alla presenza di un operatore del Tempio crematorio che accompagnerà i dolenti sul luogo preposto, con l'urna contenente le ceneri e la targhetta identificativa del defunto, per poi procedere con la dispersione.

Terminata la dispersione l'operatore lascerà soli i congiunti sul luogo della sepoltura affinché possano salutare il proprio caro.

3.5 Tariffe in vigore

Le tariffe in vigore saranno esposte presso gli uffici della struttura. Chiunque può richiederne una copia. Le tariffe sono aggiornate annualmente, previo un confronto preliminare con le Associazioni dei Consumatori, e pubblicate sul sito del Tempio crematorio di Brescia e su quello del Comune di Brescia.

3.6 Modalità di pagamento

L'Utente dovrà pagare la prestazione esclusivamente con la seguente modalità:

- tramite pos
- bonifico bancario presso l'istituto: BPER BANCA, dipendenza 0201 Bologna, sede di Bologna, IBAN IT56Z0538702400000035028163;

In quest'ultimo caso la ricevuta dell'avvenuto bonifico dovrà essere consegnata all'operatore incaricato prima del ritiro dell'urna da parte dell'utente.

Seguirà la fattura che perverrà al destinatario indicato in indirizzo dall'utente al momento della prenotazione del servizio o in alternativa al momento dell'arrivo della salma o resto mortale al tempio crematorio.

Per le cremazioni dei resti mortali provenienti dal Comune di Brescia, a cui sarà applicata la tariffa agevolata, la fattura sarà inviata direttamente al cittadino.

4. Tutela degli Utenti

4.1 Comportamento del personale

Il personale del Tempio è munito di tesserino di riconoscimento con le proprie generalità che è tenuto ad esibire all'interno dei locali in gestione all'Azienda, e, su richiesta, all'esterno quando prende contatto per ragioni di lavoro con i fruitori del servizio.

Tutti i dipendenti del Tempio sono tenuti a rapportarsi con i fruitori del servizio ed i cittadini con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, e ad indicare il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche.

Data la delicatezza del servizio, il personale non deve, per nessun motivo, rispondere a nessuna provocazione, soprattutto quelle chiaramente causate dal delicato momento emotivo luttuoso.

Nel caso il personale si dovesse trovare in circostanze difficili da amministrare sotto il profilo psicologico, quest'ultimo è autorizzato a richiedere l'intervento delle autorità competenti e di pubblica sicurezza.

4.2 Organi di tutela e presentazione di reclami.

Il singolo fruitore del servizio e le Associazioni dei Consumatori, direttamente, per problemi a rilevanza collettiva, o espressamente delegate, per problemi a rilevanza individuale, possono denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici operativi del Tempio, sia in forma verbale che scritta, e attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

- Tel: 051 / 321612 - 4173959 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14:00 alle 18:00.

- Fax: 051 / 4189735
- E-mail: crematorio.brescia@gruppoaltair.it
- Pec : tempiobrescia@legalmail.it
- Per posta ordinaria: Tempio Crematorio Brescia srl, Via Dell'Arcoveggio 74 - 4°piano – 40129 Bologna (BO).

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito del cliente, l'eventuale delega da parte di un utente ad una Associazione dei Consumatori, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica. L'Azienda, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. L'Azienda si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui saranno presenti almeno il referente del servizio coinvolto ed il Servizio Qualità che svolge funzioni di controllo interno e garanzia del corretto adempimento alle procedure ed ai tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard.

In ogni caso, il cliente/utente assistito da un rappresentante di una Associazione dei Consumatori o di categoria professionale, qualora non sia soddisfatto dell'esito del proprio reclamo, può richiedere l'attivazione della procedura di conciliazione allo sportello istituito presso la C.C.I.A.A. di Brescia, allo scopo di risolvere in via non contenziosa le controversie indicate nell'apposito regolamento.

