



CARTA DEI SERVIZI

“IL GIARDINO DELLA CREMAZIONE”

Approvato con Decreto dell'Amministratore Unico n. 2 del 31/01/2020

0. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA “CARTA”

La nostra Carta si ispira ai seguenti principi:

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ	Il Servizio osserva il principio di eguaglianza per tutti i propri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell’obiettività e dell’equità. (Vedi par 2.4)
CHIAREZZA E TRASPARENZA	Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dal Servizio e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.
PARTECIPAZIONE	Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio.
PARTECIPAZIONE	GECIM srl si impegna costantemente nel perseguire l’obiettivo del miglioramento continuo secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia adottando a tal fine le migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.
CONTINUITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO	I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare. Lo svolgimento dei servizi viene garantito anche in caso di sciopero e di assenze impreviste del personale. Qualora l’erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell’ente, fatto salvo quanto sopra, vi è l’impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi.
SEMPLIFICAZIONE	In linea con la Direttiva Europea Servizi 2006/123/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006, il Servizio sta operando con impegno sul fronte della semplificazione amministrativa al fine di snellire le procedure burocratiche a carico degli utenti.

1. PRESENTAZIONE

L’AZIENDA	<p>GECIM Srl è la società a totale partecipazione pubblica che si occupa della gestione dei cimiteri nei Comuni di Copparo, Ro, Berra, Lagosanto, Jolanda di Savoia e Tresigallo.</p> <p>La società è nata con la finalità di gestire in modo decoroso ed efficiente i Servizi Cimiteriali “in house” nei Comuni che la partecipano e ad oggi gestisce 19 cimiteri nei 6 Comuni Soci.</p> <p>I soci di Gecim S.r.l. sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patrimonio Copparo S.r.l., società pubblica avente come unico socio il Comune di Copparo, per l’80%; • Comune di Riva del Po per il 10%; • Comune di Jolanda di Savoia per il 5%; • Comune di Tresignana per il 5%.
SERVIZI OFFERTI	I Servizi offerti da GECIM srl sono:

- Tumulazioni e inumazioni da funerale;
- Gestione delle pratiche inerenti le concessioni cimiteriali (nuove concessioni, subentri, rinunce, rinnovi, autorizzazioni per manutenzioni e accessi al cimitero con mezzi e autorizzazioni annuali per le ditte operanti nei cimiteri);
- Predisposizione ed effettuazione di operazioni cimiteriali (esumazioni, estumulazioni, traslazioni e tumulazioni);
- Servizio luci votive comprensivo di risoluzione guasti a lampade ed impianti (per i Comuni di Copparo, Ro e Berra);
- Informazioni relative al regolamento di Polizia Mortuaria, alla normativa vigente in materia e alla situazioni inerenti le concessioni cimiteriali;
- Presenza di un ufficio tecnico per organizzazione, gestione lavori e informazioni riguardanti i cimiteri e l'impianto di cremazione.
- Servizio cremazione di salme e resti.

2. IL SERVIZIO DI CREMAZIONE

CENNI SULLA CREMAZIONE

La cremazione è un rito di antichissima tradizione utilizzato sia nelle culture occidentali che in quelle orientali.

I Greci ed i Romani consideravano molto importante questo rituale e questo faceva sì che fosse riservato alle persone più nobili e famose. Con l'affermazione del cristianesimo e poi dell'islamismo, la pratica decadde a favore della sepoltura.

Solo negli ultimi secoli si è tornati a parlare diffusamente di cremazione. Nel 1822 il corpo del poeta Shelley fu bruciato sulla spiaggia di Viareggio, riportando l'attenzione nei confronti di questa pratica funebre.

Nel 1963 la Chiesa Cattolica ha abolito, per i propri fedeli, il divieto della cremazione e da quel momento in poi si è assistito a un'accelerazione dell'affermazione della cremazione. In Italia il trend è positivo e negli ultimi anni le cremazioni sono aumentate in numero notevole.

Ogni giorno un numero sempre maggiore di persone sceglie la cremazione, pur nell'attenzione dei valori religiosi, perché questa rispetta la vita, non sottrae spazio o risorse ai vivi e non inquina; nel lungo periodo è inoltre anche più economica e funzionale di altri metodi di sepoltura.

