



**Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2021**



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 2021

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2021

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2022
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2021

- 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**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	UTLIZZO TEMPORANEO LOCULI	09/09/2021	ASSICURARE LA TUMULAZIONE DEGLI AVENTI DIRITTO	15/09/2021	PEC PROT. N. 957950
2	UTILIZZO TEMPORANEO LOCULI	17/09/2021	ASSICURARE LA TUMULAZIONE DEGLI AVENTI DIRITTO	06/10/2021	RAR PROT. N. 1014297
3	UTIZZO TEMPORANEO LOCULI	23/09/2021	ASSICURARE LA TUMULAZIONE DEGLI AVENTI DIRITTO	01/10/2021	RAR PROT. N. 1002801
4	UTIZZO TEMPORANEO LOCULI	04/01/2021	ASSICURARE LA TUMULAZIONE DEGLI AVENTI DIRITTO	25/01/2021	MAIL PROT. N. 55653
5	UTIZZO TEMPORANEO LOCULI	08/03/2021	ASSICURARE LA TUMULAZIONE DEGLI AVENTI DIRITTO	29/03/2021	PEC PROT. N. 236991
6	UTIZZO TEMPORANEO LOCULI	24/05/2021	ASSICURARE LA TUMULAZIONE DEGLI AVENTI DIRITTO	01/06/2021	MAIL



Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2021*

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 STRUMENTO UTILIZZATO			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.	
			Trasparenza	tempi medi di risposta su reclamo	
				Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
			Efficacia	Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
				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 2022

Dal servizio 1 al servizio 8

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	NESSUNO
MIGLIORAMENTO	NESSUNO
AZIONI CORRETTIVE	NESSUNO

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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	