5. Partecipazione e Informazione

5.1 Informazioni fornite ai clienti-utenti

La società Tempio Crematorio di Brescia srl avvalendosi del proprio personale, fornisce agli utenti ed alle Associazioni dei Consumatori una informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi, e loro eventuali modifiche, con particolare riguardo a:

- modalità di erogazione del servizio;
- tariffe applicate;
- sistemi di pagamento;
- caratteristiche qualitative - quantitative dei servizi, erogati;
- struttura dell'azienda e procedure che possono interessare il cliente.

5.2 Modi e mezzi di informazione verso i fruitori del servizio

Il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia adotta diverse modalità di informazione ai fruitori del servizio ed alle Associazioni dei Consumatori; per le campagne di informazione e sensibilizzazione prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti tipici della comunicazione.

5.3. Valutazione del grado di soddisfazione dei fruitori del servizio

Il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia considera utili per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri clienti tutte le occasioni di dialogo che consentano di conoscere un loro giudizio riguardo alla qualità del servizio erogato. A tal fine, pertanto, il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia considera di fondamentale importanza un'attenta analisi delle richieste di informazioni e chiarimenti, dei reclami e segnalazioni di disservizi ricevuti verbalmente o attraverso i questionari di soddisfazione dell'utente (vedere il modulo "questionario soddisfazione utente" allegato 3) messi a disposizione degli utenti nel front office e in appositi espositori - raccoglitori nelle sale de commiato in occasione delle ceremonie.

La società concessionaria attiva in modo permanente un analogo questionario online reperibile all'indirizzo <https://gruppoaltair.it/brescia.php>.

Si impegna altresì ad eseguire, con il coinvolgimento delle Onoranze Funebri e delle AA.CC. e con cadenza annuale, un report di customer satisfaction mediante l'analisi delle segnalazioni e delle risposte ricevute attraverso i questionari cartacei e on line. Il report è pubblicato sul sito web aziendale.

In tale occasione sarà presentato il report sul rispetto degli standard di qualità generali e specifici e sui risultati delle verifiche per la tutela dell'ambiente.

6. Consigli utili

6.1 Breve guida alla legislazione vigente

La cremazione è una forma di trattamento del cadavere che consiste nel suo incenerimento mediante combustione.

In Lombardia dal 14 giugno 2022, la cremazione è disciplinata dagli articoli 12, 13, 14 e 22 del regolamento regionale ed è autorizzata dall'ufficiale dello Stato civile del comune nel quale è avvenuto il decesso sulla base della volontà del defunto espressa con le modalità di cui all'articolo 3, comma 1, lettera b), della legge 30 marzo 2001, n. 130 (Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri), previo accertamento della morte effettuato dal medico incaricato delle funzioni di necroscopico su modulo approvato dalla Giunta regionale.

L'articolo 3, comma 1, lettera b), della legge 30 marzo 2001, n. 130 recita:

b) *l'autorizzazione alla cremazione è concessa nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari attraverso una delle seguenti modalità:*

1. *la disposizione testamentaria del defunto, tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto contraria alla cremazione fatta in data successiva a quella della disposizione testamentaria stessa;*
2. *l'iscrizione, certificata dal rappresentante legale, ad associazioni riconosciute che abbiano tra i propri fini statutari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto fatta in data successiva a quella dell'iscrizione all'associazione. L'iscrizione alle associazioni di cui al presente numero vale anche contro il parere dei familiari;*
3. *in mancanza della disposizione testamentaria, o di qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, la volontà del coniuge o, in difetto, del parente più prossimo individuato ai sensi degli articoli 74, 75, 76 e 77 del codice civile e, in caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso o di residenza;*
4. *la volontà manifestata dai legali rappresentanti per i minori e per le persone interdette.*

Qualora gli aventi titolo abbiano dichiarato all'ufficiale di stato civile del comune di loro residenza la volontà di procedere alla cremazione, ai fini del rilascio dell'autorizzazione alla cremazione, lo stesso, nelle forme previste dalla legge, trasmette il processo verbale all'ufficiale di stato civile del comune ove è avvenuto il decesso, anche per via postale, telefax o telematica.

