

### **Deliberazione Giunta Regionale 22/11/2014, n. 22-343**

#### **“Disciplina regionale dei corsi di formazione professionale relativi ai servizi funebri e cimiteriali di cui alla l.r. n. 15 del 3 agosto 2011”**

[Pubblicato sul B.U.R. n. 39 del 25/09/2014, III Suppl. Ord.]

A relazione dell'Assessore Pentenero:

VISTA la legge regionale 3 agosto 2011, n. 15 “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)” ed in particolare l'art. 13 “formazione del personale”, il quale prevede che il Consiglio regionale definisca, con Regolamento, i requisiti formativi ed i piani di formazione obbligatori per il personale delle imprese che svolgono attività funebre, per il personale addetto ai servizi cimiteriali, ai forni crematori, per il personale che svolge la funzione di cerimoniere degli spazi per il commiato;

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta 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, (Disciplina delle attività e dei servizi necroscopici, funebri e cimiteriali)”;

CONSIDERATO che tale regolamento regionale:

- all'art. 4 definisce gli elementi fondamentali per la formazione del personale delle imprese esercitanti attività funebre ed in particolare per le figure di Responsabile della conduzione dell'attività funebre e dell'addetto alla trattazione degli affari nonché dell'operatore funebre o necroforo;
- all'art. 14 definisce gli elementi fondamentali per la formazione del cerimoniere delle strutture per il commiato;
- all'art. 21 definisce gli elementi fondamentali per la formazione per gli addetti alle operazioni cimiteriali;
- all'art. 31 definisce gli elementi fondamentali per la formazione del personale dei crematori;

VISTA la Deliberazione della Giunta Regionale 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, “Disciplina delle attività e dei servizi necroscopici, funebri e cimiteriali”). Sostituzione dell'allegato C del Regolamento regionale 8 agosto 2012, n.7/R;

CONSIDERATO che tale deliberazione, al punto 4 dell'allegato A, presuppone che, nel rispetto della normativa regionale in materia di formazione professionale vengano, con successiva deliberazione di Giunta, meglio puntualizzati vari aspetti relativi alla formazione che la legge ed il regolamento lasciano indefiniti quali: la durata dei vari corsi per le varie figure, le caratteristiche dell'esame, le condizioni di equivalenza o riconoscimento crediti formativi per i corsi svolti presso altre regioni, la definizione di profili standard;

CONSIDERATO che per individuare tali elementi che consentissero una disciplina più puntuale e completa della formazione in questione, consentendone la realizzazione nel sistema della formazione professionale piemontese, è stata avviata presso la Direzione Istruzione, Formazione e Lavoro un'istruttoria che ha coinvolto le associazioni di categoria interessate e che ha portato all'elaborazione del documento di disciplina regionale di detti corsi, allegato alla presente deliberazione e alla definizione di profili regionali da inserire nella vetrina degli standard del sistema della formazione professionale; considerato inoltre che il documento è stato anche presentato all'Anci e all'Anci in relazione al personale anche comunale interessato, in particolare per i servizi cimiteriali;

CONSIDERATO infine che la presente deliberazione è stata sottoposta al referente del Consiglio regionale che ha seguito tutto l'iter della legge e che non ha ritenuto di fare osservazioni o modifiche;

RITENUTO pertanto necessario, per consentire il corretto svolgimento e l'organizzazione dei corsi relativi ai servizi funebri e servizi cimiteriali nella Regione Piemonte, approvare l'allegato A alla presente deliberazione, "Disciplina regionale dei corsi di formazione professionale relativi ai servizi funebri e servizi cimiteriali" e l'allegato 1 dell'allegato A "Profili Professionali" parti integranti della presente deliberazione;

VISTA inoltre la dgr 21 maggio 2014 n.88-7678 avente ad oggetto "Ulteriori 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'art. 15 della legge regionale 3 agosto 2011, n. 15"Disciplina delle attività e dei servizi necroscopici, funebri e cimiteriale");

