

DIREZIONE REGIONALE/STRUTTURA SPECIALE SUPPORTO (Art. 14 L.R. 77/99): .....

**POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO, FORMAZIONE ED ISTRUZIONE, POLITICHE SOCIALI**

SERVIZIO/POSIZIONE DI STAFF: **PROGRAMMAZIONE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO, FORMATIVE E SOCIALI.**

UFFICIO: **Programmazione politiche formative.**

L'Estensore

**Enzo Palmucci**  
(firma)

Il Responsabile dell'Ufficio

**Dott.ssa Roberta Caporale**  
(firma)

Per il Dirigente del Servizio  
(vacante)

Il Direttore Regionale  
**Dott. Germano De Sanctis**  
(firma)

Il Direttore Regionale

**Dott. Germano De Sanctis**  
(firma)

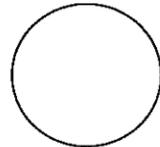
Il Componente la Giunta

**Avv. Paolo Gatti**  
(firma)

Approvato e sottoscritto:

Il Segretario della Giunta

**F.to Gariani**  
(firma)



Il Presidente della Giunta

**F.to Chiodi**  
(firma)

Copia conforme all'originale per uso amministrativo

L'Aquila, li 21 AGO 2013



Il Dirigente del Servizio Affari della Giunta  
**IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO**  
Verifica Atti Presidente e della Giunta  
Regionale, Legislativo, B.U.R.A.  
e Delegazione di Roma

**IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO**  
Formalizzazione Atti e Documentazione,  
Personalità Giuridica  
(Anna Maria Balassone)



# GIUNTA REGIONALE

Seduta del **12 AGO. 2013**

Deliberazione N. **598**

L'anno ..... il giorno ..... del mese di **12 AGO. 2013**  
negli uffici della Regione Abruzzo, si è riunita la Giunta Regionale presieduta dal Presidente Sig.  
con l'intervento dei componenti:

GIOVANNI CHIODI

- |                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| 1. ....               | 6. ....                 |
| 2. <b>CASTIGLIONE</b> | 7. <b>FEBBO ASSENTE</b> |
| 3. <b>CARPINETA</b>   | 8. <b>GATTI</b>         |
| 4. <b>DE-FANIS</b>    | 9. <b>GIULIANTE</b>     |
| 5. <b>DI DALMAZIO</b> | 10. <b>MASCI</b>        |
| .....                 | .....                   |
| .....                 | .....                   |

Walter Gariani

Svolge le funzioni di Segretario .....

## OGGETTO

**Disposizioni concernenti l'organizzazione e gli standard formativi essenziali per la formazione del personale delle imprese che esercitano attività funebre. Legge Regionale 10 agosto 2012, n. 41 "Disciplina in materia funeraria e di polizia mortuaria".**

## LA GIUNTA REGIONALE

VISTI

la **Legge Regionale 17-05-1995, nr. 111** e s.m.i.;

il **Regolamento, 07-12-1995, n. 12**, relativo all'attuazione della L.R., n.111/95 sulla Formazione Professionale e successive modifiche e integrazioni;

la **D.G.R. 20 luglio 2009, n. 363**, recante "Accreditamento delle sedi formative ed orientative della Regione Abruzzo, a norma del D.M.25 maggio 2001, mn. 166: Approvazione nuovo Disciplinare.", pubblicato sul BURA 7 agosto 2009, n. 33 Speciale Formazione;

la **Legge Regionale 10 agosto 2012, n. 41 "Disciplina in materia funeraria e di polizia mortuaria"** e, in particolare, l'art. 35, commi 3 e comma 4, concernenti il possesso ed il mantenimento dei requisiti di legge di cui al comma 3, punto 3, lettera b), tramite la frequenza da parte del personale dipendente di specifiche giornate formative teorico pratiche in attinenza alle specifiche mansioni svolte (durata complessiva non inferiore a 24 ore), secondo le modalità i tempi ed il programma stabiliti con atto della Giunta regionale;

