vive ut post vivas

SOCREM SOCIETÀ PER LA CREMAZIONE TORINO

DAL 1883 AL SERVIZIO DEI CITTADINI

CARTA dei SERVIZI

La **CARTA dei SERVIZI** *è un documento che illustra i servizi, gli impegni e i principi che ispirano l'azione della* SOCREM Torino, *costituendo una guida pratica per rispondere alle aspettative e alle esigenze dell'utenza*

CARTA dei SERVIZI

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

Sommario

4 Profilo

5 Principi

6 Contatti

8 I servizi di SOCREM Torino

14 Divulgazione

15 Ritualità

16 Servizi ai soci

19 Impegni

20 Diritti dell'utente

21 Norme comportamentali

23 Qualità

PROFILO

SOCREM Torino *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*

TORINO
SALA DEL COMMIATO

La Società per la Cremazione di Torino (SOCREM Torino) costituitasi il 6 aprile 1883 come associazione di volontariato e divenuta ente morale nel 1892, dal 2005 è un'associazione di promozione sociale. Indipendente, apartitica e aconfessionale ha circa 39.000 iscritti, cittadini di ogni condizione sociale, di ogni convinzione politica e di ogni fede religiosa.

Esegue il servizio di cremazione negli impianti di proprietà a Torino, Mappano (TO) e, tramite la società COINCRE srl, a Bra (CN).

PRINCIPI

Le attività della Società per la Cremazione di Torino *si ispirano ai principi di*

Uguaglianza e imparzialità

Onestà e trasparenza

Qualità del servizio

Tutela dell'ambiente

Ascolto e riservatezza

Persegue le seguenti finalità

- Erogazione del servizio di cremazione
- Tutela delle volontà degli associati circa la cremazione e la destinazione delle spoglie
- Diffusione del rito della cremazione
- Realizzazione, conservazione e gestione di aree crematorie e cinerarie
- Conservazione delle ceneri

CONTATTI

Sede Sociale e Direzione

Corso Turati 11/c, 10128 Torino
011 5812 333
info@socremtorino.it
www.socremtorino.it
ORARIO SEGRETERIA su appuntamento

TORINO

Tempio Crematorio Cimitero Monumentale
Corso Novara 147/b, 10153 Torino
011 2419 332
reception@socremtorino.it
www.socremtorino.it
ORARIO SEGRETERIA da martedì a venerdì
ore 8.30/16.00 sabato 8.30/13.00

MAPPANO

Tempio Crematorio Cimitero
Via Argentera, 10079 Mappano (TO)
011 9968 268
info@tempiocrematoriomappano.it
www.tempiocrematoriomappano.it
ORARIO SEGRETERIA da lunedì a sabato 8.30/17.00

La reperibilità delle informazioni

- Reception Tempio Crematorio di Torino
- Reception Tempio Crematorio di Mappano
- Reception Sede sociale
- Sportello Informativo in date prestabilite in alcune circoscrizioni torinesi e in numerosi Comuni del Piemonte
- Siti internet costantemente aggiornati

I SERVIZI
di SOCREM Torino

Ciò che offriamo
è cio che garantiamo

CREMAZIONE SALMA

Il servizio di cremazione è soggetto a tariffa ministeriale aggiornata anno per anno dal Ministero dell'Interno, che ne stabilisce il tetto massimo ed è definita dal Comune ove ha sede l'impianto di cremazione.

TORINO
SALA DEL COMMIATO

- La tariffa del servizio comprende anche la fornitura di un'urna in materiale semplice da parte del gestore dell'impianto.
  SOCREM Torino fornisce tale urna, che è quella prevista dalla normativa, ma offre anche un'ampia scelta di urne in materiali diversi che i congiunti possono scegliere sul sito www.socremtorino.it e darne mandato d'acquisto all'impresa di onoranze funebri.

MAPPANO
SALA DEL COMMIATO

La richiesta del servizio

- SOCREM Torino riceve la Richiesta di Cremazione dall'impresa di onoranze funebri incaricata dalla famiglia del defunto. Tale richiesta riporta tutti i dati utili ad attivare il servizio.

