

## ADA.20.02.06 - GESTIONE DI SERVIZI FUNERARI

### RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Gestire gli aspetti amministrativi dell'esercizio delle attività funebri, curando l'espletamento degli adempimenti amministrativi per la gestione economica dell'esercizio

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Gestione amministrative (pratiche, permessi, autorizzazioni, ecc.): **2 casi**

**Dimensione 2** - Gestione economico-finanziaria: **2 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Sviluppare l'offerta dei servizi funerarî, in coerenza con le esigenze della clientela, avendo cura di definire e promuovere azioni di comunicazione e promozione degli stessi

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Servizi personalizzati di comunicazione: **2 casi**

**Dimensione 2** - Addobbi funebri: **4 casi**

**Dimensione 3** - Promozione servizi funebri: **2 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 3** - Organizzare l'intero processo di lavoro per l'esercizio delle attività funebri, pianificando le attività operative del personale interno e curando i rapporti con i fornitori di servizi esterni

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Organizzazione del servizio funebre: **3 casi**

**Dimensione 2** - Organizzazione delle operazioni lavorative: **3 casi**

**Dimensione 3** - Rapporti con i fornitori: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 4** - Organizzare il rito funebre, avendo cura di accogliere il dolente e di gestire le esigenze del lutto in relazione ai diversi riti religiosi e non, provvedendo a fornire tutte le informazioni relative alle norme, oneri e disbrigo di pratiche amministrative per lo svolgimento del rito

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Accoglienza del dolente: **4 casi**

**Dimensione 2** - Organizzazione e gestione costi: **2 casi**

**Dimensione 3** - Pratiche amministrative: **1 caso**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 5** - Sovrintendere le diverse fasi del rito funebre accogliendo le richieste

## ADA.20.02.06 - GESTIONE DI SERVIZI FUNERARI

e le esigenze della famiglia del defunto e provvedendo, in caso di rito con cremazione, alla consegna delle urne funerarie

### CASI ESEMPLIFICATIVI:

**Dimensione 1** - Supervisione delle diverse fasi del rito: **2 casi**

**Dimensione 2** - Supervisione fase conclusiva del rito: **2 casi**

### RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

## ADA.20.02.06 - GESTIONE DI SERVIZI FUNERARI

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Gestire gli aspetti amministrativi dell'esercizio delle attività funebri, curando l'espletamento degli adempimenti amministrativi per la gestione economica dell'esercizio

## 1 - GESTIONE AMMINISTRATIVE (PRATICHE, PERMESSI, AUTORIZZAZIONI, ECC.)

Grado di complessità 2

### 1.2 PRATICHE COMPLESSE

Richiedere il nulla osta da parte della procura in caso di morte violenta o sospetto di esserlo

Grado di complessità 1

### 1.1 PRATICHE SEMPLICI

Elaborare la dichiarazione di morte per gli organi competenti e successivamente richiedere l'intervento del medico curante o personale sanitario atto a certificare il decesso

## 2 - GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Grado di complessità 2

### 2.2 ELABORAZIONE E GESTIONE DATI

Effettuare operazioni di compilazione e tenuta del giornale degli affari, redazione e contabilizzazione delle fatture, analisi delle prestazioni, distinti in esenzione, esclusione, applicazione IVA

Grado di complessità 1

### 2.1 COMPILAZIONE DOCUMENTI

Redazione istanza del servizio funebre e documenti connessi a seconda della scelta dei familiari del defunto

## ADA.20.02.06 - GESTIONE DI SERVIZI FUNERARI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Personal computer e principali software applicativi anche per la gestione della contabilità
- Documentazione per le pratiche burocratiche
- Norme e procedure per le pratiche di certificazione del decesso

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche e modalità di gestione burocratica e amministrativa di un esercizio di attività funebre

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Pratiche burocratiche espletate
- Incassi, prima nota e fatturazione gestite

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tecniche e delle modalità di gestione burocratica e amministrativa di un esercizio di attività funebre

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: Gestione simulata di una pratica burocratica e amministrativa funebre, dalla compilazione della documentazione necessaria, all'incasso, emissione fattura e registrazione.
2. Colloquio tecnico relativo a modalità (e sequenze) di conduzione delle operazioni di espletamento delle pratiche burocratiche necessarie alla certificazione del decesso