TUTTO CIÒ PREMESSO;

VISTA la L.R. n.63/95 e s.m.i.;

LA GIUNTA REGIONALE, all'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

Per le motivazioni in premessa:

- di approvare l'allegato A, parte integrante della presente deliberazione, relativo alla "Disciplina regionale dei corsi di formazione professionale relativi ai servizi funebri e servizi cimiteriali" e l'allegato 1 dell'allegato A denominato "Profili Professionali" e contenente i 5 profili professionali, parti integranti della presente deliberazione;
- di dare atto che la presente deliberazione non comporta oneri a carico del bilancio regionale.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul B.U. della Regione Piemonte ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della L.R. n. 22/2010.

... *omissis* ...

---

**ALLEGATO A**  
**DISCIPLINA REGIONALE DEI CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE**  
**RELATIVI AI SERVIZI FUNEBRI E SERVIZI CIMITERIALI**

*Regione Piemonte*  
*Direzione Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro*  
*Settore Standard Formativi, Qualità ed Orientamento professionale*

---

**Normativa di riferimento**

- legge regionale 3 agosto 2011, n. 15 "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)";
- Decreto del Presidente della Giunta 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, (Disciplina delle attività e dei servizi necroscopici, funebri e cimiteriali)";
- Deliberazione della Giunta Regionale 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, "Disciplina delle attività e dei servizi necroscopici, funebri e cimiteriali"). Sostituzione dell'allegato C del Regolamento regionale 8 agosto 2012, n.7/R.

**1. Definizione delle figure professionali e profili standard**

Le figure professionali interessate dalla presente disciplina sono:

1. Responsabile della conduzione dell'attività e Addetto alla trattazione degli affari (art. 4 del D.P.R. n. 7/R/2012 e s.m.i.)
2. Operatore funebre o necroforo (art. 4 del D.P.R. n. 7/R/2012 e s.m.i.)

3. Cerimoniere delle strutture per il commiato (art. 14 del D.P.R. n. 7/R/2012 e s.m.i.)
4. Addetti alle operazioni cimiteriali (art. 31 del D.P.R. n. 7/R/2012 e s.m.i.)
5. Operatori addetti alla conduzione di impianti di cremazione (art. 31 del D.P.R. n. 7/R/2012 e s.m.i.)

Per la descrizione delle figure sopraelencate si rimanda ai profili regionali standard dell'Allegato 1 all'Allegato A che verranno pubblicati nella vetrina regionale degli standard formativi.

## **2. Enti formatori**

Gli Enti formatori che possono erogare i percorsi di cui alle presenti linee guida devono essere in possesso dell'accreditamento regionale alla formazione (Macrotipologia C) ai sensi della D.G.R. n. 29-3181 del 19/6/2006.

## **3. Caratteristiche dei percorsi**

La durata dei percorsi è così definita:

- 60 ore per la figura di Responsabile della conduzione di attività e di Addetto alla trattazione degli affari di cui 36 ore costituiscono il percorso di base;
- 36 ore per l'Operatore funebre o necroforo, di contenuto identico al percorso di base di cui ai percorsi sopra;
- 60 ore per il Cerimoniere delle strutture per il commiato;
- 16 ore per gli Addetti alle operazioni cimiteriali;
- 24 ore per gli Operatori addetti alla conduzione di impianti di cremazione; Il monte ore è comprensivo delle ore per lo svolgimento delle prove di verifica finale dell'apprendimento.

La frequenza al corso, ai fini dell'ammissione alla verifica finale, è obbligatoria per il 75% delle ore previste complessivamente.

I contenuti dei corsi devono rispettare le indicazioni della normativa ed in particolare:

- art. n. 13 l.r. n. 15/2011;
- artt. 4, 14, 21 e 31 del Regolamento n. 7/R approvato con D.P.G.R. dell' 8 agosto 2012;
- punto 4 della D.G.R. n. 13-7014 del 13 gennaio 2014.