A prescindere dalla manifestazione di volontà, in qualunque modo espressa, la richiesta di cremazione deve essere corredata da:

- certificato in carta libera redatto da medico curante o necroscopico dal quale risulti escluso il sospetto di morte dovuta a reato;
- nulla osta alla cremazione rilasciato dall'Autorità giudiziaria in caso di morte improvvisa o sospetta.

Nel caso di cittadini stranieri l'autorizzazione per la cremazione va rilasciata sulla base delle norme che regolano la cremazione nello Stato di appartenenza del defunto, in applicazione delle disposizioni previste dal diritto internazionale privato. Va pertanto acquisita una dichiarazione rilasciata dalle autorità nazionali del defunto da cui risultino le norme di diritto applicabili ai fini del rilascio della prescritta autorizzazione alla cremazione.

L'affidamento delle ceneri al familiare

In Lombardia , ai sensi dell'art. 14 del regolamento regionale, le ceneri derivanti dalla cremazione, racchiuse in apposita urna cineraria di idoneo materiale, debitamente sigillata e con l'indicazione delle generalità del defunto, possono essere affidate ai familiari quando vi sia:

- espressa volontà del defunto;
- volontà dell'eventuale coniuge o, in mancanza, del parente più prossimo individuato secondo gli artt. 74 e segg. del Codice civile.

Nel caso di più parenti dello stesso grado occorre la maggioranza assoluta di essi e in caso di disaccordo l'urna viene temporaneamente tumulata nel cimitero.

E' possibile l'affidamento anche di ceneri derivanti da cremazioni già avvenute e precedentemente tumulate.

Qual è la procedura?

Il familiare affidatario presenta all'Ufficiale dello Stato civile del comune di decesso o di quello dove sono conservate le ceneri, un apposito modulo predisposto dalla Regione per l'affidamento ceneri nel quale deve dichiarare:

- che conserverà diligentemente le ceneri presso la propria abitazione, cioè nel luogo di residenza legale;
- di essere consapevole che la dispersione non autorizzata delle ceneri o effettuata contro la volontà del defunto o l'abbandono dell'urna costituiscono reato;
- che conserverà l'urna in luogo sicuro e al riparo da possibili profanazioni o rotture;
- di essere informato dell'obbligo di tumulare le ceneri al cimitero o conferirle al cinerario comune nel caso non intendesse più conservarle presso la propria abitazione.

Questa dichiarazione va presentata in triplice copia al Comune di decesso o a quello ove sono tumulate le ceneri, unitamente alla documentazione, in originale o copia autenticata, dalla quale risulti che la volontà di affidamento delle ceneri è stata espressa dai soggetti legittimi.

In calce, previa indicazione del luogo di provenienza delle ceneri, l'Ufficiale dello Stato civile ne autorizza il trasporto presso l'abitazione del familiare affidatario.

La dispersione delle ceneri

In Lombardia, dal 10 febbraio 2005, è possibile disperdere le ceneri derivanti da cremazione, sulla base di espressa volontà del defunto, in aree appositamente destinate all'interno dei cimiteri (giardini delle rimembranze), in natura (mari, laghi, fiumi, boschi, ecc., purché libera da manufatti e natanti) o in aree private all'aperto (con il consenso del proprietario) e comunque non nei centri abitati. All'interno del

cimitero suburbano di S. Eufemia è presente il giardino delle rimembranze costituito da un ruscello artificiale che consente la dispersione in natura delle ceneri all'interno dell'area cimiteriale. L'articolo 13 del regolamento regionale prevede che la dispersione delle ceneri è autorizzata, secondo la volontà del defunto, dall'ufficiale di stato civile del comune in cui è avvenuto il decesso.

Ove il defunto non abbia indicato il luogo in cui disperdere le ceneri, le stesse vengono disperse nel luogo indicato dai familiari o nell'area a ciò appositamente destinata all'interno del cimitero, denominata giardino delle rimembranze.

Non può quindi essere accolta la richiesta di dispersione ceneri eventualmente presentata dai familiari, ai quali viene soltanto consentita la scelta del luogo qualora il defunto non abbia lasciato indicazioni in merito.