## ADA.20.02.06 - GESTIONE DI SERVIZI FUNERARI

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Sviluppare l'offerta dei servizi funerari, in coerenza con le esigenze della clientela, avendo cura di definire e promuovere azioni di comunicazione e promozione degli stessi

#### 1 - SERVIZI PERSONALIZZATI DI COMUNICAZIONE

Grado di complessità 2

##### 1.2 MANIFESTI

Provvedere alla stampa e all'affissione di manifesti a lutto, con richiesta preventiva di autorizzazione al comune competente, pagando i diritti di affissione

Grado di complessità 1

##### 1.1 NECROLOGI

Prenotare e redigere necrologi a mezzo cartaceo o telematico

#### 2 - ADDOBBI FUNEBRI

Grado di complessità 2

##### 2.2 APPARECCHIO REFRIGERANTE

Installare l'apparecchio refrigerante per i decessi avvenuti nei mesi da giugno a settembre

Grado di complessità 1

##### 2.1 ALLESTIMENTO CAMERA ARDENTE

Allestire la camera ardente attraverso il trasporto del materiale di allestimento

##### 2.1 ALLESTIMENTO ROSARIO

Allestire la cerimonia del rosario (facoltativo) presso la chiesa con relativa preliminare richiesta al parroco competente

##### 2.1 ADDOBBI FLOREALI

Predisporre gli addobbi floreali sia presso l'abitazione del defunto che in chiesa

#### 3 - PROMOZIONE SERVIZI FUNEBRI

## ADA.20.02.06 - GESTIONE DI SERVIZI FUNERARI

Grado di complessità 2

### 3.2 MEZZO ONLINE

Effettuare promozioni pubblicitarie dei servizi funebri attraverso sito internet

Grado di complessità 1

### 3.1 MEZZO CARTACEO

Effettuare operazioni di volantinaggio, affissione, inserzioni cartacei su giornali periodi e/o locali per la promozione dei servizi funebri

## ADA.20.02.06 - GESTIONE DI SERVIZI FUNERARI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Manifesti a lutto
- Necrologi su media tradizionali e digitali
- Materiali per allestimento della camera ardente
- Addobbi floreali
- Apparecchio refrigerante

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche ed operatività di allestimento
- Tecniche ed operatività di comunicazione di decesso ed esequie

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Camera ardente predisposta
- Comunicazioni pubbliche di decesso ed esequie predisposte

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'intero insieme delle tecniche e dell'operatività

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: realizzazione simulata di un allestimento di camera ardente
2. Colloquio tecnico relativo alla predisposizione e gestione dei mezzi di comunicazione

## ADA.20.02.06 - GESTIONE DI SERVIZI FUNERARI

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 3** - Organizzare l'intero processo di lavoro per l'esercizio delle attività funebri, pianificando le attività operative del personale interno e curando i rapporti con i fornitori di servizi esterni

## 1 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO FUNEBRE

Grado di complessità 3

### 1.3 ESEQUIE SECONDO REGOLAMENTI SPECIFICI

Organizzare le esequie seguendo l'iter dettato da Asl, prefetto o altro soggetto competente secondo regolamento di polizia mortuaria

Grado di complessità 2

### 1.2 ESEQUIE PER CONFESIONI RELIGIOSE DIVERSE

Organizzare le esequie considerando le esigenze familiari, religioni, confessionali della famiglia, del defunto e del ministro del culto incaricato nel caso di confessione religiose diverse (richieste specifiche di rito)

Grado di complessità 1

### 1.1 ESEQUIE PER CONFESIONI RELIGIOSE PREVALENTI

Organizzare le esequie considerando le esigenze familiari, religioni, confessionali della famiglia, del defunto e del ministro del culto incaricato nel caso di confessione religiosa prevalente

## 2 - ORGANIZZAZIONE DELLE OPERAZIONI LAVORATIVE

Grado di complessità 3

### 2.3 VERIFICA DESTINAZIONE FINALE DEL FERETRO

Verificare la destinazione finale del feretro e provvedere a organizzare le attività in base alle esigenze (ad esempio loculo comunale o tomba gentilizia o ereditaria)

