

**Carta
dei
Servizi**

Pastorino & Lodi Srl

ONORANZE FUNEBRI

CASA FONDATA NEL 1896

**Periodo di validità:
1° ottobre 2010
30 settembre 2012**

L'Azienda

I Valori

Gli Standard Qualitativi

Perché una Carta dei Servizi

Azienda costituita nel 1896 ha maturato un'esperienza e una professionalità in oltre un secolo di attività.

Abbiamo da sempre perseguito con determinazione, convinzione e successo, obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

Come azienda di onoranze funebri siamo impegnati in questo importante processo di modernizzazione e miglioramento delle prestazioni, in un settore nel quale da tempo sono profusi sforzi e risorse per assicurare, con attenzione e rispetto nei confronti dei nostri clienti, prestazioni di elevata qualità.

Riteniamo di lavorare con professionalità e dedizione per sollevare con delicatezza i familiari da ogni incombenza organizzativa e burocratica legata alla perdita di una persona cara.

Da ciò deriva la particolare attenzione a tutelare il dolente nel diritto alla corretta erogazione del servizio stesso.

La scelta di dotarsi di una Carta dei Servizi è la logica continuazione del processo di trasformazione e miglioramento in corso.

La Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di trasparenza e informazione per orientare i cittadini nei servizi offerti in ambito funerario. E' inoltre un importante canale di comunicazione e dialogo tra l'azienda ed i cittadini per valorizzarne l'apporto ai fini del miglioramento dei servizi erogati.

**Il Presidente
(Giordano Cappannelli)**



L'Azienda

**Pastorino & Lodi Srl ha sede in:
Corso Gastaldi 181 r – 16131 Genova (GE)**

**Il nostro ufficio osserva un servizio continuato, notturno e festivo, al numero:
tel. 010.35.80.94 fax 010.35.80.97 – numero verde 800.026.664**

**Siamo raggiungibili anche via e_mail all'indirizzo:
pastorinolodisrl@virgilio.it**

**Il nostro sito WEB si trova all'indirizzo:
<http://www.pastorinoelodi.com>**

**Referente responsabile dell'applicazione della Carta dei Servizi:
Dott. Andrea Briata**

In qualità di azienda di onoranze funebri, regolarmente autorizzata a norma di legge dal Comune di Genova, forniamo il servizio completo su tutto il territorio nazionale.

Il servizio comprende il disbrigo delle pratiche, la fornitura di cofani funebri, l'allestimento della camera ardente, la vestizione, la fornitura di addobbi floreali, la pubblicazione di necrologi, partecipazioni, ringraziamenti ed anniversari sui quotidiani locali e nazionali, stampa in proprio di manifesti murari e relativa affissione, nonché di ricordi fotografici. L'azienda, per i trasporti, si avvale di autofunebri di ultima generazione modello Mercedes regolarmente omologate e autorizzate.

Organizziamo ed effettuiamo anche trasporti funebri fuori comune e diretti all'estero, istruendo le relative pratiche.

Siamo altamente specializzati nei servizi che prevedono la cremazione. In questo caso il servizio comprende, il disbrigo delle pratiche per la conservazione delle ceneri al cimitero, per l'affido al domicilio delle famiglie dei defunti o per la dispersione.

I Valori

Nell'ambito dell'approccio alla qualità dei servizi prestati diretto a dare centralità ai propri utenti, PASTORINO & LODI SRL riconosce il particolare significato che assume e la forte emotività che determina l'evento luttuoso; si impegna nei confronti dei famigliari ad erogare i propri servizi rispettando i seguenti valori fondamentali, informandoli compiutamente in merito alle diverse tipologie e modalità di sepoltura e impegnandosi a non influenzarne la scelta.