La Regione si riserva di approvare percorsi standard a cui i gestori dei corsi dovranno attenersi.

## **4. Requisiti dei formatori**

Esperienza lavorativa, di almeno di 5 anni, concernente le tematiche di insegnamento oppure esperienza di insegnamento nell'ambito specifico di riferimento.

## **5. Competenze regionali e provinciali**

I corsi dovranno essere:

- autorizzati, riconosciuti o finanziati nell'ambito delle direttive e dei bandi provinciali e regionali ex art. 18 della l.r. n. 63/95.

## **6. Ammissione ai corsi**

I corsi di cui alle presenti linee guida sono riservati a coloro che alla data di entrata in vigore del Regolamento – D.P.G.R. n. 7/R dell'8 agosto 2012 – ossia il giorno 10 agosto 2012, giorno successivo alla data di pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte –, non esercitavano da almeno 5 anni detta professione.

I cinque anni sono da intendersi continuativi.

L'accesso ai corsi per i cittadini stranieri è condizionato all'accertamento di una adeguata conoscenza della lingua italiana scritta e orale.

Costituiscono prerequisiti specifici di ammissione ai corsi:

1. Responsabile della conduzione dell'attività e Addetto alla trattazione degli affari: diploma di scuola secondaria di 2° grado. Il possesso di diploma di scuola secondaria di 2° grado non è necessario nel caso in cui chi voglia iscriversi al corso eserciti già l'attività lavorativa nel ruolo di Responsabile della conduzione dell'attività e Addetto alla trattazione degli affari. In ogni caso l'esperienza di lavoro nel ruolo di Responsabile della conduzione dell'attività e Addetto alla trattazione degli affari non rende necessario il possesso del diploma.
2. Operatore funebre o necroforo: obbligo scolastico assolto;
3. Cerimoniere delle strutture per il commiato: diploma di scuola secondaria di 2° grado;
4. Addetti alle operazioni cimiteriali: obbligo scolastico assolto;
5. Operatori addetti alla conduzione di impianti di cremazione: obbligo scolastico assolto.

## **7. Ammissione esami**

È ammesso all'esame finale chi ha frequentato almeno il 75% delle previste ore complessive.

Ai candidati che risultino non idonei alla prova finale d'esame è assegnata una sola volta la possibilità di riammissione ad una successiva sessione d'esame, entro un anno dalla data del primo esame, con le modalità previste dalla normativa regionale. È facoltà del candidato chiedere di frequentare nuovamente fino al 30% delle ore previste dal percorso, senza ulteriori oneri.

## **8. Verifiche finali**

Per i corsi di Responsabile della conduzione dell'attività e Addetto alla trattazione degli affari, e per il Cerimoniere delle strutture per il commiato è prevista una verifica finale di fronte a commissione esterna. Tale verifica consiste nella somministrazione di un questionario comprendente almeno 40 domande.

Per le altre figure la verifica finale consiste in una prova scritta (test o caso studio) elaborata dall'Agenzia che eroga il percorso, che deve essere tenuta agli atti per eventuali controlli.

Sono considerati idonei i candidati che abbiano ottenuto una valutazione complessiva non inferiore a 60/100. Non sono ammessi voti di consiglio.

## **9. Commissioni d'esame**

Con d.g.r. n. 31-2441 del 27 luglio 2011, la Regione Piemonte, in attuazione della l.r. 63/95, art. 24, ha introdotto la "Nuova disciplina sulle commissioni esaminatrici", nel cui ambito rientrano le commissioni di cui al presente atto.

## **10. Attestazioni e certificazioni**

In esito a tutti i percorsi sopra descritti è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza con profitto.

Gli attestati devono essere conformi ai modelli regionali vigenti.

