



Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2017



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2017

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2017

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2018
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione **gestione dei reclami** anno 2017

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

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	richiesta traslazione salma estranea (tumulata per O.S. a titolo di deposito temporaneo) dalle sepolture private	18/09/2017	traslazione in campo di inumazione o loculo comunale	20/09/2017	
2	richiesta traslazione salma estranea (tumulata per O.S. a titolo di deposito temporaneo) dalle sepolture private	30/06/2017	traslazione in campo di inumazione o loculo comunale	05/07/2017	
3	richiesta traslazione salma estranea (tumulata per O.S. a titolo di deposito temporaneo) dalle sepolture private	19/10/2017	traslazione in campo di inumazione o loculo comunale	19/10/2017	
4	richiesta traslazione salma estranea (tumulata per O.S. a titolo di deposito temporaneo) dalle sepolture private	21/11/2017	traslazione in campo di inumazione o loculo comunale	22/11/2017	
5	richiesta traslazione salma estranea (tumulata per O.S. a titolo di deposito temporaneo) dalle sepolture private	17/11/2017	traslazione in campo di inumazione o loculo comunale	20/11/2017	

Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

6	richiesta traslazione salma estranea (tumulata per O.S. a titolo di deposito temporaneo) dalle sepolture private	27/11/2017	traslazione in campo di inumazione o loculo comunale	28/11/2017	
7	richiesta traslazione salma estranea (tumulata per O.S. a titolo di deposito temporaneo) dalle sepolture private	13/10/2017	traslazione in campo di inumazione o loculo comunale	16/10/2017	
8	richiesta traslazione salma estranea (tumulata per O.S. a titolo di deposito temporaneo) dalle sepolture private	09/10/2017	traslazione in campo di inumazione o loculo comunale	10/10/2017	
9	richiesta traslazione salma estranea (tumulata per O.S. a titolo di deposito temporaneo) dalle sepolture private	31/08/2017	traslazione in campo di inumazione o loculo comunale	14/09/2017	
10	richiesta traslazione salma estranea (tumulata per O.S. a titolo di deposito temporaneo) dalle sepolture private	18/09/2017	traslazione in campo di inumazione o loculo comunale	19/09/2017	
11	richiesta traslazione salma estranea (tumulata per O.S. a titolo di deposito temporaneo) dalle sepolture private	03/07/2017	traslazione in campo di inumazione o loculo comunale	05/07/2017	
12	richiesta traslazione salma estranea (tumulata per O.S. a titolo di deposito temporaneo) dalle sepolture private	14/07/2017	traslazione in campo di inumazione o loculo comunale	27/09/2017	
13	richiesta traslazione salma estranea (tumulata per O.S. a titolo di deposito temporaneo) dalle sepolture private	14/09/2017	traslazione in campo di inumazione o loculo comunale	14/09/2017	
14	richiesta traslazione salma estranea (tumulata per O.S. a titolo di deposito temporaneo) dalle sepolture private	15/09/2017	traslazione in campo di inumazione o loculo comunale	18/09/2017	

Servizio n. 7 Autorizzazione edilizia per nuova edificazione o manutenzione

Nessun reclamo pervenuto.



Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2017*

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. 8 Esecuzione operazioni funerarie

Non sono state effettuate indagini di customer satisfaction nell'anno 2017.









Servizio n. 6 Concessione loculo/nicchia/celletta ossario o cineraria

Servizio n. 7 Autorizzazione edilizia per nuova edificazione o manutenzione

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni Urp
Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	
DISTRIBUZIONE QUESTIONARI INDAGINI CUSTOMER SATISFACTION PRESSO I LOCALI DI VIA LINCOLN U.O. CONCESSIONI E U.O.TECNICA	Il semestre anno 2017	400	Accessibilità	Orari di apertura	100%	
				Accessibilità fisica dei locali	100%	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	90%	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	100%	



Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

		400		tempi medi di rilascio inform.	90%	
				tempi medi di risposta su reclamo	75%	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	100%	
				Disponibilità modulistica	90%	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	100%	
			Efficacia	Conformità	90%	
				Affidabilità	50%	
				Compiutezza	90%	

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2018

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. 7 Autorizzazione edilizia per nuova edificazione o manutenzione
Servizio n. 8 Esecuzione operazioni funerarie

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	L'OBIETTIVO E' QUELLO DI MANTENERE GLI STANDARD GIA' INDICATI NELLA CARTA DEI SERVIZI PRECEDENTE E CONFERMATA NELL'ANNO 2017.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

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. 7 Autorizzazione edilizia per nuova edificazione o manutenzione
Servizio n. 8 Esecuzione operazioni funerarie

Piano di miglioramento degli Standard