



**MODELLO
DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE e
CONTROLLO**

ART. 6 – D. LGS. n. 231/2001

approvato dal Consiglio di Amministrazione

in data 05/11/2019

**MANSIONARIO
DI SEDE**

Gli addetti alla sede operativa devono:

- 1) accogliere ed identificare il cliente (All.1);
- 2) predisporre con il cliente il preventivo dei servizi richiesti utilizzando i relativi moduli;
- 3) concordare con il cliente tempi e modalità dei servizi da prestarsi;
- 4) inoltrare la richiesta di servizio trasporti funebri al CIF tramite l'applicativo "FENICE", con specificazione degli ulteriori servizi eventualmente richiesti;
- 5) tenere i contatti con i presidi sanitari ed in particolare:
 - a. comunicare la presa in carico del decesso:
 - Policlinico S. Orsola Malpighi: inviando domanda di accesso alla camera mortuaria per servizio funebre tramite il sito <https://www.aosp.bo.it/content/domanda-di-accesso-alla-camera-mortuaria-servizio-funebre> (All. 2);
 - Strutture ospedaliere del Comune di Bazzano, Loiano, Bentivoglio, Porretta Terme, Budrio e San Giovanni in Persiceto: inviando a mezzo fax il relativo modulo (All. 3);
 - Ospedale Bellaria ed Ospedale Maggiore: inviando via fax il relativo modulo (All. 4);
 - DOS / Obitorio: inviando a mezzo fax il relativo modulo (All. 5);
 - con riferimento a qualsiasi altro Comune o ente interessato occorre tenere conto delle rispettive formalità richieste, utilizzando la modulistica dagli stessi predisposta;
 - b. richiedere il certificato per la cremazione attraverso l'invio a mezzo fax alla Direzione Ospedaliera del relativo modulo (All. 6);
- 6) nel caso di decesso fuori dal Comune di Bologna¹ e fuori dai presidi ospedalieri (decesso in casa o casa di cura) richiedere all'AUSL locale l'accertamento del decesso inviando a mezzo fax il relativo modulo (All. 7);
 - qualora la AUSL di riferimento non sia disponibile (ad esempio nel caso in cui il decesso si verifichi nel fine settimana), occorre fare riferimento al medico reperibile,

¹ Nell'ipotesi di decesso nel Comune di Bologna, l'attività in questione è svolta dal CIF S.r.l.

facendo pervenire la documentazione necessaria alla struttura presso la quale è avvenuto il decesso;

7) tenere i contatti con gli Uffici comunali;

8) tenere i contatti con gli Uffici cimiteriali ed in particolare²:

a. Cimitero di Pianoro:

- depositare la richiesta di tumulazione della salma (All. 8);

- depositare la richiesta di inumazione della salma (All. 9);

b. Cimitero di San Lazzaro di Savena:

- inoltrare via fax la richiesta di tumulazione della salma (All. 10);

- inoltrare via fax la richiesta di inumazione della salma (All. 11);

c. con riferimento a qualsiasi Ufficio Cimiteriale occorre tenere conto delle rispettive formalità richieste, utilizzando la modulistica dagli stessi predisposta;

9) tenere i contatti con la Polizia Mortuaria, comunicando lo svolgimento del servizio funebre, tramite l'invio del modulo generato dal programma "Fenice" (All. 12);

10) se richiesto dal cliente, l'Ufficio marmi presso la sede operativa di San Lazzaro, provvede all'ordinativo del materiale accessorio (lapidi, cippi ecc.) predisponendo con il cliente il relativo preventivo di spesa (All. 13);

11) assistere il cliente durante lo svolgimento dei servizi;

12) curare l'incasso dei pagamenti secondo le seguenti modalità:

a. indicare il bonifico bancario come modalità ordinaria di pagamento;

b. accettare denaro contante per importi non superiori ad € 500,00;

c. in caso di accettazione di pagamento a mezzo titoli (assegni bancari o circolari) o contanti, custodirli in cassaforte e consegnarli all'Ufficio Amministrazione con cadenza settimanale;

13) emettere in formato elettronico la fattura relativa all'attività funebre svolta;

² Per il cimitero della Certosa di Bologna e per quello di Borgo Panigale, l'attività in questione è svolta dal CIF S.r.l.

14) conservare la documentazione relativa all'attività compiuta per l'espletamento dei servizi richiesti dalla clientela in appositi raccoglitori;

15) comunicare immediatamente a mezzo *mail* alla Direzione qualsiasi problematica di particolare entità o rilevanza.

Il Responsabile della sede operativa, ove nominato, risponde direttamente alla Direzione, con la quale tiene un rapporto continuativo in relazione all'adempimento delle proprie mansioni.

Nel caso in cui vengano addetti alla sede operativa altri dipendenti/collaboratori, il Responsabile della sede operativa provvede a dirigere e coordinare le attività previste nel presente mansionario, curandone il rispetto continuativo e rigoroso.

Il Responsabile della sede operativa redige un *report* settimanale da consegnare alla Direzione con l'indicazione delle operazioni effettuate.