## **11. Condizioni di equivalenza o riconoscimento crediti formativi per i corsi svolti presso altre Regioni ex D.G.R. n. 13-7014 del 13 gennaio n. 2014**

Considerata l'eterogeneità dei percorsi formativi erogati presso le altre Regioni sulle figure professionali oggetto delle presenti linee guida, la Regione riconosce sempre il valore di credito formativo a tali percorsi e si riserva di riconoscere la piena equivalenza dei titoli in caso di completa sovrapposibilità della formazione. Il riconoscimento dei crediti avviene secondo le disposizioni del "Manuale per la certificazione delle competenze e la certificazione dei crediti" approvato con D.D. n. 172 del 28 marzo 2011. La piena equivalenza dei titoli deve essere richiesta dall'interessato alla Regione Piemonte – Settore Standard formativi, qualità e orientamento, documentando il percorso fatto.

## **13. Crediti Formativi**

I corsi oggetto del presente allegato non prevedono la concessione di crediti, ad eccezione della casistica descritta nel punto precedente, pertanto gli allievi dovranno seguire integralmente il percorso.

## **12. Indicazioni finali**

Per quanto non espressamente indicato nelle presenti linee guida sono ritenute valide le indicazioni contenute nella normativa di riferimento citata.

---

ALLEGATO 1) DI A  
PROFILI PROFESSIONALI

*Regione Piemonte*

*Direzione Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro  
Settore Standard Formativi, Qualità ed Orientamento professionale*

---

- **Addetto ai servizi cimiteriali**
- **Cerimoniere delle strutture per il commiato**
- **Responsabile della conduzione dell'attività – Addetto alla trattazione degli affari**
- **Operatore funebre**
- **Operatore addetto alla conduzione degli impianti di cremazione**

<b>Denominazione Profilo</b>	<b>Addetto alle operazioni cimiteriali</b>
Edizione	2014
Professioni NUP/ISTAT correlate	8.4.2.1.0 Manovali e personale non qualificato dell'edilizia civile e professioni assimilate
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	96.03.00 Servizi di pompe funebri e attività connesse
Area professionale	SERVIZI ALLA PERSONA
Sottoarea professionale	Servizi alla persona
Descrizione	L'addetto alle operazioni cimiteriali e di sepoltura svolge le mansioni di inumazione, tumulazione, esumazione, estumulazioni, pulizia e movimentazione dei resti mortali, movimentazione dei feretri, movimentazione del materiale di risulta derivante dalle operazioni cimiteriali.
Livello EQF	2
Attestazione rilasciata per il profilo/obiettivo/standard	FREQUENZA E PROFITTO
Processo di lavoro caratterizzante il Profilo	OPERAZIONI CIMITERIALI A Conduzione di operazioni cimiteriali

<b>PROCESSO DI LAVORO – ATTIVITÀ</b>	<b>COMPETENZE</b>
A Conduzione di operazioni cimiteriali <b>ATTIVITÀ</b> – Predisposizione della sistemazione – Attività cimiteriali di tumulazione e inumazione – Attività cimiteriali di estumulazione e esumazione	1 Gestire le operazioni cimiteriali e di sepoltura

<b>COMPETENZE</b>	
1 Gestire le operazioni cimiteriali e di sepoltura	
<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>Gestire le operazioni cimiteriali e di sepoltura</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b> – Attuare le operazioni cimiteriali e di sepoltura, nel rispetto dei dolenti e dei riti cerimoniali – Presiedere alla tenuta del cimitero in conformità delle normative locali	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b> – Tipi di interro e di sepoltura – Nozioni igienico-sanitarie e di sicurezza nell'ambito dell'attività cimiteriale ivi compresa la gestione dei rifiuti cimiteriali – Rapporti con i dolenti e con il pubblico – Elementi normativi e regolamenti cimiteriali – Caratteristiche dei cofani, accessori, confezionamento in relazione alla destinazione