Grado di complessità 2

### 2.2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Organizzare il servizio per la preparazione e l'allestimento del feretro secondo la modalità di sepoltura definita preliminarmente (inumazione, tumulazione o cremazione)



## ADA.20.02.06 - GESTIONE DI SERVIZI FUNERARI

Grado di complessità 1

### 2.1 DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Definire il servizio funebre individuando il numero di necrofori od operatori funebri necessari; il mezzo di trasporto; e la preparazione del feretro

## 3 - RAPPORTI CON I FORNITORI

Grado di complessità 3

### 3.3 GESTIONE DIRETTA DEL SERVIZIO

Gestire direttamente tutti gli ambiti di fornitura del servizio

Grado di complessità 2

### 3.2 SERVIZIO PARZIALMENTE IN APPALTO

Effettuare la richiesta e la prenotazione di una parte del servizio funebre alla società di servizi con la quale è stato stipulato apposito contratto di appalto e contatto con altri fornitori per la gestione di ambiti specifici di fornitura del servizio

Grado di complessità 1

### 3.1 SERVIZIO COMPLETAMENTE IN APPALTO

Effettuare la richiesta e la prenotazione del servizio funebre completo alla società di servizi con la quale è stato stipulato apposito contratto di appalto

## ADA.20.02.06 - GESTIONE DI SERVIZI FUNERARI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Regolamenti di polizia funerari generali e specifici (Asl, prefetto o altro soggetto competente)
- Riti funerari propri di confessioni religiose
- Mezzi per l'allestimento del feretro
- Tipologie di tombe (loculo comunale, tomba gentilizia o ereditaria, ...)
- Personale e mezzi per l'esecuzione del servizio funebre
- Fornitori di servizi per l'esecuzione del servizio funebre

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche ed operatività di allestimento del feretro sulla base della modalità di sepoltura (inumazione, tumulazione o cremazione)
- Tecniche di dimensionamento delle risorse ed organizzazione del servizio

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Esequie organizzate

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme dei principali riti religiosi
2. L'intero insieme delle tecniche e dell'operatività

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: realizzazione simulata dell'allestimento di un feretro
2. Colloquio tecnico relativo alle specificità dei differenti riti religiosi ed ai regolamenti di polizia funeraria

## ADA.20.02.06 - GESTIONE DI SERVIZI FUNERARI

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 4 - Organizzare il rito funebre, avendo cura di accogliere il dolente e di gestire le esigenze del lutto in relazione ai diversi riti religiosi e non, provvedendo a fornire tutte le informazioni relative alle norme, oneri e disbrigo di pratiche amministrative per lo svolgimento del rito**

#### 1 - ACCOGLIENZA DEL DOLENTE

Grado di complessità 2

##### 1.2 INFORMATIVA CONSEGNA CENERI

Nel caso di rito con cremazione, fornire le informazioni necessarie e corrette per effettuare le procedure per la consegna delle ceneri

##### 1.2 INFORMAZIONI SPECIFICHE

Informare il dolente di tutte le eventuali indicazioni specifiche richieste

Grado di complessità 1

##### 1.1 INFORMAZIONI PRELIMINARI

Presentare la documentazione abilitante all'esercizio della professione (CIA, esposizione tariffario, comprensivo delle disbrigo pratiche amministrative, e applicazione codice etico aziendale)

##### 1.1 SUPPORTO PRATICHE DECESSO

Nel caso di rito con cremazione, supportare e assistere la famiglia per l'esecuzione delle pratiche successive al decesso

#### 2 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE COSTI

Grado di complessità 2

##### 2.2 INFORMAZIONI SEPPELLITURA

Recuperare le informazioni presso il luogo di seppellimento comunale della sepoltura relativamente all'informativa dei diritti comunali

Grado di complessità 1

##### 2.1 PREVENTIVO

Redigere un preventivo adeguato alle esigenze del cliente contemplando le forniture richieste ed i km di percorrenza relativi al trasporto funebre

## ADA.20.02.06 - GESTIONE DI SERVIZI FUNERARI

### 3 - PRATICHE AMMINISTRATIVE

Grado di complessità 1

#### 3.1 PREPARAZIONE DOCUMENTAZIONE

Preparare l'istanza del servizio funebre, la richiesta autorizzazione al trasporto e alla sepoltura, il verbale di confezionamento ed idoneità del feretro, e ritirare il certificato di morte presso gli uffici anagrafici

