

Carta dei Servizi SoCrem Cagliari APS Ed.07/24

La Carta dei Servizi è un documento che illustra i servizi, gli impegni e i principi che ispirano l'azione della SoCrem Cagliari APS, costituendo una guida pratica per rispondere alle aspettative e alle esigenze dell'utenza.

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

Sommario

PROFILO.....	2
PRINCIPI.....	2
CONTATTI.....	2
I SERVIZI.....	2
DIVULGAZIONE.....	2
RITUALITÀ.....	3
SERVIZI AI SOCI.....	3
Attestazione e tutela della volontà di cremazione.....	3
Attestazione delle volontà di destinazione delle ceneri.....	3
Disposizioni per la personalizzazione del commiato.....	3
Newsletter mensile.....	4
Attività culturali.....	4
Sportello informativo per DAT.....	4
Sportello informativo per destinazione ceneri.....	4
Consulenza psicologica.....	4
Consulenza legale con un avvocato civilista o notaio (in aggiornamento).....	4
Supporto al lutto (AMA) (in aggiornamento).....	4
Agevolazioni con celebranti e cerimonieri.....	4
IMPEGNI.....	4
NORME COMPORTAMENTALI.....	5
MODALITÀ DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFACIMENTO DEL SERVIZIO.....	6

PROFILO

SoCrem Cagliari APS non persegue fini di lucro e non fruisce di alcun contributo pubblico, si regge con l'esercizio della propria attività e con donazioni e oblazioni dei suoi soci.

La Società per la Cremazione di Cagliari APS (SoCrem Cagliari APS) si è costituita il 13 Febbraio 2024 come associazione di promozione sociale. Indipendente, apartitica e aconfessionale, accoglie tra i suoi iscritti cittadini di ogni condizione sociale, di ogni convinzione politica e di ogni fede religiosa.

PRINCIPI

Le attività della Società per la Cremazione di Cagliari APS si ispirano ai principi di:

- Uguaglianza e imparzialità
- Onestà e trasparenza
- Qualità del servizio
- Tutela dell'ambiente
- Ascolto e riservatezza

E persegue le seguenti finalità:

- Tutela delle volontà degli associati circa la cremazione e la destinazione delle ceneri
- Diffusione del rito della cremazione
- Promozione di iniziative sociali e culturali sui temi legati a: fine vita, assistenza dei dolenti, elaborazione del lutto.

CONTATTI

Numero telefonico e indirizzo mail: 347 2287915 - info@socremcagliari.it

Sito internet costantemente aggiornato: www.socremcagliari.it

Sportello informativo in date prestabilite presso la Sede sociale - in aggiornamento

I SERVIZI

DIVULGAZIONE

SoCrem Cagliari APS promuove la diffusione della scelta cremazionista tramite:

- Attività culturali
- Iniziative culturali volte a conoscere i cimiteri storici e monumentali del territorio, sensibilizzando al recupero, alla cura e a una maggiore fruizione e valorizzazione del patrimonio storico cimiteriale
- Celebrazioni collettive e Commemorazione dei defunti
- Convegni, ricerche e pubblicazioni sui temi della cremazione, dell'accompagnamento nel dolore, del fine vita e dell'elaborazione del lutto.

RITUALITÀ

SoCrem Cagliari APS ha tra le sue finalità la diffusione e la tutela del culto della memoria e della ritualità di commiato, anche attraverso la realizzazione di nuove forme di ritualità.

Per questo, mette a disposizione servizi a supporto dei propri soci, per conservare le indicazioni per la propria Cerimonia di Commiato; e la possibilità di far condurre la cerimonia a un Celebrante/Cerimoniere formato a tariffe agevolate.

SoCrem Cagliari APS mette inoltre a disposizione lo stesso servizio di conservazione delle disposizioni per una cerimonia di consegna delle ceneri ai propri famigliari, sempre seguendo i principi di rispetto, ritualità e cura che vengono applicati per qualsiasi altra cerimonia o commemorazione, collettiva o privata.