Denominazione Profilo	<b>Cerimoniere delle strutture per il commiato</b>
Edizione	2014
Professioni NUP/ISTAT correlate	5.4.7.1.0 Esercenti di agenzie di pompe funebri 5.4.7.2.0 Addetti alle agenzie di pompe funebri
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	96.03.00 Servizi di pompe funebri e attività connesse
Area professionale	SERVIZI ALLA PERSONA
Sottoarea professionale	Servizi alla persona
Descrizione	Il cerimoniere delle strutture per il commiato è in grado di supportare la famiglia, in concomitanza del decesso, nelle fasi della veglia funebre, dell'ossequio alla salma ed in quella del commiato e dell'arrivo al cimitero o al crematorio.
Livello EQF	4
Attestazione rilasciata per il profilo/obiettivo/standard	FREQUENZA E PROFITTO
Processo di lavoro caratterizzante il Profilo	CONDUZIONE DELLE CERIMONIE NELLE STRUTTURE PER IL COMMATO A Organizzazione e gestione del rito funebre

<b>PROCESSO DI LAVORO – ATTIVITÀ</b>	<b>COMPETENZE</b>
A Organizzazione e gestione del rito ATTIVITÀ – Ascolto dei dolenti comprendendone le esigenze – Predisposizione del rito funebre – Progettazione e realizzazione del commiato – Conduzione e gestione del rito funebre – Consegna delle urne funerarie	1 Supportare il dolente nella cerimonia funebre

<b>COMPETENZE</b>	
1 Supportare il dolente nella cerimonia funebre	
<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>Supportare il dolente nella cerimonia funebre</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b> – Accogliere i dolenti – Organizzare il rito funebre nel rispetto della volontà del dolente e della normativa di riferimento – Gestire il rito funebre e i diversi elementi della ritualità	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b> – Riti funebri – Cerimonia del commiato – Ruolo del cerimoniere – Elementi di psicologia – Elementi di comunicazione – Normativa di riferimento – Etica della professione

Denominazione Profilo	<b>Operatore addetto alla conduzione degli impianti di cremazione</b>
Edizione	2014
Professioni NUP/ISTAT correlate	5.4.7.2.0Addetti alle agenzie di pompe funebri
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	96.03.00Servizi di pompe funebri e attività connesse
Area professionale	SERVIZI ALLA PERSONA
Sottoarea professionale	Servizi alla persona
Descrizione	L'operatore addetto alla conduzione di impianti di cremazione si occupa di gestire il processo di cremazione, nel rispetto della normativa di igiene e sicurezza e delle disposizioni che lo regolamentano.
Livello EQF	2
Attestazione rilasciata per il profilo/obiettivo/standard	FREQUENZA E PROFITTO
Processo di lavoro caratterizzante il Profilo	CONDUZIONE DEGLI IMPIANTI DI CREMAZIONE A Conduzione dei forni crematori

<b>PROCESSO DI LAVORO – ATTIVITÀ</b>	<b>COMPETENZE</b>
A Conduzione dei forni crematori <b>ATTIVITÀ</b> – Verifica e controllo dei documenti – Movimentazione dei carichi – Utilizzo dei supporti informatici dedicati – Introduzione del feretro all'interno dell'impianto – Scarico manuale dei resti calcinati – Polverizzazione (riduzione dei resti calcinati in cenere) – Preparazione dell'urna	1 Condurre le operazioni di cremazione

<b>COMPETENZE</b>	
1 Condurre le operazioni di cremazione	
<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>Condurre le operazioni di cremazione</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b> – Gestire il processo di cremazione – Monitorare il processo di cremazione nel rispetto della normativa di sicurezza e ambientale – Valutare i rischi derivanti dal processo di cremazione	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b> – Normative di settore – Procedure di sicurezza – Normativa di igiene e sicurezza – Processo di cremazione – Elementi di tutela dell'ambiente in relazione alle attività pertinenti – Etica della professione