## ADA.20.02.06 - GESTIONE DI SERVIZI FUNERARI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 4

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Documentazione abilitante all'esercizio della professione (CIA, esposizione tariffario, comprensivo delle disbrigo pratiche amministrative, e applicazione codice etico aziendale)
- Documentazione di trasporto (istanza del servizio funebre, richiesta autorizzazione al trasporto ed alla sepoltura, verbale di confezionamento ed idoneità del feretro)
- Certificato di morte
- Pratiche di cremazione
- Diritti comunali di seppellimento

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche ed operatività di organizzazione e gestione del rito funebre
- Tecniche di accoglienza dei dolenti

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Preventivo di servizio

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'intero insieme delle tecniche e dell'operatività

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: realizzazione simulata della gestione di una pratica di trasporto
2. Colloquio tecnico relativo alla gestione delle relazioni con i dolenti

## ADA.20.02.06 - GESTIONE DI SERVIZI FUNERARI

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 5** - Sovrintendere le diverse fasi del rito funebre accogliendo le richieste e le esigenze della famiglia del defunto e provvedendo, in caso di rito con cremazione, alla consegna delle urne funerarie

#### 1 - SUPERVISIONE DELLE DIVERSE FASI DEL RITO

Grado di complessità 2

##### 1.2 COORDINAMENTO DEL PERSONALE

Intervenire nella pianificazione di attività e nel coordinamento del personale al fine di accogliere le richieste specifiche e le esigenze della famiglia del defunto

Grado di complessità 1

##### 1.1 SUPERVISIONE DELLE FASI

Supervisionare e sovrintendere le diverse fasi del rito funebre dall'accoglienza iniziale fino alla fase conclusiva del rito

#### 2 - SUPERVISIONE FASE CONCLUSIVA DEL RITO

Grado di complessità 2

##### 2.2 CONSEGNA URNA

Nel caso di rito di cremazione supervisionare e coordinare il trasporto dell'urna alla famiglia del defunto oppure al luogo di sepoltura definitivo

Grado di complessità 1

##### 2.1 VERBALE DI CONSEGNA

Nel caso di rito di cremazione verificare la regolarità di consegna e provvedere a firmare il verbale di consegna dell'urna presso il tempio crematorio

## ADA.20.02.06 - GESTIONE DI SERVIZI FUNERARI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 5

#### RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Personale addetto al rito
- Mezzi utilizzati nel rito, incluse urne funerarie
- Partecipanti al rito

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di coordinamento del rito funebre

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Risorse coordinate
- Esigenze dei dolenti soddisfatte
- Urne funerarie consegnate

#### INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'intero insieme delle tecniche

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: -
2. Colloquio tecnico relativo al coordinamento delle risorse ed alla gestione delle relazioni di servizio con i dolenti

## ADA.20.02.06 - GESTIONE DI SERVIZI FUNERARI

### FONTI

Repertorio competenze schede 2015

DGR 13 gennaio 2014, n. 13-7014 - Primi indirizzi applicativi del regolamento regionale 8 agosto 2012, n. 7/R (Regolamento in materia di attività funebre e di servizi necroscopici e cimiteriali, in attuazione dell'articolo 15 della legge regionale 3 agosto 2011, n. 15 "Disciplina delle attività e dei servizi necroscopici, funebri e cimiteriali"). Sostituzione dell'allegato C del Regolamento regionale 8 agosto 2012, n. 7/R.

DGR 8 agosto 2012, n. 7/R - Regolamento in materia di attività funebre e di servizi necroscopici e cimiteriali, in attuazione dell'articolo 15 della legge regionale 3 agosto 2011, n. 15 (Disciplina delle attività e dei servizi necroscopici, funebri e cimiteriali)

L. R. 15 del 3 agosto 2011 - Disciplina delle attività e dei servizi necroscopici, funebri e cimiteriali. Modifiche della legge regionale del 31 ottobre 2007, n. 20 (Disposizioni in materia di cremazione, conservazione, affidamento e dispersione delle ceneri)