Alla richiesta di autorizzazione alla dispersione è allegato il documento di cui all'articolo 7, comma 5, della legge regionale 18 novembre 2003, n. 22 , secondo il modello approvato dalla Giunta regionale in cui sono indicati il soggetto che provvede alla dispersione delle ceneri e il luogo ove le ceneri sono disperse secondo l'articolo 7, comma 2, della legge regionale 18 novembre 2003, n. 22. Alla richiesta di dispersione deve essere allegato il sopra indicato modulo per la dispersione delle ceneri in triplice copia:

- una da conservare presso l'impianto di cremazione;
- una da conservare presso il Comune di decesso;
- una da consegnare all'affidatario delle ceneri.

In questo modulo l'incaricato della dispersione, che può essere stato individuato dal defunto stesso oppure può trattarsi del coniuge, altro familiare, dell'eventuale esecutore testamentario, rappresentante legale dell'associazione cui il defunto era iscritto, deve dichiarare che, nel rispetto della volontà del defunto effettuerà la dispersione delle ceneri – entro 30 giorni dal ritiro dell'urna – indicandone anche il luogo. A tale dichiarazione deve essere allegata, in originale o copia conforme, la documentazione da cui si evince la volontà del defunto alla dispersione.

La dispersione delle sole ceneri è consentita nei luoghi previsti dalla legge n. 130/2001. Ove il defunto abbia espresso in vita la volontà della dispersione delle proprie ceneri senza indicarne il luogo, quest'ultimo è scelto dal coniuge o, in difetto, dal parente più prossimo, individuato secondo gli articoli 74, 75, 76 e 77 del codice civile o, nel caso di concorso di più parenti dello stesso grado, dalla maggioranza assoluta di essi. In assenza di qualunque indicazione, decorsi 90 giorni dalla cremazione, le ceneri vengono disperse in cinerario comune o nel giardino delle rimembranze.

La dispersione può essere autorizzata anche per ceneri già tumulate, nel rispetto di quanto previsto al comma 1 dell'articolo 13 del regolamento regionale.

La cremazione non è gratuita (art. 1, comma 7 bis, Legge 28 febbraio 2001 n. 26) ma avviene su richiesta e con oneri a carico dei congiunti.

6.2 Cosa fare in caso di lutto

Se il decesso avviene in casa occorre chiamare il medico o la guardia medica che ne accerti le cause e compili un certificato su apposito modulo.

La famiglia o l'agenzia di onoranze funebri prescelta deve:

- avvisare il medico necroscopico, presso l'ASL, il quale, non prima di 15 ore dal decesso e non dopo le trenta ore, procederà all'accertamento di morte e compilerà un altro certificato;
- Denunciare all'ufficio di Stato Civile del proprio comune il decesso (con i dati anagrafici del defunto) entro 24 ore portando i certificati rilasciati sia dal medico, sia dal medico necroscopico.

Se il decesso avviene in ospedale o in casa di cura, per la denuncia e le relative certificazioni provvede l'Amministrazione Ospedaliera o la Direzione della Casa di Cura.

In caso di morte violenta, di morte improvvisa per strada o in luoghi pubblici, ovvero in caso di morte di persone che vivono sole, è necessario avvertire l'autorità competente, la quale dopo gli accertamenti darà le disposizioni in merito.

6.3 Se si opta per la cremazione

Se si opta per la cremazione e al di là dei compiti degli uffici preposti, consigliamo quanto segue.

Il servizio di cremazione è reso con la restituzione di un'urna standard, di tipologia semplice e decorosa. Si può comunque acquistare un'urna diversa da quella standard, purché capiente (almeno 4 litri), di materiale infrangibile e durevole e rispettosa del decoro;

Il Tempio crematorio di Brescia consente ai parenti di verificare l'introduzione del feretro tramite il servizio di vetrovisione in ogni caso se gli stessi decidessero di usare una piastrina di metallo, non fornita dal concessionario del Tempio Crematorio di Brescia, per la rintracciabilità delle ceneri del *de cuius*, si rammenta che questa non andrà preventivamente inserita all'interno del feretro ma sarà posta sopra allo stesso un istante prima dell'inserimento nel forno crematorio.