<b>Denominazione Profilo</b>	<b>Operatore funebre</b>
Edizione	2014
Professioni NUP/ISTAT correlate	5.4.7.2.0 Addetti alle agenzie di pompe funebri
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	96.03.00 Servizi di pompe funebri e attività connesse
Area professionale	SERVIZI ALLA PERSONA
Sottoarea professionale	Servizi alla persona
Descrizione	L'Operatore funebre (necroforo) è in grado di svolgere le operazioni preliminari ed esecutive del servizio di trasporto funebre in osservanza della normativa vigente. Si occupa della persona defunta dal momento in cui è rilasciata ai parenti per le esequie fino alla destinazione ultima; opera su richiesta dei parenti in sale del commiato, presso camere mortuarie e/o domicilio; svolge la propria attività in collaborazione con altri operatori dell'impresa e agisce su indicazioni fornite dal Responsabile della conduzione dell'attività funebre.
Livello EQF	2
Attestazione rilasciata per il profilo/obiettivo/standard	FREQUENZA E PROFITTO
Processo di lavoro caratterizzante il Profilo	SERVIZI FUNEBRI Processo di lavoro A Esecuzione dei servizi funerari

<b>PROCESSO DI LAVORO – ATTIVITÀ</b>	<b>COMPETENZE</b>
A Esecuzione dei servizi funerari <b>ATTIVITÀ</b> – Preparazione, allestimento e consegna del cofano funebre – Preparazione estetica e vestizione – Incassamento, chiusura, sigillatura ed adempimenti degli obblighi di legge – Approntamento della camera ardente – Trasporto di salma, cadavere, resti mortali e ceneri nel rispetto della normativa – Conduzione del carro funebre e movimentazione a terra del feretro nel rispetto della normativa – Esecuzione di operazioni cimiteriali su richiesta dei clienti nel rispetto dei regolamenti comunali – Esecuzione di recuperi di salme e cadaveri e svolgimento di servizi funebri per indigenti su richiesta della Pubblica Autorità	1 Eseguire il confezionamento e il trasporto del feretro 2 Eseguire il servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale

<b>COMPETENZE</b>	
1 Eseguire il confezionamento e il trasporto del feretro	
2 Eseguire il servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale	
<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>Eseguire il confezionamento e il trasporto del feretro</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
– Applicare tecniche amministrative ed attuative del servizio funebre nel rispetto della normativa vigente – Applicare tecniche di gestione con enti esterni – Applicare tecniche di riconoscimento del cadavere	– Elementi di legislazione in materia funeraria – Tecniche di confezionamento del feretro – Tecniche amministrative di autorizzazioni al trasporto, alla sepoltura e alla cremazione – Obblighi connessi al trasporto funebre

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>Eeguire il servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene nell’ambito dell’attività funebre</li> <li>– Applicare tecniche e procedure per il trattamento delle salme e dei cadaveri</li> <li>– Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature</li> <li>– Applicare tecniche di prevenzione sanitaria</li> <li>– Svolgere le idonee procedure amministrative ed attuative del servizio di trasporto funebre nel rispetto della normativa vigente</li> <li>– Gestire il servizio nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza del lavoro</li> </ul>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori</li> <li>– Nozioni igienico-sanitarie nell’ambito dell’attività funebre, compresi i sistemi di sanificazione e disinfezione</li> <li>– Procedure nel trattamento delle salme e dei cadaveri</li> <li>– Attrezzature e strumenti impiegati nell’attività funebre</li> <li>– Operazioni cimiteriali, sepolture e cimiteri, cremazioni e crematori</li> <li>– Mezzi funebri, rimesse, sistemi di sanificazione e disinfezione</li> </ul>