La programmazione

- Gli arrivi dei funerali al Tempio di Torino sono programmati dai Servizi Cimiteriali della Città, mentre quelli destinati a Mappano sono calendarizzati direttamente da SOCREM Torino.

  SOCREM Torino, sulla base dei dati comunicati nella richiesta, programma la data e l'orario della cremazione e della consegna delle ceneri.

Modalità tecniche

- Ogni cremazione avviene singolarmente introducendo nell'impianto il feretro integro e sigillato come consegnato a SOCREM Torino. Dal feretro sono asportate solo le eventuali maniglie ed altri oggetti, metallici e non, applicati all'esterno del feretro.
  Il processo di cremazione è automatizzato e monitorato dal programma di gestione degli impianti. La gestione automatica dell'impianto e l'utilizzo di procedure di controllo molto severe non consentono manipolazioni o errori di identificazione.

La tempistica

- SOCREM Torino si impegna ad effettuare il servizio di cremazione entro due giorni feriali (48 ore) dall'arrivo del feretro e della necessaria autorizzazione.
  È prevista, se richiesta, la possibilità di cremazione immediata.
  Fino al momento della cremazione il feretro è custodito nelle celle frigorifere nell'Area Tecnica del Tempio.

Sistema di controllo e sicurezza

- Gli impianti di cremazione di SOCREM Torino sono dotati di un software di controllo che ne permette il monitoraggio in tutti i momenti del processo, con un sistema di sicurezza preventivo che impedisce la sovrapposizione delle varie fasi di cremazione.

I SERVIZI
di SOCREM Torino

Sistema identificativo

- Per assicurare l'identificazione della salma durante tutto il processo, SOCREM Torino utilizza una medaglia identificativa in materiale non termodeperibile recante un codice numerico.
  Applicata all'esterno del feretro al momento dell'arrivo al Tempio Crematorio, la medaglia refrattaria assicura l'identità del defunto in tutte le fasi del processo.

  Al momento della consegna dell'urna, la medaglia viene mostrata con le ceneri ai familiari, i quali - se lo desiderano - possono ritirarla e conservarla.

Tracciabilità delle ceneri

- SOCREM Torino, oltre al sistema identificativo classico con medaglia refrattaria, ha adottato per prima in Italia l'innovativo sistema SECURCEN®. Si tratta di un sistema di radio-controllo, progettato per la tracciabilità del defunto dall'arrivo del feretro al crematorio sino alla consegna delle ceneri ai congiunti.

  Sul feretro, all'arrivo al crematorio, viene applicato un badge identificativo, che tramite un sistema di lettori ne permette il tracciamento lungo tutte le fasi della cremazione.
  Altri due badge con lo stesso codice identificativo vengono apposti alla cassettina di raccolta ceneri e all'urna designata al defunto. Questo sistema consente un'ulteriore garanzia di tracciabilità e trasparenza alle famiglie.

TORINO

SALA DELLA MEMORIA

CREMAZIONE di resti mortali e di resti mineralizzati

Si definiscono "mortali" i resti risultanti dall'incompleta scheletrizzazione di un cadavere, decorso il periodo di ordinaria inumazione o tumulazione, pari rispettivamente a 10 e 20 anni. Si definiscono "mineralizzati" i resti che hanno completato il processo di scheletrizzazione.
La cremazione è effettuata singolarmente, utilizzando le stesse modalità identificative previste per le salme.

CREMAZIONE di parti anatomiche

Si definiscono parti anatomiche riconoscibili gli arti inferiori o superiori e le parti di essi. Sono inviate direttamente dagli ospedali/A.S.L. al Tempio previo consenso dell'avente titolo.
Ad avvenuta cremazione le ceneri sono conferite nel cinerario comune, qualora non diversamente disposto dall'avente titolo.