il **D.M. del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali 31 maggio 2001 n.174** sui Criteri per la certificazione nel sistema della Formazione Professionale;

la **Legge n. 92/2012 recante** "Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita", in linea con le indicazioni dell'Unione Europea prope-  
deutica per la definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni,  
riferiti agli ambiti di rispettiva competenza dello Stato, delle regioni e delle province  
autonome di Trento e di Bolzano, per l'individuazione e validazione degli apprendi-  
menti non formali e informali, con riferimento al sistema nazionale di certificazione  
delle competenze".

il **D.lgs. 16 gennaio 2013, n.13** recante "Definizione delle norme generali e dei livelli  
essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non  
formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certifi-  
cazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno  
2012, n. 92", (adozione di un quadro comune di riferimento in ordine all'ambito defini-  
torio e applicativo della certificazione delle competenze per la definizione del sistema  
certificatorio nazionale;

il **Programma Operativo FSE Abruzzo 2007-2013**, Obiettivo "Competitività  
regionale e Occupazione", approvato dalla Commissione Europea con Decisione C(2007)  
5495 dell'8/XI/2007;

la **D.G.R. 27-09-2010, nr. 744**, concernente: "PO FSE Abruzzo 2007-2013 Obiettivo  
"Competitività regionale e Occupazione" - Piano Operativo 2009-2010-2011:  
Approvazione", nel cui ambito è ricompresa la programmazione del progetto speciale  
"Repertorio regionale dei profili e delle qualifiche e libretto formativo";

la **Determinazione dirigenziale 29 novembre. 2012, nr. 142/DL22**, recante  
"Aggiudicazione definitiva della gara per l'affidamento del "Servizio per la definizione e  
costruzione del repertorio regionale dei profili professionali e formativi, definizione del  
sistema regionale di offerta formativa e del sistema regionale di formalizzazione,  
certificazione delle competenze e di un servizio per la sperimentazione del libretto  
formativo del cittadino", in fase di realizzazione;

CONSIDERATO che la richiamata legge Regionale 10 agosto 2012, n. 41 "Disciplina in materia funeraria e  
di polizia mortuaria", approvata dal Consiglio regionale con verbale n. 123/2 del 31  
luglio 2012, pubblicata nel BURA 29 agosto 2012, n. 46 ed entrata in vigore il 30 agosto  
2012, dispone al Titolo V "Disposizioni transitorie e finali", art. 41 "Regime transitorio",  
comma 1, che le imprese che esercitano l'attività funebre di cui all'art. 35, operanti  
stabilmente sul territorio regionale, sono tenute ad adeguarsi ai requisiti previsti dal  
comma 3 del medesimo art., entro 18 mesi dalla pubblicazione sul BURA della Legge in  
parola, e, quindi, da marzo 2014;

RAVVISATA, pertanto, nelle more di realizzazione e messa a regime del "Sistema regionale delle  
qualifiche", la necessità di procedere a regolamentare, al fine di consentire la frequenza  
dei corsi di formazione da parte del personale dipendente dalle imprese del ramo e,  
conseguentemente, l'acquisizione e/o il mantenimento del relativo requisito, i percorsi  
formativi per gli operatori esercenti l'attività funebre, procedendo alla definizione, delle  
modalità organizzative e alla individuazione degli standard professionali e formativi  
essenziali all'esercizio dell'attività

VISTE le risultanze della riunione del 28 febbraio 2013 tenutasi presso la Direzione Politiche

della Salute – Servizio Prevenzione collettiva – Ufficio Igiene e Sanità pubblica, alla  
presenza di esperti referenti aziendali, riepilogate nell' allegato 1, "Bozza corso di  
formazione per gli operatori delle imprese esercenti l'attività funebre;

