

# Prenotatore on line

# Servizi Funebri

## Programma dell'incontro

- ore 14.00 accoglienza IOF e distribuzione materiale (slides presentazione)
- ore 14.15 Intervento dell'Assessore Stefano Lo Russo
- ore 14.25 Intervento del Dott. A. Dieni, Direttore Operatività e Comparti
- ore 14.35 Intervento del Dott. F. Carcillo, Direttore settore ICT
  
- ore 14.45 Presentazione tecnica dell'applicazione
- ore 15.45 Prossimi passi operativi (corsi di formazione)
- ore 16.00 Pausa
  
- ore 16.10 Simulazione di casi tipo con utilizzo dell'applicazione
- ore 17.10 Domande e risposte
- ore 17.30 Chiusura

## I Punti della Presentazione

- Come cambia la prenotazione
- In che cosa rimane uguale
- Come si accede all'applicazione
- Come si effettua la compilazione: i 9 step
- Quali sono le facilitazioni ed i controlli implementati
- Come cambia la modulistica
- I servizi aggiuntivi
- Il piano di formazione e l'avvio

## Come cambia la prenotazione

- servizio **online** disponibile **7 giorni su 7, 24 ore su 24** evitando code agli sportelli (in fase di avvio la disponibilità potrebbe essere ridotta);
- invio telematico della pratica con accettazione «*salvo buon fine*»;
- **compilazione guidata** e imputazione dati facilitata con valori precompilati (ove possibile);
- **validazione dei dati** per step successivi;
- **semplificazione e della modulistica** da produrre a cura della IOF
- possibilità di allegare digitalmente la scansione delle «*carte di morte*».

## In che cosa rimane uguale a prima

- **Consegna della pratica** originale (documenti firmati e originali delle carte di morte) **allo sportello**, in orario di apertura;
- **pagamento, fattura e ritiro autorizzazioni allo sportello**, in orario di apertura;
- prenotazione ancora possibile allo sportello in orario di apertura ( a tendere in modalità self service assistita);

## IL SERVIZIO FUNEBRE IN 10 PUNTI (1-5)

FASI	OGGI	DOMANI
<b>1_COMPILAZIONE MODULISTICA</b>	A cura alle <b>IOF, a mano</b> , su modulistica varia	Creata e stampata dal <b>prenotatore on line</b> dopo caricamento dati a cura delle IOF
<b>2_PRESENTAZIONE PRATICA</b>	A cura delle <b>IOF, allo sportello, in ordine di arrivo (coda unica)</b>	La <b>IOF</b> inoltra la <b>prenotazione</b> per via <b>telematica e consegna</b> la pratica originale <b>allo sportello senza code</b>
<b>3_CARICAMENTO DATI</b>	<b>Imputazione</b> in Stige <b>a cura di AFC in orario di apertura sportello (08.30 - 13.00)</b>	<b>Imputazione</b> dati <b>on line h24 a cura delle IOF</b> (imputazione <b>municipali a cura di AFC</b> )
<b>4_ASSEGNAZIONE SEPOLTURA</b>	<b>A cura di AFC alla presentazione</b> pratica allo sportello con coda unica	<b>Dal sistema on line</b> , dopo caricamento dati richiedente, defunto, decesso, possibile <b>in contemporanea da più prenotatori.</b>
<b>5_ASSEGNAZIONE ORARI</b>	<b>A cura di AFC alla presentazione</b> pratica	<b>Dal sistema on line</b> , successivamente all'assegnazione sepoltura

## IL SERVIZIO FUNEBRE IN 10 PUNTI (6-10)

FASI	OGGI	DOMANI
<b>6_CONTROLLO CARTE DI MORTE</b>	A cura di AFC durante e dopo la presentazione allo sportello	A cura di AFC sugli allegati on line e sugli originali
<b>7_BLOCCO ANAGRAFICO</b>	A cura di STATO CIVILE su NAO	a cura di STATO CIVILE su NAO e in un secondo tempo in automatico (salvo eccezioni gestite da Stato Civile)
<b>8_CONTROLLO INCASSI</b>	A cura di AFC da internet banking	A cura di AFC da internet banking
<b>9_FATTURAZIONE</b>	A cura di AFC da Stige	A cura di AFC da Stige
<b>10_RILASCIO AUTORIZZAZIONI</b>	A cura di STATO CIVILE con consegna a mano	A cura di STATO CIVILE con consegna a mano