COME RICHIEDERE LA CREMAZIONE

La richiesta di cremazione è possibile:

- a seguito dell'organizzazione di un funerale
- a seguito delle operazioni di esumazione o di estumulazione.

Per poter chiedere la cremazione è necessario che il defunto abbia manifestato in vita la volontà di tale scelta attraverso un testamento oppure attraverso l'iscrizione ad un'associazione avente come scopo la cremazione dei corpi dei propri associati.

In alternativa, la cremazione può essere richiesta per volontà manifesta del coniuge o, in mancanza, dal parente più prossimo entro il sesto grado; nel caso di esistenza di più parenti dello stesso grado, è richiesta la maggioranza o l'unanimità a seconda di quanto disposto dalle leggi regionali e comunali in materia.

Per ottenere la cremazione è necessario il documento di autorizzazione alla cremazione rilasciato dall’Autorità Competente.

Le ceneri ottenute con la cremazione possono venire tumulate, disperse o affidate secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

2.1 IL GIARDINO DELLA CREMAZIONE

L’IMPIANTO

Il Giardino della Cremazione è il nuovo Centro per i Servizi Cimiteriali che si trova in **Via Certosa 13 a Copparo**.

La finalità del nuovo centro è quella di poter fornire un servizio migliore al sempre più elevato numero di cittadini che scelgono la cremazione; si punta a ridurre i tempi di attesa per la consegna delle ceneri e si cerca di mettere a disposizione degli utenti un luogo idoneo affinché i congiunti possano rivolgere l’estremo saluto ai propri defunti.



Nell’ingresso è presente una zona di attesa per gli utenti dell’impianto con un’ampia Sala del Commiato e l’Ufficio Amministrativo a cui ci si può rivolgere per informazioni e per tutti gli adempimenti richiesti.



L’impianto di cremazione è di ultima generazione e garantisce di minimizzare le emissioni e i consumi; è dotato di un sistema di abbattimento polveri con filtro a maniche e monitoraggio costante da parte degli enti preposti. E’ inoltre presente un sistema di controllo computerizzato con interfaccia uomo macchina e controllo remoto che rende

l’impianto sicuro ed efficiente; completa il locale tecnico un ampio deposito per le salme opportunamente raffrescato.

Adiacente al fabbricato principale sono dislocati gli uffici amministrativi e l’ufficio tecnico della società Gecim.

2.2 L'ACCESSO AL SERVIZIO

INFORMATIVA

Per tutte le altre informazioni e delucidazioni riguardanti:

- gli orari;
- le modalità di prenotazione;
- i documenti da presentare;
- preparazione dei feretri;
- la gestione delle urne;
- la consegna delle ceneri;
- l'utilizzo della Sala del Commiato;
- altre informazioni generali;

consigliamo di leggere l'Informativa sul Giardino della Creazione scaricabile e visionabile dal nostro sito ed allegato a questa Carta dei Servizi.

Per quanto riguarda le tariffe applicate, queste sono allegate a questa Carta dei Servizi e visionabili sul nostro sito internet all'indirizzo

http://www.gecim.it/sezione/21/7/impianto_di_cremazione/tariffe

2.3 DIRITTO DI INFORMAZIONE

COMPORAMENTI DEL PERSONALE

Tutte le informazioni relative al Servizio sono rese disponibili:

- presso l'impianto di cremazione;
- presso gli Uffici di GECIM srl;
- sul sito internet cimiteroweb.gecim.it/prenotazioni

Costituiscono oggetto dell'informazione anche i risultati dei controlli periodici sulle emissioni, i quali sono resi pubblici sul sito internet, successivamente all'ottenimento degli stessi e affissi alla bacheca interna dell'impianto.

2.4 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

COMPORAMENTI DEL PERSONALE

Il ricevimento del feretro o del contenitore di resti mortali è subordinato all'avvenuto ottenimento dell'autorizzazione alla cremazione nonché alla possibilità di cremazione ed è indipendente dalla religione, nazionalità e sesso della salma.

Tranne casi di necessità organizzativa, non sono assolutamente ammessi favoritismi nella programmazione dei tempi di esecuzione delle cremazioni.

2.5 SICUREZZA SUL LAVORO

**IMPATTO
AMBIENTALE**

Giornalmente vengono effettuati e registrati controlli (anche ad impianto fermo) sulle emissioni di fumi e polveri nel rispetto della normativa vigente.

