



Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2022



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2022

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2022

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2023
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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 2022

- 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	Considerata la nota gravissima emergenza cimiteriale, nell' anno 2022 pare che siano stati ricevuti, a mezzo posta elettronica ordinaria e certificata, moltissimi reclami, in numero tale da impedire l'esatta quantificazione degli stessi.		Notoriamente il sindaco è stato nominato Commissario di Governo per l'Emergenza Cimiteriale con la legge di Bilancio della Stato 2023; a seguito di ciò si sono avviate moltissime attività finalizzate a superare l'emergenza, con risultati fin qui considerevoli, come spesso riportato dalla stampa locale. Infatti nell'anno in corso i reclami pervenuti sono pochissimi e tutti riferiti a vicende pregresse.		



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 2022*

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
Nessuna indagine di customer satisfaction è stata effettuata nell'anno 2022			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	



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2023

Dal servizio 1 al servizio 8

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	NESSUNO
MIGLIORAMENTO	NESSUNO
AZIONI CORRETTIVE	Notoriamente il sindaco è stato nominato Commissario di Governo per l'Emergenza Cimiteriale con la legge di Bilancio dello Stato 2023; a seguito di ciò si sono avviate moltissime attività finalizzate a superare l'emergenza, con risultati fin qui considerevoli, come spesso riportato dalla stampa locale. In particolare, si stanno effettuando i seppellimenti di tutte le salme a deposito e si stanno avviando i lavori per la manutenzione delle sepolture danneggiate da eventi naturali o a seguito di operazioni cimiteriali; la stragrande maggioranza dei reclami pervenuti riguardavano infatti proprio tali aspetti.

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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?	NESSUNA
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