## L'accesso all'applicazione

- La richiesta di accesso va inoltrata ad AFC SpA;
- l'accreditamento all'utilizzo del servizio avviene previa accettazione del regolamento;
- l'accesso avverrà tramite **credenziali** (login e password) rilasciate in due fasi: un primo invio via mail per la login e una busta cartacea consegnata personalmente previa registrazione di un documento d'identità valido;
- l'accreditamento al servizio di prenotazione online **non sostituisce** la presentazione della SCIA agli uffici comunali competenti;
- l'applicazione sarà raggiungibile al seguente link <https://servizi.cimiteritorino.it>, disponibile sul sito della Città e sul sito AFC;
- sui siti si darà comunicazione di eventuali fermi tecnici o indisponibilità;
- l'applicazione è utilizzabile con **dispositivi mobili** (tablet iOS e Android).



## La compilazione guidata e la validazione dati

- L'iter di prenotazione si compone di 9 step successivi;
- l'inserimento dei **dati anagrafici** si effettua nelle pagine richiedente, defunto, dati decesso (primi 3 step);
- ogni pagina permette il «salva in bozza», che consente di riprendere in un momento successivo la compilazione;
- si passa alla pagina successiva con il comando «avanti», solo se sono stati imputati tutti i dati obbligatori nella pagina proposta;
- la conferma della pagina di riepilogo anagrafico (4°step) determina il **blocco anagrafico** (l'impresa non può più variare i dati immessi) e consente di accedere alla pagina Servizio Funebre;

- la pagina **servizio funebre** (step 5) consente di effettuare le scelte di cremazione, cerimonia, sosta, sepoltura;
- occorre opzionare la **sepoltura** desiderata che viene riservata (viene tolta dalla disponibilità a sistema);
- in un **tempo assegnato** (di 20 minuti, in fase test), pena la perdita della sepoltura opzionata, va conclusa la compilazione degli orari (partenza e cerimonia liberi; orario di arrivo al cimitero proposto dal sistema) e l'inserimento dei dati delle imprese coinvolte (step 6 e 7);
- con il comando «avanti» sulla pagina Impresa si arriva al **riepilogo generale del Servizio Funebre** (step 8);
- la conferma del riepilogo crea la **prenotazione del servizio** e non permette più alcuna modifica delle scelte effettuate nelle pagine precedenti. A conferma avvenuta il sistema propone la pagina Allegati Modulistica (step 9).

# La prenotazione in 9 passi

## I DATI ANAGRAFICI (1-4)

SEZIONI	UTILITÀ
<b>1_RICHIEDENTE</b>	<p>la sezione permette di imputare i dati anagrafici ed il rapporto di parentela (o altro titolo) del richiedente il servizio funebre;</p> <p><b>confermando i dati – tasto avanti - il sistema propone la pagina del defunto</b></p>
<b>2_DEFUNTO</b>	<p>la sezione permette di imputare i dati anagrafici del defunto; il sistema non consente di imputare due volte lo stesso nominativo;</p> <p><b>confermando i dati – tasto avanti - il sistema propone la pagina del decesso</b></p>
<b>3_DATI DEL DECESSO</b>	<p>la sezione permette di imputare i dati del decesso: data e ora, causa e luogo, ubicazione salma;</p> <p><b>confermando i dati – tasto avanti - il sistema propone la pagina del riepilogo e blocco anagrafico</b></p>
<b>4_RIEPILOGO E BLOCCO ANAGRAFICO</b>	<p>il sistema propone un riepilogo dei dati anagrafici imputati; la conferma degli stessi genera una funzione di blocco anagrafico e la IOF non può più modificarli.</p> <p><b>Confermando si raggiunge la pagina della prenotazione del servizio funebre.</b></p>

