



**Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2019**



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 2019

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2019

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2020
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking



Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2019

Dal servizio 1 al servizio 8

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	12/02/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	13/02/2019	MAIL
2	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	22/01/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	23/01/2019	MAIL
3	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	14/01/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	17/01/2019	MAIL
4	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	28/01/2019		11/02/2019	RACCOMANDATA
5	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	25/01/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	04/02/2019	MAIL



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

6	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	15/02/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	25/02/2019	PEC
7	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	12/02/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	25/02/2019	PEC
8	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	14/02/2019		19/02/2019	MAIL
9	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	20/02/2019		04/03/2019	PEC
10	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	21/03/2019		01/04/2019	PEC
11	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	21/03/2019		01/04/2019	MAIL
12	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	22/03/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	26/03/2019	PEC
13	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	12/03/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	26/03/2019	PEC
14	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	28/02/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	04/03/2019	MAIL



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

15	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	28/02/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	04/03/2019	MAIL
16	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	25/03/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	27/03/2019	MAIL
17	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	05/03/2019		18/03/2019	RACCOMANDATA
18	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	26/02/2019		05/03/2019	MAIL
19	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	30/05/2019		10/06/2019	RACCOMANDATA
20	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	17/05/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	23/05/2019	MAIL
21	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	09/04/2019		18/04/2019	MAIL
22	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	30/05/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	03/06/2019	PEC
23	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	08/05/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	08/05/2019	PEC



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

24	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	04/04/2019		11/04/2019	RACCOMANDATA
25	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	26/04/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	26/04/2019	MAIL
26	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	05/04/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	10/04/2019	MAIL
27	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	02/04/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	08/04/2019	MAIL
28	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	01/04/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	08/04/2019	MAIL
29	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	27/03/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	27/03/2019	MAIL
30	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	01/04/2019		03/04/2019	RACCOMANDATA
31	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	12/06/2019		24/06/2019	RACCOMANDATA
32	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	19/06/2019		24/06/2019	RACCOMANDATA



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

33	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	19/06/2019		24/06/2019	PEC
34	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	17/06/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	19/06/2019	MAIL
35	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	13/06/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	19/06/2019	MAIL
36	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	01/07/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	04/07/2019	MAIL
37	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	08/07/2019		10/07/2019	PEC
38	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	08/07/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	10/07/2019	PEC
39	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	25/07/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	07/08/2019	PEC
40	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	09/09/2019		23/09/2019	RACCOMANDATA
41	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	04/09/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	23/09/2019	PEC



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

42	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	17/09/2019		23/09/2019	PEC
43	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	11/11/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	12/11/2019	PEC
44	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	07/11/2019		13/11/2019	PEC
45	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	16/10/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	24/10/2019	MAIL
46	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	24/10/2019	USCITA SALME DALLE SEPOLTURE GENTILIZIE	24/10/2019	MAIL
47	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	07/11/2019		11/11/2019	MAIL
48	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	22/10/2019		31/10/2019	MAIL
49	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	28/10/2019		13/11/2019	RACCOMANDATA
50	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	31/10/2019		13/11/2019	RACCOMANDATA



Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

51	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	23/09/2019		26/09/2019	RACCOMANDATA
52	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	13/11/2019		02/12/2019	MAIL
53	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	19/11/2019		02/12/2019	PEC
54	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	26/11/2019		05/12/2019	PEC
55	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	02/12/2019		05/12/2019	PEC
56	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	17/12/2019		22/02/2020	PEC
57	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	06/12/2019		07/01/2020	PEC
58	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI NELLE SEPOLTURE GENTILIZIE A SEGUITO DI ORDINANZE SINDACALI	11/12/2019		07/01/2020	PEC



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 2019*

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	Osservazioni URP
QUESTIONARIO	2019	53	Accessibilità	Orari di apertura	8,5	
				Accessibilità fisica dei locali	8,3	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	8,4	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	8,5	
				tempi medi di rilascio inform.	8,6	
				tempi medi di risposta su reclamo	8,2	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	8,3	
				Disponibilità modulistica	8,7	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	8,6	
			Efficacia	Conformità	8,7	
				Affidabilità	8,7	
				Compiutezza	8,8	



**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 2020

Dal servizio 1 al servizio 8

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si mantengono le azioni intraprese al fine di riuscire a confermare gli standard raggiunti.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

Dal servizio 1 al servizio 8

Piano di miglioramento degli Standard



Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

Dal servizio 1 al servizio 8

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	NO
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni

