



**Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2018**



**Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2018

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2018

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2019
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019



Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2018

Servizio n. 1 Tumulazione / Estumulazione

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	n. 39 diffide per traslazione salme da sepolture private per deposito temporaneo. SERVIZIO N. 1	///	Laddove possibile sono state traslate le salme nei campi di'inumazione. (50%)	///	Mail/Pec

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

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 2018*

Dal servizio 1 al servizio 8

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
Nessun questionario distribuito		0	Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	



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

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2019

Dal servizio 1 al servizio 8

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	L'obiettivo è quello di mantenere gli standard già indicati nella carta servizi precedente confermata nell'anno 2018
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

Dal servizio 1 al servizio 8

Piano di miglioramento degli Standard