## IL SERVIZIO FUNEBRE (5-9)

SEZIONI	UTILITÀ
<b>5_SERVIZIO FUNEBRE</b> <b>5A_CREMAZIONE</b> <b>5B_CERIMONIA</b> <b>5C_SOSTA</b> <b>5D_SEPOLTURA</b>	<p>La pagina del servizio funebre permette di definire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>il trattamento crematorio</u> (volontà, impianto, destinazione ceneri)</li> <li>- <u>la cerimonia e/o le soste</u></li> <li>- <u>la sepoltura del defunto</u>: Cimitero, sepoltura con individuazione del manufatto, la segnalazione di diritto a fila raggiungibile, concessionario diverso da richiedente, rateizzazione.</li> </ul> <p><b>L'unica sezione obbligatoria è quella della sepoltura.</b></p> <p>Con l'opzione della sepoltura decorrere un <u>lasso di tempo per concludere la pratica</u></p> <p><b>Confermando i dati il sistema propone la pagina degli orari</b></p>
<b>6_ORARI</b>	<p>Permette di indicare data e ora della partenza, della cerimonia e dell'arrivo al cimitero o al Tempio crematorio.</p> <p><b>Confermando i dati il sistema propone la pagina dell' impresa</b></p>
<b>7_DATI IMPRESA</b>	<p>La pagina permette di inserire i dati di trasporto e movimentazione feretro</p> <p><b>Confermando i dati il sistema propone la pagina di riepilogo</b></p>
<b>8_RIEPILOGO SERVIZIO</b>	<p>La pagina riepiloga tutti i dati immessi e un preventivo di spesa.</p> <p>La conferma della pagina crea la prenotazione del servizio a sistema e genera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mail allo Stato Civile (in un primo momento, poi integrazione con nao)</li> <li>- mail ai centri servizi coinvolti</li> </ul> <p><b>Confermando i dati di riepilogo il sistema propone la pagina allegati-modulistica</b></p>
<b>9_ALLEGATI MODULISTICA</b>	<p>Nella pagina è possibile stampare i moduli e allegare le scansioni dei documenti di decesso rilasciati dagli enti coinvolti.</p> <p><b>Gli originali vanno presentati all'ufficio Funerali.</b></p>

## Un'applicazione smart: le facilitazioni

Attraverso **campi a compilazione guidata e menù a tendina** l'imputazione è snella e semplice.

L'applicazione contiene:

- il datario nei campi data
- l'elenco Comuni
- Lo stradario (città di Torino)
- L'elenco strutture ospedaliere e sociosanitarie piemontesi
- L'elenco impianti di cremazione italiani
- L'elenco parrocchie torinesi
- Il legame tra residenza/parrocchia/cimitero (di competenza territoriale)
- il ricerca defunto per richiamare i dati di sepoltura nel caso di richiesta avvicinamento, abbinamento, inserimento in manufatto occupato

**Il salvataggio** «in bozza» delle proprie pratiche, permette di non perdere i dati anagrafici immessi e completare la pratica quando la famiglia ha definito le scelte di sepoltura.

## Un'applicazione smart: i controlli

Alcuni vincoli e controlli sui valori immessi evitano refusi o errori di digitazione:

- obbligatorietà dei campi;
- controllo se nominativo defunto già presente;
- controllo maggiore età richiedente;
- controllo codice fiscale;
- controllo coerenza delle date (data e ora morte con data prenotazione, data partenza no antecedente a prenotazione, data/ora cerimonia e data/ora arrivo cimitero);
- prenotabilità sepoltura solo se dati anagrafici completi;
- disponibilità orari solo nei due giorni successivi e solo entro ore 13.00 per il giorno successivo (per garantire l'allestimento dell'area di sepoltura);
- elenco centri servizi legati alla propria IOF;
- produzione modulistica e caricamento allegati guidato (codifica-titolo)