VISTO

e condiviso il documento **Allegato "A"**, denominato "Disposizioni organizzative e  
standard formativi essenziali per la formazione del personale delle imprese esercenti  
attività funebre. Legge Regionale 10 agosto 2012, n. 41 "Disciplina in materia  
funeraria e di polizia mortuaria", elaborato dal Servizio "Programmazione politiche  
attive del lavoro, formative e sociali", relativamente a:

- responsabile della conduzione dell'attività funebre (funzione assumibile anche dal  
titolare o legale rappresentante dell'impresa autorizzata);
- operatore funebre/necroforo (intendendo anche gli addetti al solo servizio di trasporto  
funebre);
- addetto alla trattazione degli affari (obbligatorio presso ulteriori sedi commerciali);

DATO ATTO

del parere espresso dal Direttore Regionale della Direzione "Politiche Attive del Lavoro,  
Formazione ed Istruzione, Politiche Sociali" e dal Dirigente del Servizio  
"Programmazione e innovazione delle politiche attive del lavoro, formative e sociali.  
Governance. Sistema normativo" in ordine alla legittimità e alla regolarità tecnico  
amministrativa del presente provvedimento.

A voti unanimi espressi nelle forme di legge,

## DELIBERA

per le motivazioni di cui in narrativa, che si intendono integralmente trascritte ed approvate:

1. **DI APPROVARE** le modalità organizzative e gli standard formativi essenziali, a livello regionale, per la  
formazione del personale delle imprese che esercitano attività funebre, ai fini della attivazione di  
corsi di formazione professionale, strutturati in coerenza con le indicazioni contenute nella Legge  
Regionale 10 agosto 2012, n. 41 "Disciplina in materia funeraria e di polizia mortuaria" e, in  
particolare, dall'art. 35, commi 3 e comma 4, concernenti il possesso ed il mantenimento dei requisiti  
di legge di cui al comma 3, punto 3, lettera b), così come definiti nell'**Allegato "A"**, parte integrante  
e sostanziale del presente atto.
2. **DI DARE MANDATO** al competente Servizio DL31 "Gestione politiche attive del lavoro e formative"  
della Direzione Politiche Attive del Lavoro, Formazione ed Istruzione, Politiche Sociali, di porre in  
essere tutti gli adempimenti di competenza.
3. **DI AUTORIZZARE** il Direttore Regionale delle Politiche Attive del Lavoro, Formazione ed Istruzione,  
Politiche Sociali, alla correzione di eventuali errori materiali rinvenibili negli allegati alla presente.
4. **DI DISPORRE** la pubblicazione del presente deliberato nel B.U.R.A.T. e nel sito  
<http://www.regione.abruzzo.it>.

**Disposizioni concernenti le modalità organizzative e gli standard formativi essenziali per la formazione del personale delle imprese che esercitano l'attività funebre.**

L. R. 10 agosto 2012, n. 41.

ALLEGATO come parte integrante alla dell'operazione n. 598 del 12 AGO. 2013

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA  
(Dott. Walter Sartori)



La presente copia, composta di n. .... fogliate, è conforme all'originale esistente in questo Ufficio.

*[Handwritten signature]*



## PREMESSA

La Legge regionale 10 agosto 2012, n. 41, "Disciplina in materia funeraria e di polizia mortuaria", definisce e disciplina l'attività funebre in Abruzzo.

L'esercizio di detta attività è subordinata al possesso ed al mantenimento, da parte delle imprese esercenti, dei requisiti di cui all'articolo 35 "Attività funebre", tra cui quelli sub comma3 lettera b) punti 3 e 4 e comma 4, tra cui quelli riferiti al personale per il quale si richiede il possesso di conoscenze teorico-pratiche, attinenti alle proprie mansioni.

La formazione è obbligatoria per tutte le imprese e per tutte le categorie di soggetti operanti nell'impresa funebre.