Ogni 4 mesi un laboratorio esterno accreditato esegue prove previste da A.U.A. (Autorizzazione Unica Ambientale) e comunicate all'ARPAE e al Comune di Copparo.

I rifiuti del tipo speciale pericoloso, provenienti dall'impianto depurazione fumi, vengono smaltiti tramite ditta autorizzata come previsto dalla normativa vigente.

Per quanto riguarda possibili scarichi al suolo, provocati da eventuali perdite di fluidi cadaverici, sono captate da un impianto di scolo che le convoglia in un serbatoio stagno. Il contenuto verrà svuotato all'occorrenza da una Ditta autorizzata.

**PERSONALE
INTERNO**

La sicurezza degli operatori è garantita da alcune salvaguardie certificate a corredo degli impianti:

- blocco dei bruciatori durante la fase di introduzione del feretro;
- aspiratore fumi in depressione evitando la dispersione in ambienti di lavoro;
- pulsante generale di sicurezza per il blocco di tutte le operazioni in caso di emergenza;
- serranda by-pass fumi diretta al camino in caso di malfunzionamento dei componenti dell'impianto relativi alla depurazione fumi;
- Sistema attivo di rilevazione fumi e gas che intervengono in caso di guasti o anomalie;

PERSONE ESTERNE

I soggetti esterni, quali ad esempio i congiunti partecipanti alle cerimonie, possono accedere unicamente alle aree riservate al pubblico e devono tenere comportamenti tali da non esporre se stessi o altri a rischi.

3. MODALITA' OPERATIVE

**PRENOTAZIONE DEL
SERVIZIO**

Il Servizio di Creazione deve essere prenotato anticipatamente telefonicamente o tramite il sito di GECIM secondo le modalità contenute **nell'Informativa sul Giardino della Creazione** scaricabile e visionabile dal nostro sito ed allegata a questa Carta dei Servizi.

La programmazione delle attività di cremazione viene definita seguendo il criterio:

- in ordine di arrivo dei feretri all'impianto;
- la precedenza viene data ai feretri rispetto ai resti provenienti da esumazioni/estumulazioni;
- la precedenza viene data, nei casi in cui i famigliari chiedano la visualizzazione dell'inserimento del feretro nel forno. Questa operazione, infatti, può essere svolta solamente in orari concordati e prefissati con il personale dell'impianto per motivi operativi;
- la precedenza viene altresì data, nei casi in cui le onoranze, chiedano la consegna delle ceneri in una data prefissata, per richieste da parte dei famigliari.

Si precisa che riguardo i punti sopradescritti non vengono addebitati costi aggiuntivi.

RICEVIMENTO

Al momento del ricevimento, l'addetto al trasporto deve consegnare al nostro personale

amministrativo tutta la documentazione necessaria:

- Autorizzazione alla cremazione;
- Autorizzazione al trasporto all’impianto di cremazione di Copparo e ritorno delle ceneri a destinazione;
- Permesso di sepoltura;
- Modulo di prenotazione firmato in originale e completato in ogni sua parte;
- Delega ritiro ceneri firmata in originale;
- Fotocopia del documento del familiare firmatario.

Tutti i modelli possono essere facilmente scaricati dal sito internet www.gecim.it nella sezione Modulistica.

**UTILIZZO DELLA
SALA DEL
COMMiato**

Se viene richiesto il servizio di “Sala del Commiato”, una volta accolto il feretro, vengono fatti accomodare i familiari e i partecipanti al funerale all’interno della sala per assistere alla funzione laica o religiosa.

L’utilizzo della sala deve essere prenotato al momento dell’inserimento della prenotazione online o segnalato durante la prenotazione telefonica. Le fasce orarie di utilizzo sono di 45 minuti e le tariffe sono quelle specificate nel tariffario di seguito allegato.

**PREPARAZIONE DEL
FERETRO**

Le modalità di preparazione del feretro sono contenute **nell’Informativa sul Giardino della Cremazione** scaricabile e visionabile dal nostro sito ed allegato a questa Carta dei Servizi. In particolare, si ricorda che:

1. Tutti i feretri, devono avere l’etichetta identificativa in cui devono comparire
 - il nome e cognome del defunto;
 - la data di nascita;
 - la data di morte.
2. Per i feretri in cellulosa l’etichetta identificativa può essere sostituita con l’apposizione diretta sul cofano dei dati sopra menzionati
3. Su ogni feretro deve essere apposto il regolare sigillo di garanzia dall’impresa funebre incaricata
4. **Non si accettano feretri con zinco interno:** se fosse presente, deve essere rimosso e smaltito a cura e spese dell’impresa di onoranze funebri.

