

# Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali

## **TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO** -

**Servizio n. 1 Tumulazione / Estumulazione - Servizio n. 2 Inumazione / Esumazione - Servizio n. 3 Cremazione - Servizio n. 4 Riunione resti - Servizio n. 5 Trasporti funebri - Servizio n. 6 Concessione loculo/nicchia/celletta ossario o cineraria - Servizio n. 8 Esecuzione operazioni funerarie.**

| Dimensione/<br>Fattori qualità | Sottodimensioni                      | Descrizione Indicatore  | Formula Indicatore  | Standard<br>Generale | Standard<br>Specifico | Modalità di rilevazione del livello del servizio   | Rimborso*<br>(SI/NO) |
|--------------------------------|--------------------------------------|---|---|----------------------|-----------------------|--|----------------------|
|                                |                                      |   |   | (valore programmato) |                       |  |                      |
| Accessibilità                  | Accessibilità fisica                 | accesso agli uffici/sportelli   | n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)       | 100%                 | 100%                  | Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)   | no                   |
|                                |                                      | segnaletica informativa interna ed esterna  | presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna                                    | SI'                  | SI                    | controllo diretto  | no                   |
|                                | Accessibilità multicanale            | Canali di accesso   | n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, PEC, mail, posta, telematico) | 6                    | 5                     | Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze  | no                   |
| Tempestività                   | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di 5 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute           | 90%                  | 92%                   | Conteggio del numero di prestazioni effettuate entro il termine prestabilito e del numero totale di prestazioni, quindi calcolo del valore percentuale | no                   |
|                                | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta                                  | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti                                  | 75%                  | 82%                   | Conteggio del numero di risposte definite entro il termine prestabilito e del numero totale di risposte, quindi calcolo del valore percentuale         | no                   |
| Trasparenza                    | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento          | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5 giorni             | 5                     | Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web  | no                   |
|                                | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                                  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5 giorni             | 5                     | Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web  | no                   |
|                                | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5 giorni             | 5                     | Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web  | no                   |
|                                | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente           | 5 giorni             | 5                     | Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web  | no                   |
| Efficacia                      | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata  | n. di reclami accolti/n. richieste pervenute  | 20%                  | 25%                   | Conteggio dei reclami accolti e rapporto al totale delle richieste pervenute   | no                   |
|                                | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata   | n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute                        | 70%                  | 98%                   | Conteggio delle richieste integrative pervenute successivamente alla risposta  | no                   |



# Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali

## TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

### Servizio n. 7 Autorizzazione edilizia per nuova edificazione o manutenzione

| Dimensione/<br>Fattori qualità | Sottodimensioni                      | Descrizione Indicatore   | Formula Indicatore  | Standard | Standard                          | Modalità di rilevazione del livello del servizio   | Rimborso*<br>(SI/NO) |
|--------------------------------|--------------------------------------|--|---|----------|-----------------------------------|--|----------------------|
|                                |                                      |  |   | Generale | Specifico<br>(valore programmato) |  |                      |
| Accessibilità                  | Accessibilità fisica                 | accesso agli uffici/sportelli  | n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)   | 40%      | 40%                               | Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)   | no                   |
|                                |                                      | segnaletica informativa interna ed esterna   | presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna                                | SI'      | SI                                | controllo diretto  | no                   |
|                                | Accessibilità multicanale            | Canali di accesso  | n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, PEC, mail, posta)         | 5        | 4                                 | Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze  | no                   |
| Tempestività                   | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di 90 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute       | 90%      | 100%                              | Conteggio del numero di prestazioni effettuate entro il termine prestabilito e del numero totale di prestazioni, quindi calcolo del valore percentuale | no                   |
|                                | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta                                   | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti                              | 75%      | 100%                              | Conteggio del numero di risposte definite entro il termine prestabilito e del numero totale di risposte, quindi calcolo del valore percentuale         | no                   |
| Trasparenza                    | Responsabili                         | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento          | n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web   | 5        | 5                                 | Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web  |                      |
|                                | Procedure di contatto                | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                                  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web   | 5        | 5                                 | Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web  |                      |
|                                | Tempistiche di risposta              | Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web   | 5        | 5                                 | Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web  |                      |
|                                | Eventuali spese a carico dell'utente | Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico dell'utente | 5        | 5                                 | Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web  |                      |
| Efficacia                      | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti/n. richieste pervenute  | 20%      | 100%                              | Conteggio dei reclami accolti e rapporto al totale delle richieste pervenute   | no                   |
|                                | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata  | n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute                    | 70%      | 100%                              | Conteggio delle richieste integrative pervenute successivamente alla risposta  | no                   |

