



Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2024



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2024

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2024

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2025
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

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 2024

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 2024*

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 SATISFATION	2024	550 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
		507 RICEVUTI			
			Trasparenza	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



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2025

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	1) Introduzione nuovo sistema di pagamento dei diritti relativi alle operazioni cimiteriali PagoPA, molto più celere, più agevole per l'utenza. 2) Si è dato luogo a un servizio all'utenza molto richiesto cioè il servizio di reperibilità pomeridiana e festiva al fine di rilasciare l'autorizzazione al trasporto delle salme di coloro che decedono negli ospedali e nelle strutture sanitarie assimilate. Questo permette alle famiglie, che prima dovevano attendere il giorno successivo o addirittura il lunedì successivo in caso di decesso al sabato, di poter portare fin da subito la salma del congiunto a casa o comunque sul luogo di destinazione. Ciò è stato reso possibile fornendo al personale la strumentazione informatica necessaria, i relativi software e la firma digitale. 3) E' stata introdotta un'ulteriore importante innovazione, cioè la possibilità di presentare da remoto le istanze di concessione di loculi, nicchie e cellette ossario; l'intera procedura viene altresì gestita da remoto sulla piattaforma informatica in uso, il che costituisce una notevole agevolazione per l'utenza in termini di tempi e semplicità di accesso nonché— non ultimo — in termini ambientali, essendo con ciò il processo di fatto dematerializzato ed evitandosi così gli spostamenti. 4) Digitalizzazione archivi finalizzata alla dematerializzazione degli atti per l'implementazione della piattaforma informatica e della procedure informatizzate al servizio dell'utenza. 5) Valorizzazione del Patrimonio storico e artistico attraverso l'introduzione del cimitero S.M. di Gesù nei siti di promozione turistica dell'Ente e possibilità di visite guidate. 6) Acquisizione di strutture e apparecchiature mobili, finalizzate alla gestione dei servizi cimiteriali (es. Acquisto n. 1 autovettura con allestimento speciale per trasporto disabili con carrozzina.) 7) A seguito della revisione sulla modulistica presente in piattaforma informatica e accessibile da remoto, sono state ulteriormente standardizzate le procedure afferenti alle pratiche di competenza dell'Ufficio. Al fine di semplificare e razionalizzare la macchina amministrativa dell'Ente, si è provveduto a disporre ai Direttori dei Cimiteri Comunali a mettere tale modulistica a disposizione dell'utenza, accettando le eventuali istanze prodotte dalla stessa e provvedendo successivamente alla trasmissione d'Ufficio alle UU.OO. competenti. (Disposizione di Servizio n. 48 - Presentazione istanze in sede decentrata).

Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

**AZIONI
CORRETTIVE**

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

Piano di miglioramento degli Standard



Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

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

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