Tutte le parti metalliche presenti nel feretro, (es. maniglie, crocifissi, ecc.) andranno rimosse prima della sua introduzione nel forno crematorio; per questi oggetti viene data la possibilità di restituzione se richiesti dall’onoranza stessa o dai famigliari, in tal caso però la rimozione dovrà avvenire prima che il feretro venga preso in carico. Nel caso di richiesta di consegna ai familiari di targhetta identificativa e/o crocifisso queste verranno conservate in crematorio e consegnate insieme all’urna.

Eventuali composizioni floreali di accompagnamento del feretro devono essere rimosse a cura dell’addetto al trasporto prima della consegna.

**PREPARAZIONE
DELLA SALMA**

Prima della collocazione nella bara, dal defunto devono essere espianati dal corpo impianti che possano arrecare danni alle attrezzature o all’ambiente. Nel caso di omesso espianto il familiare e l’impresa funebre incaricata del servizio ne risponderanno, anche civilmente, nei

CREMAZIONE	<p>confronti di GECIM srl.</p> <p>Le operazioni di cremazione hanno luogo di norma entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del feretro. In caso di cremazione di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di ossa, il termine è stabilito secondo la disponibilità e nei termini concordati al momento della presa in carico.</p> <p>Durante tutte le fasi, a partire della cremazione, fino alla preparazione dell'urna, il feretro viene “accompagnato” da un foglio di riconoscimento che l'operatore va a posizionare nelle varie zone, da noi predisposte, per poter essere sempre tracciabile e per evitare di commettere errori.</p> <p>Non può essere iniziato un nuovo processo di cremazione se prima non è stata rimossa dall'impianto la cassetta contenente le ceneri del defunto precedente.</p>
OPERAZIONI POST-CREMAZIONE	<p>Le parti metalliche che si rinvergono all'interno del forno crematorio dopo ogni cremazione, derivanti da protesi, viti, chiodi o altro, sono separate dalle ceneri umane mediante l'utilizzo di un magnete e avviate allo smaltimento mediante procedure dettate dalla vigente normativa in materia, analogamente ad ogni altro materiale non ferroso o bene contenuto nel feretro, che abbia perso la propria identità nel processo di combustione.</p>
PREPARAZIONE DELL'URNA	<p>Le ceneri vengono accompagnate ad un dispositivo apposito per un'ultima lavorazione, consistente nella polverizzazione finale delle stesse, per poi essere deposte nell'urna.</p> <p>E' vietato prelevare dall'urna e separare anche piccole quantità di ceneri: la normativa nazionale vigente consente la raccolta delle ceneri esclusivamente in un'unica urna, sigillata con targhetta identificativa del defunto. A tale scopo all'urna chiusa viene apposto un sigillo come segno di integrità del contenuto.</p>
CONSEGNA DELLE CENERI	<p>Le ceneri saranno disponibili secondo le indicazioni fornite dal nostro personale e saranno consegnate al soggetto autorizzato o ad altro soggetto da esso incaricato che dovrà essere munito di delega (vedi modulo allegato o scaricabile dal sito internet www.gecim.it nella sezione modulistica) e delle fotocopie dei documenti di identità di delegato e delegante.</p> <p>Nel caso di affidamento o dispersione, le ceneri verranno consegnate esclusivamente al soggetto indicato nelle relative autorizzazioni o ad altro soggetto da esso incaricato (munito di delega e dei documenti di identità di delegato e delegante).</p>

4. SEGNALAZIONE RECLAMI

MODALITÀ	<p>Chi usufruisce del Servizio può presentare eventuali reclami:</p> <ul style="list-style-type: none">• per iscritto, inviando il reclamo a GECIM Gestioni Cimiteriali srl Via Roma, 38 – 44034 Copparo (FE);• compilando l'apposito modulo informatico sul sito di GECIM srl all'indirizzo : http://www.gestionecimitero.com/gecim/forms/wform.asp?fid=1 <p>Agli eventuali reclami verrà data risposta tempestiva dal momento della loro ricezione.</p>
-----------------	--