## Modulistica su misura

- Il sistema prevede la sostituzione della modulistica cartacea con modulistica precompilata prodotta al termine della prenotazione;
- la modulistica contiene il numero e la data della pratica ed il QR CODE per futuri sviluppi di digitalizzazione;
- i contenuti sono invariati e rispettano le previsioni normative;
- la modulistica è stata raggruppata ed organizzata in sezioni omogenee
- ogni sezione e ogni modulo ha un codice ed un titolo univoci;
- sono identificati con maggiore chiarezza i campi da compilarsi a cura della/IOF e/o dell'avente titolo;
- la modulistica firmata e scansionata può essere caricata a sistema insieme alle scansioni delle carte di morte al fine di agevolarne il controllo agli uffici preposti;
- gli originali cartacei – modulistica firmata e carte di morte - si consegnano agli uffici in orario di sportello.

## Modulistica: utilità per le Imprese

- Tutti i moduli sono in A4;
- l'istanza, a firma dell'avente titolo, contiene l'elenco di tutti i possibili documenti che occorre presentare e che il sistema spunta in relazione alla tipologia di sepoltura;
- il sistema produce solo i moduli necessari a quel servizio funebre;
- in caso di indisponibilità persistente del sistema on line, i moduli sono scaricabili dal sito e compilabili a mano.

## Modulistica: utilità per AFC e Stato Civile

- La camicia (stampata in A3 dagli uffici) riepiloga sul frontespizio tutti i dati del servizio e, in quarta di copertina, riporta un segno di spunta in corrispondenza dei documenti richiesti per dar seguito a quel servizio.



## LA NUOVA MODULISTICA E LA MAPPATURA DEI DOCUMENTI

SEZIONI	IDENTIFICATIVO	TIPO	ELENCO
<b>DECESSO</b>	lettera <b>D</b> + numero progressivo	allegato	<b>D/1 Denuncia di morte</b>
		allegato	D/2 Certificato necroscopico
		allegato	D/3 Moduli ISTAT cause di morte
<b>CREMAZIONE</b>	lettera <b>C</b> + numero progressivo	allegato	<b>C/1 Documento/i attestante/i volontà cremazione</b>
		allegato	C/2 Documento/i attestante/i volontà cremazione parenti 1° g.
		allegato	C/3 Certificato medico che esclude reato
		allegato	C/4 Autorizzazione alla cremazione dell'ASL
		allegato	C/5 Documento/i identità aventi titolo a disporre cremazione
		allegato	C/6 Nulla osta della procura alla cremazione
		allegato	C/7 Scheda anagrafica composizione nucleo familiare
<b>SEPOLTURA</b>	lettera <b>S</b> + numero progressivo	modulo	<b>S/1 Istanza servizio funebre</b>
		allegato	S/2 Copia documento identità richiedente
		modulo	S/3 Dichiarazione disponibilità della parrocchia
		modulo	S/4 Dichiarazione art. 50 reg. 264 - handicap motorio familiare 1° g.
		modulo	S/5 Richiesta estumulazione autorizzazione ingresso sepoltura
		allegato	S/7 Nulla osta della procura alla sepoltura
		allegato	S/8 Scheda defunto per attrazione-abbinamento-inserimento

## LA NUOVA MODULISTICA E LA MAPPATURA DEI DOCUMENTI

SEZIONI	IDENTIFICATIVO	TIPO	ELENCO
<b>IMPRESE</b>	lettera <b>I</b> + numero progressivo	modulo	<b>I/1 Delega dell'avente titolo a disporre il funerale a impresa</b>
		modulo	I/2 Delega tra imprese
		modulo	I/3 Dichiarazione di regolare svolgimento attività funebre
		modulo	I/4 Dichiarazione di conformità servizio funebre
		modulo	I/5 Dichiarazione di variazione squadra operante
<b>capacità REDDITUALE</b>	lettera <b>R</b> + numero progressivo	Da Afcweb	<b>R/1 AGE1- Richiesta servizio funebre municipale</b>
		Da Afcweb	R/2 AGE 2 – Richiesta rateizzazione concessione
		allegato	R/3 ISEE richiedente
		allegato	R/4 ISEE altri familiari di 1° grado
		allegato	R/5 Scheda anagrafica nucleo familiare
<b>AUTORIZZAZIONI</b>	lettera <b>A</b> + numero progressivo	Da stige	<b>A/1 Autorizzazione trasporto e sepoltura</b>
		Da stige	A/2 Autorizzazione cremazione
		Da afcweb	A/3 Passaporto mortuario o equivalente per estero
<b>Documenti FISCALI e contratti</b>	lettera <b>F</b> + numero progressivo	Da stige	<b>F/1 Fattura</b>
		allegato	F/2 Copia pagamento
		Da Stige	F/3 Contratto di concessione