COMPORAMENTO DEGLI OPERATORI

PASTORINO & LODI SRL si impegna affinché il proprio personale instauri con i famigliari un rapporto di cortesia, comprensione e idonea sensibilità alle esigenze correlate alla esecuzione ed alla cura del servizio funebre. Gli operatori sono tenuti a fornire le proprie generalità sia nel rapporto personale, nelle comunicazioni telefoniche e per via elettronica. Sono inoltre tenuti ad agevolare il Dolente nel raggiungimento delle proprie richieste con la massima disponibilità, gentilezza e serietà.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità, regolarità e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali. Nel caso di eventi eccezionali PASTORINO & LODI SRL provvederà ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Il personale de PASTORINO & LODI SRL deve fornire informazioni chiare e complete sui servizi, illustrare al Dolente i diversi tipi di prestazioni che può erogare e sottoporre i relativi prezzi senza influenzarne le scelte. La soddisfazione del cliente rimane una priorità. I messaggi pubblicitari che promuovono i servizi offerti devono essere chiari e semplici. Non sono ammesse forme pubblicitarie sensazionali, mendaci o indecorose.

**DIRITTO DI SCELTA E
TRASPARENZA**

PASTORINO & LODI SRL garantisce che la scelta dell'impresa funebre sia una libera e assoluta prerogativa della famiglia interessata. Ogni atto che possa limitare tale principio costituisce violazione al codice di etica professionale. In tale ottica la nostra Azienda si impegna a denunciare alla pubblica autorità competente ogni abuso, distorsione e/o irregolarità dei principi di libertà di scelta di cui venga a conoscenza. Solo i responsabili dell'impresa funebre, i loro rappresentanti ed il personale dipendente qualificato potranno trattare con gli interessati per presentare i propri servizi. E' fatto divieto assoluto di utilizzare personale estraneo all'azienda.

**EFFICIENZA ED
EFFICACIA**

PASTORINO & LODI SRL garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia, secondo gli standard determinati nel rispetto del Regolamento Nazionale di Polizia Mortuaria vigente e della normativa Regionale e Comunale in materia funeraria.

FORMAZIONE

PASTORINO & LODI SRL garantisce che i propri dipendenti operanti nell'azienda, siano essi adibiti alle mansioni di operatore funebre o autista necroforo, oppure investiti della conduzione dell'attività o di mansioni di tipo commerciale, risultino in possesso delle competenze necessarie. Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti vengono svolti periodicamente corsi di formazione.

IMPARZIALITA'

Il comportamento nei confronti dei dolenti deve ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici del settore.

NEGOZIAZIONE

La negoziazione degli affari inerenti l'espletamento delle attività di onoranze funebri, deve avvenire esclusivamente presso la sede della PASTORINO & LODI SRL. E' ammessa l'organizzazione dei servizi funebri, fuori dalla sede dell'impresa solo nel caso di intervento presso il domicilio del committente ovvero

qualora lo stesso lo richieda espressamente. E' vietata l'attività di procacciamento ai fini del conferimento dell'incarico per lo svolgimento dell'attività funebre negli obitori, all'interno di strutture sanitarie di ricovero e cura o di strutture sociosanitarie e socio assistenziali pubbliche o private accreditate, nonché nei locali di osservazione delle salme e nelle aree cimiteriali.

PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

PASTORINO & LODI SRL garantisce ai cittadini la massima informazione in merito alle attività svolte e ai servizi erogati. Garantisce inoltre la partecipazione tramite l'acquisizione di osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi, che verranno valutati anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori a tutela dei cittadini, del Comune di Genova e dell'Autorità SPL. In tale ottica vengono attuate iniziative di customer satisfaction mediante indagini periodiche sul gradimento dei servizi erogati ai cittadini.

PREZZI – PREVENTIVO – GIUSTIFICATIVI CONTABILI

Gli elementi che compongono la tipologia di prestazioni offerte sono indicati nel listino prezzi. Ogni agenzia deve esporre il tariffario per lo svolgimento delle pratiche e lo stesso è presente sul sito INTERNET. Il committente del servizio funebre ha diritto alla consegna di copia del preventivo del servizio funebre, che comprende l'elenco delle prestazioni e dei prezzi applicati. Il preventivo deve essere accettato e sottoscritto dallo stesso committente nel momento in cui viene conferito l'incarico, ed in ogni caso, prima del funerale. Gli importi delle prestazioni, per le quali non sia stato possibile definire preventivamente l'esatta entità, verranno indicati all'atto dell'emissione della fattura. In sede di emissione della fattura verranno inoltre indicate le spese relative ad altri servizi successivamente richiesti. Qualunque altra spesa non specificata o non preventivabile che si renda improrogabile per il perfezionamento del servizio medesimo, deve essere autorizzata dal committente anche in forma verbale. La fattura verrà emessa a servizio concluso e inviata al domicilio del committente.