Denominazione Profilo	<b>Responsabile della conduzione dell’attività – Addetto alla trattazione degli affari</b>
Edizione	2014
Professioni NUP/ISTAT correlate	5.4.7.1.0Esercenti di agenzie di pompe funebri
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	96.03.00Servizi di pompe funebri e attività connesse
Area professionale	SERVIZI ALLA PERSONA
Sottoarea professionale	Servizi alla persona
Descrizione	Il Responsabile della conduzione dell’attività funebre o addetto alla trattazione degli affari è in grado di gestire l’impresa funebre come azienda commerciale, curando gli aspetti commerciali e le relazioni di marketing, svolgendo le pratiche amministrative e gestendo, se presenti, le sedi commerciali. Svolge la sua funzione nel rispetto di un armonico rapporto tra assistenza ai vivi e rispetto per i defunti.
Livello EQF	4
Attestazione rilasciata per il profilo/obiettivo/standard	FREQUENZA E PROFITTO
Processo di lavoro caratterizzante il Profilo	SERVIZI FUNEBRI A Conduzione dell’attività e del servizio funebre

<b>PROCESSO DI LAVORO – ATTIVITÀ</b>	<b>COMPETENZE</b>
<b>A Conduzione di operazioni cimiteriali</b> <b>ATTIVITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interazione con dolenti, fornitori ed enti pubblici e privati</li> <li>– Informazioni sulla preparazione, organizzazione e svolgimento, sulle caratteristiche, sui costi del servizio funebre</li> <li>– Informazione sulle normative vigenti e oneri del servizio richiesto</li> <li>– Analisi delle proposte di fornitura</li> <li>– Realizzazione di un servizio personalizzato</li> <li>– Effettuazione delle attività funzionali alla gestione del servizio richiesto</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Gestire la promozione e l’esercizio dell’attività funebre</li> <li>2 Gestire l’accoglienza del dolente</li> <li>3 Eeguire il confezionamento e il trasporto del feretro</li> <li>4 Eeguire il servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale</li> </ol>

<b>COMPETENZE</b>	
1 Gestire la promozione e l'esercizio dell'attività funebre 2 Gestire l'accoglienza del dolente 3 Eseguire il confezionamento e il trasporto del feretro 4 Eseguire il servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale	
<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>Gestire la promozione e l'esercizio dell'attività funebre</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b> – Applicare tecniche di organizzazione e gestione amministrativa, contabile e fiscale dell'impresa – Applicare tecniche di rilevazione e analisi della qualità – Applicare tecniche di pianificazione delle attività	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b> – Legislazione specialistica in materia funeraria – Norme di regolamentazione dei rapporti di lavoro – Nozioni di diritto amministrativo – Nozioni di diritto commerciale – Elementi di marketing
<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>Gestire l'accoglienza del dolente</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b> – Applicare tecniche di comunicazione interpersonale e di interazione con il dolente – Applicare tecniche di ascolto attivo – Accogliere la clientela – Gestire la problematica del lutto in relazione ai diversi riti religiosi e non	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b> – Tecniche di assistenza e accoglienza dei dolenti – Comunicazione empatica – Tecniche di negoziazione – Elementi di psicologia sociale – Normativa in materia della privacy
<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>Eseguire il confezionamento e il trasporto del feretro</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b> – Applicare tecniche amministrative ed attuative del servizio funebre nel rispetto della normativa vigente – Applicare tecniche di gestione con enti esterni – Applicare tecniche di riconoscimento del cadavere	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b> – Elementi di legislazione in materia funeraria – Tecniche di confezionamento del feretro – Tecniche amministrative di autorizzazioni al trasporto, alla sepoltura e alla cremazione – Obblighi connessi al trasporto funebre
<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>Eseguire il servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b> – Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene nell'ambito dell'attività funebre – Applicare tecniche e procedure per il trattamento delle salme e dei cadaveri – Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature – Applicare tecniche di prevenzione sanitaria	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b> – Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori – Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività funebre, compresi i sistemi di sanificazione e disinfezione – Procedure nel trattamento delle salme e dei cadaveri – Attrezzature e strumenti impiegati nell'attività funebre – Operazioni cimiteriali, sepolture e cimiteri, cremazioni e crematori – Mezzi funebri, rimesse, sistemi di sanificazione e disinfezione