

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

Allestitire la camera ardente attraverso il trasporto del materiale di allestimento

2.1 ALLESTIMENTO ROSARIO

Allestitire 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)