Inoltre, vengono svolte commemorazioni e celebrazioni in ricordo dei defunti o per onorare la memoria di una perdita individuale o collettiva.

SERVIZI AI SOCI

L'iscrizione alla SoCrem Cagliari APS prevede una quota da versare al momento della consegna delle proprie volontà, che comprende una quota di iscrizione (una tantum) più una quota sociale richiesta a cadenza annuale per il rinnovo.

I soci SoCrem Cagliari APS usufruiscono dei seguenti servizi gratuiti:

Attestazione e tutela della volontà di cremazione

Come Esecutore Testamentario, SoCrem Cagliari APS è impegnata a far valere la volontà di cremazione e destinazione delle ceneri anche quando nessuno è più in grado di farlo, o in caso di eventuali opposizioni da parte dei familiari. Le volontà sono convalidate dal Presidente dell'Associazione e comunicate direttamente da SoCrem Cagliari APS al Comune di decesso per avviare la pratica di cremazione, senza ulteriori incombenze burocratiche.

Attestazione delle volontà di destinazione delle ceneri

I soci possono depositare le volontà per la destinazione delle proprie ceneri (conferimento nel cinerario comune, dispersione in area cimiteriale, dispersione in aree naturali, affidamento).

Disposizioni per la personalizzazione del commiato

È possibile stabilire in vita le disposizioni per la propria "Cerimonia del Commiato" compilando l'apposito modulo allegato alla domanda di iscrizione. Tali volontà sono conservate e consegnate al cerimoniere o all'agenzia funebre solo al momento in cui si organizza la cerimonia.

Newsletter mensile

Presenta articoli su temi di attualità e problematiche sociali, oltre che aggiornamenti su iniziative e attività di SoCrem Cagliari APS e di Associazioni o Enti attivi in settori affini, consigli per approfondimenti sui temi principalmente diffusi, novità territoriali, nazionali e internazionali, ecc.

Attività culturali

Convegni, laboratori e seminari a ingresso gratuito o con tariffe agevolate.

Sportello informativo per DAT

SoCrem Cagliari APS fornisce supporto e informazioni per la compilazione delle “Disposizioni Anticipate di Trattamento”, il cosiddetto “Testamento Biologico”, fornendo le indicazioni su come depositarlo in Comune.

Sportello informativo per destinazione ceneri

SoCrem Cagliari APS fornisce informazioni sulle possibilità di destinazione e dispersione delle ceneri secondo la normativa vigente.

Consulenza psicologica

Una prima valutazione gratuita con un'è professionista specializzatè in tematiche relative a elaborazione del lutto, traumi, dolore e perdita. Eventuali séguiti terapeutici godranno di tariffe agevolate.

Consulenza legale con un avvocato civilista o notaio (in aggiornamento)

Un primo parere in questioni riguardanti il testamento, le successioni, il diritto di famiglia.

Supporto al lutto (AMA) (in aggiornamento)

I gruppi Auto Mutuo Aiuto nascono per soddisfare la tendenza ad unirsi e ad aiutarsi per affrontare disagi e difficoltà derivanti dai momenti critici che si vivono nella vita.

A richiesta, SoCrem Cagliari APS si attiva per fornire ai propri Soci le indicazioni necessarie alla creazione di e/o all'accesso in diversi tipi di gruppo, in base alle specifiche esigenze manifestate.

Agevolazioni con celebranti e cerimonieri

SoCrem Cagliari APS riserva ai propri soci una tariffa agevolata per l'organizzazione di cerimonie personalizzate con celebranti o cerimonieri, formati ed esperti. Tali figure sono disponibili per creare e condurre cerimonie di commiato (funerali laici), di consegna delle ceneri ai familiari ed eventuale dispersione ceneri secondo la normativa vigente, commemorazioni anche per anniversari, pet funeral.