La prevista formazione obbligatoria si rivolge sia alle imprese che svolgono il servizio di attività funebre nella sua completezza (disbrigo pratiche amministrative inerenti il decesso, fornitura di articoli funebri, trasporto della salma) che a quelle che svolgono esclusivamente il servizio di trasporto funebre.

In particolare la formazione è richiesta per:

- 1) responsabile della conduzione dell'attività funebre;
- 2) operatore funebre/necroforo;
- 3) addetto alla trattazione degli affari (nel caso di ulteriori sedi commerciali).

### **.1.Soggetti attuatori.**

Sono soggetti attuatori delle attività formative di cui al presente atto i soggetti accreditati nella Regione Abruzzo, ai sensi della D.G.R. 20 luglio 2009, n. 363, recante "Accreditamento delle sedi formative ed orientative della Regione Abruzzo, a norma del D.M.25 maggio 2001, n. 166: Approvazione nuovo Disciplinare.", pubblicato sul BURA 7 agosto 2009, n. 33 Speciale Formazione, per la macrotipologia "formazione continua".

### **.2.Requisiti per l'accesso ai percorsi formativi.**

I percorsi formativi sono rivolti a cittadini italiani e a stranieri regolarmente presenti sul territorio italiano, in possesso dei seguenti requisiti:

- aver compiuto 18 anni al momento dell'iscrizione al corso
- diploma di scuola secondaria di I° grado, ovvero avere assolto l'obbligo formativo
- diploma di scuola secondaria di II° grado (percorso per responsabile della conduzione dell'attività funebre e/o addetto alla trattazione degli affari)

Coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero devono presentare una dichiarazione di valore che attesti il livello di scolarizzazione (documento rilasciato dalla rappresentanza diplomatico-consolare italiana nel paese al cui ordinamento appartiene la scuola che ha rilasciato il titolo).

Per gli stranieri è inoltre indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo. Tale conoscenza deve essere verificata tramite un test di ingresso.

### **.3.Modalità di valutazione.**

Al termine del percorso formativo viene effettuata una prova di verifica, mediante la somministrazione di un test predisposto dai docenti del corso (formulazione quesiti, criteri di correzione, predisposizione griglia valutazione, della soglia minima di profitto), nonché un colloquio orale interdisciplinare sulle materie oggetto del corso, finalizzata ad accertare l'apprendimento delle conoscenze e l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali.

Sono ammessi alla prova di verifica coloro che hanno frequentato almeno il 90% delle ore di formazione previste; superano la prova di verifica coloro che raggiungono un giudizio complessivo "sufficiente" nel test e nel colloquio.

### **.4.Titolo rilasciato.**

A coloro che superano la prova di verifica, rispetto alle prefissate soglie minime di frequenza e profitto, viene rilasciato un "Certificato di frequenza":



- certificato di frequenza per Operatore funebre/Necroforo;
- certificato di frequenza per Responsabile conduzione attività funebre
- certificato di frequenza per Addetto alla trattazione degli affari.

I certificati di frequenza si conseguono frequentando percorsi formativi, approvati dalla Regione o dalle Amministrazioni Provinciali, e realizzati da Organismi formativi accreditati in Regione Abruzzo. La frequenza delle attività formative è obbligatoria.

## 5. Standard professionali minimi.

L'Operatore funebre/Necroforo è in grado di svolgere le operazioni preliminari ed esecutive del servizio di trasporto funebre.

Il Responsabile della conduzione dell'attività funebre è in grado di gestire l'impresa funebre come azienda commerciale nel rispetto dei principi di assistenza ai superstiti e Pietas verso i defunti.

L'Addetto alla trattazione degli affari è in grado di gestire le filiali dell'impresa funebre, curandone gli aspetti commerciali.

## 6. Profili professionali.

### a) Responsabile della conduzione dell'attività funebre.

#### a1) Descrizione del profilo:

Il responsabile della conduzione dell'attività funebre è dotato di funzioni direttive; 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.