PRIVACY

La società garantisce che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 30.06.03 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

**RISPETTO DELLA
DIGNITA'**

I servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione ed il rispetto della dignità personale.

UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, età, lingua, religione, orientamento sessuale, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche di utenza anche quando le stesse non sono facilmente raggiungibili e tra le diverse categorie e fasce di utenza.

Gli Standard Qualitativi

Al fine di garantire il raggiungimento di un ottimale livello delle prestazioni erogate, vengono garantiti i seguenti standard qualitativi minimi:

COMPOSIZIONI FLOREALI *Le composizioni floreali conformi a quanto concordato verranno consegnati almeno 15 minuti prima nel luogo dove ha inizio il servizio funebre, fatto salvo diversi accordi con i dolenti, e seguiranno il feretro fino al suo arrivo al cimitero di destinazione.*

FUNERALE *Per i servizi funebri da effettuarsi sul territorio nazionale, la cerimonia verrà organizzata entro il terzo giorno feriale successivo al ricevimento dell'incarico, salvo diversa volontà delle famiglie ovvero diverse disposizioni dell'Autorità Giudiziaria o Cimiteriale.*

MANIFESTI *I manifesti nel testo concordato con i famigliari verranno affissi nelle località concordate e nel rispetto della normativa locale sulle affissioni.*

MEMORIE E RICORDI FOTOGRAFICI *Le memorie e i ricordi fotografici, nel formato e nel numero concordati, verranno consegnati ai familiari entro 7 giorni dal servizio funebre.*

MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL FUNERALE *La partenza del servizio funebre verrà effettuata nel rispetto dell'orario prestabilito, con arrivo al cimitero di destinazione.*

Qualora sia previsto il servizio religioso, gli orari verranno definiti tenendo conto della durata dello stesso.

L'autofunebre e la squadra operativa composta almeno dall'autista incaricato al trasporto e 3 necrofori arriveranno sul luogo della partenza del servizio funebre almeno 15 minuti prima dell'orario stabilito.

NECROLOGIE *Le necrologie nel testo concordato con i congiunti, vengono pubblicate il giorno richiesto, nel rispetto*

delle modalità e degli orari stabiliti dai singoli quotidiani.

**PRESTAZIONI NON
ESEGUITE**

Per le prestazioni non effettuate il committente avrà diritto ad uno sconto del 10% sul corrispettivo totale delle prestazioni.

SERVIZIO A DOMICILIO

Su richiesta delle famiglie gli operatori si recheranno ad organizzare i servizi al domicilio dei richiedenti, utilizzando cataloghi e foto, entro massimo 2 ore dalla richiesta nel territorio comunale, fatti salvi diversi accordi con i congiunti.

**SERVIZIO DI ONORANZE
FUNEBRI**

Il servizio è attivo tutto l'anno, 24 ore su 24, ai seguenti numeri di telefono:

010.35.80.97

800.026.664 (numero verde).

I nostri uffici sono aperti dal lunedì al sabato dalle ore 08,00 alle ore 12,30 e dalle 14.30 alle ore 18.30, e la domenica ed i giorni festivi dalle ore 08,00 alle ore 12,30.

Il nostro personale è comunque sempre reperibile contattando i numeri telefonici sopra evidenziati.

**TRASFERIMENTO DELLA
SALMA**

In caso di necessità o su richiesta dei famigliari le salme potranno essere trasferite dalle abitazioni private all'obitorio o le camere mortuarie entro 12 ore dall'avvenuto decesso, previa autorizzazione del medico che constata la morte, fatta salva la disponibilità della struttura al ricevimento della salma. Tale servizio è di norma svolto da due operatori, con l'utilizzo di veicolo regolarmente omologato e dotato della prescritta autorizzazione sanitaria.

Edizione 1° ottobre 2010