



Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
Anno 2020

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi Anno 2020

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 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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%		76/76	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, PEC, mail, posta, telematico)	6		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%		6658/7160	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%		15/16	94%	
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		5gg		
	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		5gg		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5gg		
	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		5gg		
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	20%		0/16	0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	70%		5012/7160	70%	



Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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%		76/76	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		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%		5 su 5	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%		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		5gg		
	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		5gg		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		5gg		
	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		5gg		
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	20%		0%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	70%		5 su 5	100%	



Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

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%		<u>77</u> 77	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, PEC, mail, posta, telematico)	6		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%		<u>10548</u> 11721	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%		<u>10</u> 10	100%	
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%		<u>10</u> 10	100%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	70%		<u>8204</u> 11721	70%	



Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
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%		$\frac{77}{77}$	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		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%		$\frac{3}{3}$	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%		3		DATO RESO NON COERENTE CON LA FORMULA INDICATORE
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%		5		DATO RESO NON COERENTE CON LA FORMULA INDICATORE
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	70%		$\frac{3}{3}$	100%	

Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2020

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 2020:

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

-  n. 21 standard (pari al 100%) risultano sostanzialmente rispettati

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

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

2° semestre 2020:

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

-  n. 19 standard (pari al 90,48%) risultano sostanzialmente rispettati;
-  n. 2 standard (pari al 9,52%) non è possibile effettuare alcune verifica in quanto il dato reso non è non coerente con la formula indicatore.