Le funzioni di responsabile della conduzione dell'attività funebre possono essere assunte anche dal titolare o legale rappresentante dell'impresa funebre, previa frequenza del percorso formativo.

#### a2) Competenze

##### - Gestire la promozione e l'esercizio dell'attività funebre

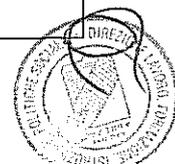
Conoscenze	Abilità
Legislazione specialistica in materia funeraria Norme di regolamentazione dei rapporti di lavoro Elementi di marketing commerciale Nozioni di diritto amministrativo Nozioni di diritto commerciale	Applicare tecniche di organizzazione e gestione amministrativa, contabile e fiscale dell'impresa Applicare tecniche di rilevazione Customer satisfaction Applicare tecniche di pianificazione delle attività Applicare tecniche di marketing

##### - Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente

Conoscenze	Abilità
Tecniche assistenza e accoglienza clienti Comunicazione empatica Tecniche di negoziazione Elementi di psicologia sociale Normativa in materia della privacy	Applicare tecniche di comunicazione efficace Applicare tecniche di ascolto attivo Applicare tecniche di comunicazione interpersonale Applicare tecniche di interazione col Cliente Applicare tecniche di accoglienza della clientela

##### - Eseguire il confezionamento e il trasporto del feretro

Conoscenze	Abilità
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	Applicare tecniche amministrative ed attuative del servizio funebre nel rispetto della normativa vigente Applicare tecniche di gestione con ASL e Comuni Applicare tecniche di riconoscimento del cadavere



**- Eseguire il servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale**

Conoscenze	Abilità
<p>Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori</p> <p>Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività funebre, compresi i sistemi di sanificazione e disinfezione</p> <p>Nozioni sul trattamento delle salme e dei cadaveri</p> <p>Attrezzature e strumenti impiegati nell'attività funebre</p>	<p>Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene nell'ambito dell'attività funebre</p> <p>Applicare tecniche e procedure per il trattamento delle salme e dei cadaveri</p> <p>Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature</p> <p>Applicare tecniche di prevenzione sanitaria</p>

## **b) Operatore funebre/Necroforo**

### **b1) Descrizione del profilo**

*L'operatore funebre / addetto al trasporto di cadavere (necroforo)* 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 del settore funerario e agisce su indicazioni fornite dal Direttore tecnico; è in grado di svolgere le pratiche amministrative relative all'autorizzazione al trasporto e cura l'integrità del feretro. L'operatore funebre nell'esercizio dell'attività deve porre particolare attenzione ad evitare i rischi connessi alla pratica funebre: deve quindi acquisire adeguate conoscenze ed abilità in materia di normative igienico-sanitarie a tutela della salute propria e di terzi.

### **b2) Competenze**

**- Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente**

Conoscenze	Abilità
<p>Tecniche assistenza e accoglienza clienti</p> <p>Comunicazione empatica</p> <p>Tecniche di negoziazione</p> <p>Elementi di psicologia sociale</p> <p>Normativa in materia della privacy</p>	<p>Applicare tecniche di comunicazione efficace</p> <p>Applicare tecniche di ascolto attivo</p> <p>Applicare tecniche di comunicazione interpersonale</p> <p>Applicare tecniche di interazione col Cliente</p> <p>Applicare tecniche di accoglienza della clientela</p>

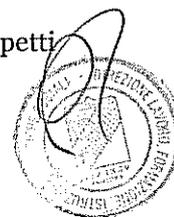
**- Eseguire il servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale**

Conoscenze	Abilità
<p>Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori</p> <p>Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività funebre, compresi i sistemi di sanificazione e disinfezione</p> <p>Nozioni sul trattamento delle salme e dei cadaveri</p> <p>Attrezzature e strumenti impiegati nell'attività funebre</p>	<p>Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene nell'ambito dell'attività funebre</p> <p>Applicare tecniche e procedure per il trattamento delle salme e dei cadaveri</p> <p>Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature</p> <p>Applicare tecniche di prevenzione sanitaria</p>

## **c) Addetto alla trattazione degli affari.**

### **c1) Descrizione del profilo:**

*L'Addetto alla trattazione degli affari* è in grado di gestire le filiali dell'impresa funebre, curando gli aspetti commerciali e gestendo l'accoglienza del cliente.



