



**Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2023**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2023

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2023

### Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2024
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

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



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

**Controllo della qualità percepita**

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2023

- 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...)
NESSUNO	NESSUN RECLAMO PERVENUTO				



**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 2023*

**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	
DISTRIBUZIONE QUESTIONARI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION	2023	500 DISTRIBUITI	Accessibilità	Orari di apertura	ABbastanza soddisfatto	
				Accessibilità fisica dei locali	ABbastanza soddisfatto	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	ABbastanza soddisfatto	
			Tempestività			
				tempi medi di rilascio	ABbastanza soddisfatto	
				tempi medi di rilascio inform.	ABbastanza soddisfatto	
				tempi medi di risposta su reclamo	ABbastanza soddisfatto	
			Trasparenza			
		448 RICEVUTI		Correttezza informazioni sul responsabile	ABbastanza soddisfatto	
				Disponibilità modulistica	ABbastanza soddisfatto	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	ABbastanza soddisfatto	
		Efficacia				
			Conformità	ABbastanza soddisfatto		
			Affidabilità	ABbastanza soddisfatto		
			Compiutezza	ABbastanza soddisfatto		



**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 2024

**Dal servizio 1 al servizio 8**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	Notoriamente il sindaco e' stato nominato commissario di governo per l'emergenza cimiteriale con la legge di bilancio dello stato 2023; a seguito di cio' si sono avviate numerose attivita' finalizzate a superare l'emergenza, con risultati considerabili, come spesso riportato dalla stampa locale. In particolare, si sono effettuati i seppellimenti di tutte le salme a deposito e si sono avviati i lavori per la manutenzione delle sepolture danneggiate da eventi naturali o a seguito di operazioni cimiteriali. Sono stati avviati molteplici lavori di ampliamento dei cimiteri e di ampliamenti degli stessi, e' stato unificato l'ufficio nell'unica sede di palazzo barone, si sono standardizzate le procedure di autorizzazione degli interventi edili, etc...



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

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

**Dal servizio 1 al servizio 8**

<b>Piano di miglioramento degli Standard</b>
<p>Considerato quanto è emerso dalle risultanze dell'indagine della customer satisfaction, si è provveduto ad effettuare i progetti di miglioramento di seguito elencati:</p> <p>Creazione in tutte le sedi dei Servizi Cimiteriali di adeguate sale di attesa comprensive di sedie da servire per gli utenti;</p> <p>Acquisto n. 1 autoveicolo con allestimento speciale per trasporto disabili con carrozzina.</p> <p>Affidamento ad altra Ditta manutenzione degli ascensori, al fine di consentire l'agevole accesso agli utenti ed in particolare ai soggetti portatori di handicap.</p> <p>Effettuata richiesta di implementazione dell'organico anche al fine della riduzione dei tempi di attesa, rilascio informazione. Sensibilizzazione operatori Reset per miglioramento servizi di pulizia. Inserimento della modulistica sulla piattaforma Ges Cim con particolare riferimento alle operazioni edilizie, i cui modelli sono stati interamente rinnovati anche al fine di rendere più chiare le procedure.</p>



**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>	
<b>E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?</b>	NO
<b>se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta</b>	
<b>descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE</b>	
<b>descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE</b>	

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