## Oltre la prenotazione: i servizi aggiuntivi

Oltre al modulo di presentazione, l'applicazione offre Servizi **aggiuntivi**, paralleli e complementari alla prenotazione:

- **gestione di più PROFILI**, per gli utenti che rappresentano più IOF;
- **dati anagrafici** della IOF e dei dati presenti in SCIA, da richiamare in fase di prenotazione, per le attività di trasporto e movimentazione del feretro);
- **consultazione disponibilità manufatto** aggiornata in tempo reale;
- **ricerca defunto** per valutazioni di attrazione cimiteriale e avvicinamento familiare (da ottobre-novembre 2015 la versione on line sarà accessibile solo con credenziali, per dar seguito alle disposizioni del Garante Privacy);
- area di **download** documenti (es. zone cittadine di competenza territoriale);
- archivio pratiche già presentate.

## I SERVIZI AGGIUNTIVI

SEZIONI	FUNZIONALITÀ
<b>PROFILO</b>	Permette di scegliere l'impresa per la quale operare (utile nel caso in cui uno stesso soggetto risulti rappresentante/delegato di più imprese)
<b>DOCUMENTI</b>	La sezione permette di effettuare i download della modulistica, la consultazione delle zone cittadine di competenza cimiteriale,
<b>DATI IMPRESA E CENTRI SERVIZI</b>	È una sezione anagrafica ad uso delle imprese: l'imputazione e l'aggiornamento dei dati spetta all'impresa stessa; nel caso i centri servizi non vengano aggiornati questi non sono utilizzabili in fase di prenotazione.
<b>RICERCA DEFUNTI</b>	Permette la consultazione delle schede defunto (dati anagrafici e ubicazione) senza ulteriori login necessarie invece sulla versione al pubblico (da ottobre-novembre 2015, per disposizioni del Garante)
<b>RICERCA MANUFATTI</b>	Permette di consultare la disponibilità in tempo reale dei manufatti disponibili dei diversi cimiteri al fine di poter valutare le possibili scelte con la famiglia a monte della prenotazione
<b>ARCHIVIO SERVIZI</b>	Permette di consultare tutti i servizi prenotati da quella impresa con evidenza dello stato in cui si trovano ((bozza, bozza blocco anagrafico, conclusa, invalidata, presentata, bloccata, annullata).

## L'addestramento all'uso e l'avvio

- **Corsi obbligatori** con consegna delle **credenziali di accesso**;
- Abilitazione delle **credenziali** solo **previa registrazione** di **documento d'identità valido** (da concludere entro la fase test);
- Formazione di **4 ore per** ciascun **utente** (2 utenti per postazione informatica);
- **Successivamente** alla formazione, periodo di **test libero**;
- Alla conclusione della fase test, **sessione plenaria di verifica**;
- Eventuali correttivi bloccanti;
- Definizione «condivisa» della **data di messa in produzione**.

## Piano della formazione

Sessioni nei giorni:

**lunedì 05, martedì 06, lunedì 12, martedì 13 ottobre**  
dalle ore **14.00** alle ore **18.00**

La formazione avverrà presso il **Laboratorio di Informatica** della

**SAA - Scuola di Amministrazione Aziendale**  
**via Ventimiglia, 115 - Torino**

**Prenotazioni** obbligatorie all'indirizzo:

<http://www.cimiteritorino.it/iscrizione>

**Non occorre portare il proprio portatile.**