## C2) Competenze

### - Gestire gli aspetti commerciali dell'attività funebre

Conoscenze	Abilità
Legislazione specialistica in materia funeraria Norme di regolamentazione dei rapporti di lavoro Elementi di marketing commerciale Nozioni di diritto amministrativo Nozioni di diritto commerciale	Applicare tecniche di organizzazione e gestione amministrativa, contabile e fiscale dell'impresa Applicare tecniche di rilevazione Customer satisfaction Applicare tecniche di pianificazione delle attività Applicare tecniche di marketing

### - Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente

Conoscenze	Abilità
Tecniche assistenza e accoglienza clienti Comunicazione empatica Tecniche di negoziazione Elementi di psicologia sociale Normativa in materia della privacy	Applicare tecniche di comunicazione efficace Applicare tecniche di ascolto attivo Applicare tecniche di comunicazione interpersonale Applicare tecniche di interazione col Cliente Applicare tecniche di accoglienza della clientela

## 7. Classificazioni

Area Professionale	Commercio e servizi
Sistema classificatorio ISCO	5143
Sistema classificatorio ISTAT	5.4.7.2.0.
Sistema di codifica professioni Ministero del Lavoro	555100

## 8. Struttura dei percorsi formativi

**Percorso teorico di base:** durata minima 24 ore

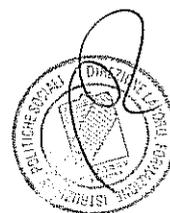
**Percorso teorico di base (24 ore) per Operatore funebre/Necroforo**

- Autorizzazioni al trasporto, alla sepoltura e alla cremazione. Attestazioni mediche
- Norme concernenti il trasporto funebre e gli obblighi dell'incaricato di pubblico servizio
- Obitorio, servizio mortuario sanitario, servizi per il commiato
- Operazioni cimiteriali, sepolture e cimiteri, cremazioni e crematori
- Norme e procedure in tema di salute e sicurezza dei lavoratori
- Procedure nel trattamento delle salme e dei cadaveri
- Norme, regolamenti, vigilanza, controlli e sanzioni
- Mezzi funebri, rimesse, sistemi di sanificazione e disinfezione.

**Percorso aggiuntivo di tipo specialistico:** durata minima 16 ore

**Percorso aggiuntivo di tipo specialistico (16 ore) per Addetto alla trattazione degli affari. e Responsabile della conduzione dell'attività funebre.**

- Le norme che regolamentano i rapporti di lavoro
- Gli obblighi del datore di lavoro in tema di salute e sicurezza dei lavoratori
- Conduzione del personale e dell'impresa
- Principi e metodi della promozione della qualità nelle imprese
- Rapporti con i familiari. Problematiche del lutto
- Qualità del servizio e cerimoniale
- Aspetti amministrativi, contabili e fiscali e formazione dei prezzi.



## 9. Requisiti professionali dei docenti

**Il personale docente** deve possedere titoli di studio adeguati e pregressa, documentata esperienza come docente in attività formative, almeno biennale, nei singoli ambiti tematici di riferimento (laurea in giurisprudenza; laurea in economia e commercio; laurea in medicina (ambiti specialistici: igiene, medicina del lavoro; medicina legale; laurea in scienze della comunicazione; tecnico della prevenzione)

## 10. Metodologie didattiche

- Lezioni frontali.
- Lezioni teorico – pratiche (simulazioni su manichini).
- Esercitazioni pratiche (Obitorio – Cimitero).