DIVULGAZIONE

SOCREM Torino
promuove la diffusione
della scelta cremazionista

- **Attività culturali offerte gratuitamente a tutta la cittadinanza**
- **Visite guidate al Tempio Crematorio di Torino**
- **Letture di brani poetici e di prosa durante le festività legate alla Commemorazione dei defunti presso il Tempio Crematorio**
- **Convegni, ricerche e pubblicazioni sui temi della cremazione e del fine vita**

TORINO
INGRESSO ALLA SALA DEL COMMIATO

RITUALITÀ

SOCREM Torino *offre un servizio gratuito che si compone di tre momenti*

- **La cerimonia di commiato all'arrivo del feretro al Tempio Crematorio**
  Ha luogo nella Sala del Commiato, nel rispetto di ogni credenza religiosa, morale e filosofica

- **La cerimonia della consegna delle ceneri**
  Più intima e raccolta, si svolge nella Sala della Memoria

- **La commemorazione mensile celebrata il terzo sabato di ogni mese**
  In ricordo dei defunti cremati nel mese precedente nella Sala del Commiato

Il servizio comprende

Testi letterari e brani musicali a scelta

Musica eseguita al pianoforte

In omaggio il libro di poesie *Alfabeto degli addii* per personalizzare il saluto

Le cerimonie hanno luogo per tutti i defunti destinati alla cremazione e sono garantite grazie alla presenza di cerimonieri formati e qualificati

SERVIZI AI SOCI

L'associazione alla
SOCREM Torino *è vitalizia*
la quota sociale si versa al momento dell'iscrizione, non sono richieste quote di rinnovo

TORINO
GIARDINO DELLA SERENITÀ

Tutela delle volontà

Con l'iscrizione a SOCREM Torino, ente giuridicamente riconosciuto, l'espressione delle volontà di cremazione e destinazione delle ceneri è inequivocabile, anche in caso di eventuali opposizioni da parte dei familiari.

Le volontà sono convalidate dal presidente dell'associazione e comunicate direttamente da SOCREM Torino al Comune di decesso per avviare la pratica di cremazione.

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

All'occorrenza SOCREM Torino si impegna a portare avanti, a proprie spese, tutte le necessarie iniziative in sede giudiziaria affinché le volontà del socio siano rispettate.

Conservazione delle ceneri

SOCREM Torino gestisce l'area, all'interno del cimitero, denominata "Tempio Crematorio", uno spazio con cellette cinerarie riservate ai soci e ai loro parenti. Provvede al decoro dell'area con particolare attenzione al rispetto del culto della memoria, di cui è da sempre sostenitrice.

Al Tempio di Torino la durata della concessione delle cellette in diritto d'uso è di 99 anni nella zona storica e fino all'anno 2077 nelle zone denominate Serenità e Giardino.

I soci hanno facoltà di scegliere in vita il posto preferito per sé e per i propri cari al fine di riunire i gruppi familiari. Ai soci sono riservate agevolazioni sulle tariffe delle cellette, delle urne e degli accessori.

SOCREM Torino provvede all'incisione del marmo, all'applicazione degli accessori lapidei ed alla manutenzione dei manufatti, come richiesto dall'avente titolo.

SERVIZI AI SOCI

Il socio SOCREM Torino *usufruisce dei seguenti servizi gratuiti*

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 solo al momento di organizzare la cerimonia.

Personalizzazione del ricordo su internet

- È possibile chiedere di inserire nel sito della SOCREM Torino, nella sezione Memoteca, un proprio profilo virtuale comprendente riflessioni personali e immagini.

SOCREM News rivista quadrimestrale inviata a tutti i soci

- Presenta articoli su temi di attualità e problematiche sociali. L'editore è la Fondazione Ariodante Fabretti, della quale SOCREM Torino è socio fondatore insieme al Comune di Torino, all'Università degli Studi di Torino, all'Università del Piemonte Orientale "Amedeo Avogadro" e alla Fondazione Università Popolare.

Attività culturali

- Convegni, laboratori e seminari.