L'operazione sopra descritta, svolta da un operatore del concessionario del Tempio Crematorio di Brescia e da un delegato della famiglia o da un familiare stesso, permetterà a tutti di essere testimoni dell'uso della piastrina.

Al termine della cremazione, gli operatori recupereranno la piastrina e daranno ad essa, il destino desiderato dai familiari.

Per le piastrine in ceramica, in refrattario o in qualsiasi altro materiale che non sia metallo resistente al calore, in caso di rottura e quindi in caso di mancata consegna della stessa, il concessionario del Tempio Crematorio di Brescia non si riterrà responsabile. È impossibile, nello specifico, evitare questo possibile avvenimento.

Le ceneri sono consegnate solamente all'interno dell'urna. Ricordiamo che dividere le ceneri di un defunto è un reato penale.

Gli operatori non rispetteranno tale volere e informiamo che gli stessi, sono autorizzati ad allertare le forze dell'ordine e a denunciare tali richieste.

ALLEGATO A)

Pianta delle soste e dei percorsi all'interno del Tempio Crematorio

ALLEGATO 1

Sede del crematorio:

Via Lucio Fiorentini 9, c/o cimitero di S. Eufemia - Brescia

Recapiti:

tel. 030/3361932

fax. 030/3364629

mail: crematorio.brescia@gruppoaltair.it

ALLEGATO 2

Fasce di orario disponibile per l'arrivo al crematorio:

Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00

Sabato dalle 08:00 alle 16:30

ALLEGATO 3

Questionario soddisfazione utente.



LEGENDA

- PERCORSO FERETRO CON PRENOTAZIONE AULA COMMIATO
- PERCORSO FERETRO SENZA PARENTI AL SEGUITO;
PERCORSO FERETRO CON PARENTI AL SEGUITO;
SENZA PRENOTAZIONE DELL'AULA DEL COMMIATO;
RICEZIONE RESTI MORTALI;
- PERCORSO FERETRO E CONGEDO NELL'AULA DELL'ULTIMO SALUTO
- PERCORSO DI ACCESSO E USCITA DAL CREMATORIO PER IL CARRO FUNEBRE

