



Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
Anno 2019

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi Anno 2019

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 agli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

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/nichia/celletta ossario o cineraria - Servizio n. 8 Esecuzione operazioni funerarie.

Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali

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%		<u>151</u> 151	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, PEC, mail, posta, telematico)	6		6 sportello, fax, pec, mail, posta , telematico		
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%		<u>5976</u> 6426	93%	
	<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%		<u>33</u> 33	100%	
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 gg.		
	<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		5gg.		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5gg.		
	<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		5gg.		
Efficacia	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	20%		<u>19</u> 33	58%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	70%		<u>6298</u> 6426	98%	



Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Servizio n. 7 Autorizzazione edilizia per nuova edificazione o manutenzione

Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali

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%		$\frac{51}{51}$	100%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	SI'		SI		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, PEC, mail, posta)	5		5		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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%		$\frac{20}{21}$	95%	
	<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%		$\frac{0}{0}$	0%	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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		
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		5		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		5		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	20%		$\frac{0}{0}$	0%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	70%		$\frac{20}{21}$	95%	



Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
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

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%			Dati non pervenuti
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, PEC, mail, posta, telematico)	6			
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%			
	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%		-	
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			
	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			
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
	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			
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	20%		-	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	70%		-	



Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
Servizio n. 7 Autorizzazione edilizia per nuova edificazione o manutenzione

Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali							
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%		-	Dati non pervenuti
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	SI'			
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, PEC, mail, posta)	5			
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%		-	
	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%		-	
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			
	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			
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	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			
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	20%		-	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	70%		-	

Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

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 2019:

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

- n. 20 sono stati rispettati (pari al 95,23%);
- n. 1 non è stato rispettato (pari al 4,77%);

Infatti:

- **Servizi 1,2,3,4,5,6 e 8:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia

 lo standard sull'“*Efficacia - Affidabilità*” non risulta rispettato (il 58% dei reclami è stato accolto contro il max 20% programmato).

2° semestre 2019:

 per tutti i 21 standards di qualità della Carta riferiti agli 8 servizi descritti nella stessa, non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i “valori resi” riferiti al 2° semestre.