



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



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 QUALITA 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 |  |
| | | | | | | |



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 |
|--|
| |