



Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° SEMESTRE 2024

INDICE

Rendicontazione

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi

Servizi mappati nella Carta n. 8:

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

Carta dei Servizi degli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -1° SEMESTRE 2024

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

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. 8 Esecuzione operazioni funerarie.

Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali

COMPILARE **COME DA TABELLA 1** DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	100%		126/126	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, PEC, mail, posta, telematico)	6			5	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 5 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		6110/6642	92%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	75%		18/22	82%	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			5	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			5	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			5	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni			5	
Efficacia	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	20%			25%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	70%		6575/6642	99%	

Carta dei Servizi degli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -1° SEMESTRE 2024

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

Servizio n. 7 Autorizzazione edilizia per nuova edificazione o manutenzione

Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali

COMPILARE **COME DA TABELLA 1** DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	100%		52/52	100%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	SI'			si	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, PEC, mail, posta)	5			4	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 90 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		31/31	100%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	75%		1 su 1	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5			5	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5			5	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5			5	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5			5	
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	20%		1 su 1	100%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	70%		31/31	100%	

LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 **Standards di qualità monitorati => n. 21**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
1° SEMESTRE 2024

dei 21 standards di qualità riferiti ai 8 Servizi descritti nella Carta:

 n. 21 standard risultano completamente raggiunti pari al 100,00%



Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° SEMESTRE 2024

INDICE

Rendicontazione

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi

Servizi mappati nella Carta n. 8:

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

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024

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. 8 Esecuzione operazioni funerarie.								
Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali								
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	100%		100%		
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, PEC, mail, posta, telematico)	6		5	5	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 5 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		6007/6460	93%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	75%		0/0		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni		5		
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	20%		0/0		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	70%		6330/6460	98%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024

Servizio n. 7 Autorizzazione edilizia per nuova edificazione o manutenzione								
Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali								
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	100%		100%		
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	SI'		SI		
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, PEC, mail, posta)	5		4		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 90 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		75/75		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	75%		0/0		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		5		
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		5		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		5		
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5		5		
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	20%		0/0		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	70%		26/75		

LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 **Standards di qualità monitorati => n. 21**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
2° SEMESTRE 2024

dei 21 standards di qualità riferiti ai 8 Servizi descritti nella Carta:

	n. 20 standard sono risultati completamente rispettati pari al	95,24%
	n. 1 standard sono risultati parzialmente rispettati pari al	4,76%