A_ INGRESSO CON SBARRA SU VIA LUCIO FIORENTINI

B_ CANCELLIO DI USCITA PARCO

C_ VETROVISIONE

D_ AULA DEL RITIRO DELL'URNA

E_ AULA DELL'ULTIMO SALUTO

♿ SPAZIO DEDICATO AI DIVERSAMENTE ABILI

spazi interni aperti al pubblico

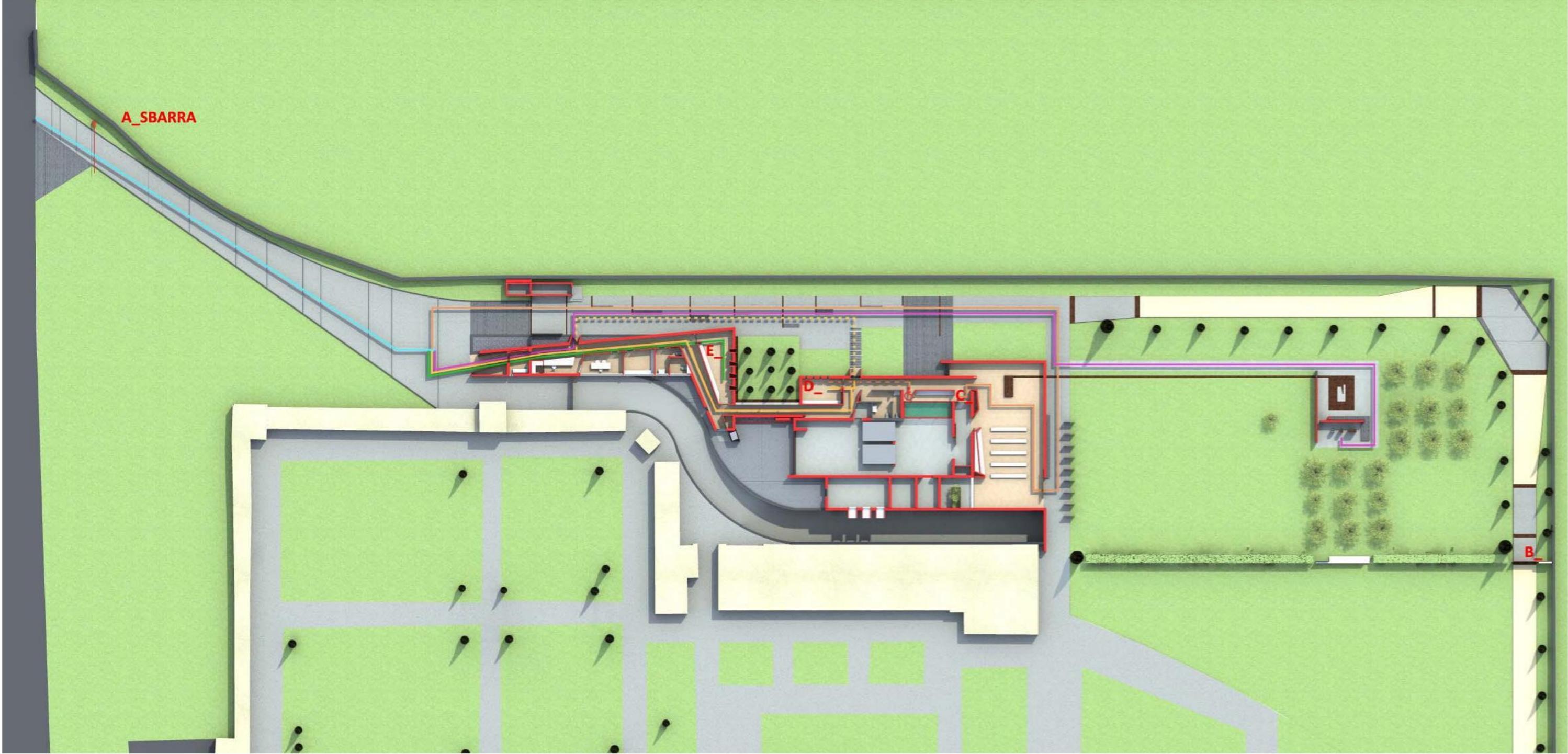
spazi interni non accessibili al pubblico e
riservati al personale del crematorio

TEMPIO CREMATORIO DI BRESCIA

PROPRIETA'
COMUNE DI BRESCIA

SER CIM
via dell'Arcoveggio, 74 40129 Bologna

ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI
A1 PERCORSO DEL FERETRO
SCALA 1:500



LEGENDA

- PERCORSO DI INGRESSO E USCITA DEL CORTEO E DEGLI UTENTI
- PERCORSO DEL CORTEO ALL'AULA DEL COMMIATO
- PERCORSO DEI PARENTI ALL'AULA DELL'ULTIMO SALUTO
- PERCORSO DEI PARENTI NELL'AULA DEL RITIRO DELL'URNA
- PERCORSO ALTERNATIVO DEI PARENTI NELL'AULA DEL RITIRO DELL'URNA
- PERCORSO DEI PARENTI AL GIARDINO DELLE RIMEMBRANZE AL LABIRINTO PER L'ASPERSIONE DELLE CENERI E PRESSO IL CIPPO DEL CINERARIO COMUNE

A_ INGRESSO CON SBARRA SU VIA LUCIO FIORENTINI

B_ CANCELLIO DI USCITA PARCO

C_ VETROVISIONE

D_ AULA DEL RITIRO DELL'URNA

E_ AULA DELL'ULTIMO SALUTO

SPAZI DEDICATI AI DIVERSAMENTE ABILI

SPAZI INTERNI APERTI AL PUBBLICO

SPAZI INTERNI NON ACCESSIBILI AL PUBBLICO E RISERVATI AL PERSONALE DEL CREMATORIO

TEMPPIO CREMATORIO DI BRESCIA

PROPRIETA'
COMUNE DI BRESCIA

SER CIM
via dell'Arcoveggio, 74 40129 Bologna

ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI A2
PERCORSO DEL CORTEO E DEI PARENTI
SCALA 1:500