

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/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (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/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (SI/NO)
				(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