Consulenza legale con un avvocato civilista

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

Supporto al lutto

- Sportello di ascolto e accesso a gruppi di Auto Mutuo Aiuto tramite la Fondazione Fabretti.

IMPEGNI

SOCREM Torino
consapevole del proprio ruolo
si impegna a garantire

- **Un servizio di informazione telefonica efficiente e tempestiva**

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

- **La continuità del servizio effettuando la cremazione non oltre le 48 ore dall'arrivo del feretro**
  Solo in caso di guasto tecnico o di necessità improrogabile di manutenzione straordinaria sugli impianti oppure, in occasione di eventi eccezionali sarà possibile una deroga a questo impegno. Gli utenti saranno tempestivamente avvisati dalla SOCREM Torino, in caso di rinvio dell'appuntamento previsto per la consegna dell'urna cineraria.

- **Il mantenimento nel tempo del decoro dei cellari, la cura e la manutenzione delle aree comuni del Tempio Crematorio: aiuole, tappeti verdi, giardini ed edifici**

- **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 ed il monitoraggio dell'efficienza e dell'efficacia dei propri processi interni nonché della soddisfazione e delle attese dei propri utenti.

DIRITTI DELL'UTENTE

SOCREM Torino *in coerenza con i propri impegni, garantisce agli utenti i seguenti diritti*

- **Rito di commiato dignitoso e rispettoso delle volontà espresse in vita dal defunto**
- **Personalizzazione del rituale di commiato con letture e brani musicali**
- **Possibilità di personalizzare il commiato secondo le proprie convinzioni religiose e filosofiche**
- **Rito di consegna dell'urna cineraria in un contesto dignitoso e rispettoso con possibilità di personalizzare il rituale**

TORINO

CELLETTE
ZONA
STORICA

NORME COMPORTAMENTALI

Il personale SOCREM Torino *opera con professionalità, sensibilità, rispetto*

- Tutto il personale della Società per la Cremazione di Torino si impegna 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 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 Torino si impegna ad ispirarsi ai seguenti principi nello svolgimento del proprio lavoro: onestà ed 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 nelle varie fasi della pratica della cremazione adotteranno una condotta professionale volta, mediante un linguaggio adeguato e atteggiamenti appropriati, a garantire la dignità della persona defunta e il rispetto del dolore dei congiunti.
- Tutti i soggetti coinvolti nella fase tecnica della cremazione - dalla conservazione del feretro nel deposito refrigerato, alla cremazione del feretro contenente il cadavere, alla raccolta delle ossa calcinate, alla polverizzazione delle stesse con la conseguente riduzione in cenere, alla preparazione dell'urna - provvederanno e contribuiranno a rendere e mantenere decorosi e puliti gli ambienti dove avvengono queste operazioni.

NORME COMPORTAMENTALI

- 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 Torino rifiuta ogni forma di compenso 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 Torino forma costantemente il personale con corsi di aggiornamento.

QUALITÀ

SOCREM Torino *ha adottato un Sistema Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza* ✣

TORINO
GIARDINO DELLA SERENITÀ

La Società per la Cremazione di Torino ha tra i suoi obbiettivi quello di fornire servizi conformi alle richieste e alle aspettative di terzi e delle parti interessate rispettando i requisiti cogenti applicabili.

Attraverso l'efficace applicazione del Sistema Integrato ed un processo di miglioramento continuo, intende migliorare la soddisfazione del cliente salvaguardando le aspettative e i diritti delle generazioni future a fruire di un patrimonio ambientale integro, adottando principi di risparmio e rinnovo delle risorse e una politica di prevenzione dell'inquinamento.

L'obbiettivo di miglioramento continuo si è tradotto, da un lato nell'assunzione di criteri rigorosi di efficienza, qualità e responsabilità secondo il D.Lgs 231/2001, dall'altro nella cortesia, nell'attenzione e nella sensibilità con cui risponde alle esigenze dell'utenza.

✣

Secondo gli standard: UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018

www.socremtorino.it
www.tempiocrematoriomappano.it