IMPEGNI

SoCrem Cagliari APS consapevole del proprio ruolo si impegna a garantire:

Un servizio di informazione telefonica efficiente e tempestiva

Tramite chiara indicazione di giorni e orari di apertura dello sportello telefonico e comunicazione tempestiva di eventuali variazioni tramite segreteria telefonica e avvisi su canali telematici (sito web).

Un livello di formazione e professionalità del personale adeguato ai servizi richiesti dai cittadini

L'accoglienza del pubblico secondo principi di cortesia e di attenzione ai sentimenti dell'utenza e delle sue esigenze

La sistematica verifica dei propri standard di qualità

Attraverso l'analisi e il monitoraggio dell'efficienza e dell'efficacia dei propri processi interni nonché della soddisfazione e delle attese dei propri utenti.

NORME COMPORTAMENTALI

Il personale SoCrem Cagliari APS opera con professionalità, sensibilità, rispetto.

Tutto il personale e i volontari della Società per la Cremazione di Cagliari si impegnano a riconoscere e tutelare il diritto alla dignità del defunto e il rispetto del dolore dei congiunti.

Il corpo fisico e il feretro che lo contiene, così come le ceneri e l'urna, devono essere considerati e trattati con deferenza e rispetto.

I gesti "tecnici" sul feretro del defunto e sulle ceneri a seguito della cremazione devono essere sempre accompagnati da una dimensione rituale che ne valorizzi il significato simbolico di passaggio da uno status ad un altro.

Tutto il personale della Società per la Cremazione di Cagliari si impegna ad ispirarsi ai seguenti principi nello svolgimento del proprio lavoro: onestà e integrità morale, conoscenza e rispetto rigoroso della normativa vigente, trasparenza, riservatezza, considerazione per l'altrui libertà di scelta, rispetto per l'ambiente.

Tutti i soggetti coinvolti nell'accoglienza del pubblico nella fase cerimoniale, nell'ufficio di segreteria, in quella telefonica e in generale durante qualsiasi contatto con il pubblico, si impegnano ad evitare tutte quelle azioni ed atteggiamenti che possano urtare la sensibilità degli utenti, ad avere cura ed attenzione, ad ascoltare e rassicurare, a non mostrare segni di indifferenza, distrazione, disinteresse.

Il personale il cui ruolo operativo richiede un contatto diretto con il pubblico deve avere un aspetto pulito e un abbigliamento adeguato e consono al luogo e al lavoro che svolge.

Tutti i dipendenti si impegnano a non discriminare alcuno per nessuno motivo.

Tutti gli addetti si impegnano a rispettare il segreto professionale e di evitare ogni ingerenza e ogni indiscrezione nelle questioni familiari di cui siano accidentalmente venuti a conoscenza.

Tutti gli addetti si asterranno da comportamenti che possano intralciare la libera concorrenza nell'esercizio dei servizi funerari.

Tutto il personale della Società per la Cremazione di Cagliari APS rifiuta ogni forma di compenso individuale da parte degli utenti e dalle imprese di onoranze funebri.

Al fine di garantire la condotta citata nei punti precedenti, improntata a umanità, pietas, integrità e giustizia, la SoCrem Cagliari APS forma costantemente il personale con corsi di aggiornamento.

MODALITÀ DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFACIMENTO DEL SERVIZIO

La soddisfazione del cliente per il miglioramento continuo.

SoCrem Cagliari APS adotta modalità di rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio mediante appositi questionari messi a disposizione presso gli uffici amministrativi o sul sito web dell'associazione. La compilazione dei questionari è libera, ed è effettuata in modo anonimo. I cittadini possono presentare reclami per eventuali disservizi rilevati, avvalendosi di appositi moduli predisposti da SoCrem Cagliari APS e disponibili con le predette modalità. Agli eventuali reclami è data risposta individuale entro 30 giorni lavorativi dalla loro ricezione. Reclami e risposte devono essere trasmessi in copia al Comune.