

CUSTOMER SATISFACTION VISITE GUIDATE

Nel 2017 il cimitero Monumentale ha accolto

- **65** visite guidate
- **273** customer satisfaction

Sul totale delle visite sono state compilate il 23,80 % di customer satisfaction

	Ingresso cimiteriale	Pulizia del cimitero	cura e attenzione del verde cimiteriale	Stato di pulizia dei bagni	tot	%
2017						
abbastanza buono	86				273	31,50 %
decisamente buono	184				273	67,39 %
indecoroso	3				273	1,09 %
ben curato		74			273	27,10 %
abbastanza curato		169			273	61,90 %
indecoroso		28			273	10,26 %
ben curato			124		273	45,42 %
abbastanza curato			139		273	50,91 %
non curato			36		273	13,18 %
Abbastanza				50	273	18,31 %
Bagni sporchi				24	273	8,79 %
Bagni puliti				51	273	18,68 %

Nel 2018 il cimitero Monumentale ha accolto

- **94** visite guidate
- **326** customer satisfaction

Sul totale delle visite sono state compilate il 28,83% di customer satisfaction

	Ingresso cimiteriale	Pulizia del cimitero	cura e attenzione del verde cimiteriale	Stato di pulizia dei bagni	tot	%
2018						
abbastanza buono	96				326	29,44 %
decisamente buono	234				326	71,77 %
indecoroso	5				326	1,53 %
ben curato		99			326	30,36 %
abbastanza curato		197			326	60,49 %
indecoroso		35			326	10,73 %
ben curato			92		326	28,22 %
abbastanza curato			188		326	57,66 %
non curato			52		326	15,95 %
Abbastanza				44	326	13,49 %
Bagni sporchi				17	326	5,21 %
Bagni puliti				89	326	27,30 %

Da gennaio a settembre 2019 il cimitero Monumentale ha accolto

- **70** visite guidate
- **350** customer satisfaction

Sul totale delle visite sono state compilate il 20,83% di customer satisfaction

Gennaio-settembre 2019	Ingresso cimiteriale	Pulizia del cimitero	cura e attenzione del verde cimiteriale	Stato di pulizia dei bagni	tot	%
abbastanza buono	127				350	36,28 %
decisamente buono	222				350	63,42 %
indecoroso	5				350	1,42 %
ben curato		86			350	24,57%
abbastanza curato		222			350	63,48 %
indecoroso		45			350	12,85 %
ben curato			83		350	23,71 %
abbastanza curato			188		350	53,71 %
non curato			78		350	22,28 %
Abbastanza				60	350	17,14 %
Bagni sporchi				31	350	8,85 %
Bagni puliti				49	350	14,00%

I PRINCIPALI SUGGERIMENTI DEI CITTADINI:

- ALCUNE TOMBE STORICHE E DI PREGIO ANDREBBERO MANTENUTE, RESTAURATE CON ATTENZIONE AL FINE DI LASCIARLE DEGRADARE COL TEMPO. SOLLECITARE LE FAMIGLIE A MANTENERE PULITI LE STATUE E LE TOMBE OLTRE A CURARNE IL VERDE
- AVERE PIU' INFORMAZIONI SULLE FAMIGLIE DEI PERSONAGGI ILLUSTRI
- BAGNI PIU' PULITI
- CARTELLI ORIENTATIVI PIU' CHIARI
- CURARE DI PIU' IL VERDE E LE PIANTE DEL CIMITERO
- DIFFICILE ACCESSO AI DISABILI ALLE AREE STORICHE
- IL SITO E' INTERESSANTISSIMO MA E' NECESSARIO TROVARE SOLUZIONI PER MANTENERE ORDINE, PULIZIA E SOPRATTUTTO CURARE DI PIU' LA PARTE DEL VERDE DELL'INTERO CIMITERO
- NON LASCIARE ALL'ABBANDONO E ALL'INCURIA LE TOMBE
- PERMETTERE AI PRIVATI DI PULIRE DA ERBACCE LE TOMBE, SENZA RIVOLGERSI ALLE IMPRESE
- PIU' VISITE PER SCOPRIRE I TESORI DEL CIMITERO- METTERE UN TICKET D'INGRESSO PER RIUTILIZZARLO NELLA RISTRUTTURAZIONE E MANUTENZIONE DELLE TOMBE STORICHE
- PURTROPPO MOLTI MONUMENTI FUNEBRI IN PARTICOLARE LE CAPPELLE NEI CORRIDOI SONO MOLTO SPORCHI E TRASCURATI
- PULIRE LE TOMBE STORICHE ANCHE DAL VERDE
- SUGGERISCO DI FARE UNA MAGGIORE PROMOZIONE PER AUMENTARE IL NUMERO DEI VISITATORI E DELLE VISITE GUIDATE

Nel **2018** si sono registrate **728 segnalazioni /reclami**.

62 cittadini hanno dato la loro **soddisfazione** alla risoluzione delle segnalazioni/reclami **pari al 8,51 %**

Di seguito il dettaglio delle segnalazioni/reclami

TIPOLOGIA SEGNALAZIONE RECLAMO ANNO 2018	CIMITERO						TOT	%
	ABBADIA DI STURA	CAVORETTO	MONUMENTALE	PARCO	SASSI	TEMPIO CREMATORIO SOCREM		
ANIMALI			5	29	1		35	4,80%
ATTI VANDALICI			4	1			5	0,68%
BAGNI AGLI INGRESSI CIMITERIALI			1	3			4	0,54%
CANTIERI				1			1	0,13%
CEDIMENTO TERRENO E/O TUMULI		1	12	14	2		29	3,98%
DISSERVIZI CAUSATI DA SCARSA MANUT. SEPOLTURE PRIVATE			3				3	0,41%
DISSERVIZI NELL'ESECUZIONE DI FUNERALI	1						1	0,13%
DISSERVIZI NELL'ESECUZIONE DI OPERAZIONI CIMITERIALI				2			2	0,27%
DOTAZIONI TERRITORIO			10	10			20	2,74%
EVENTI A COSE/PERSONE CAUSATI DA ESTERNI			1				1	0,13%
EVENTI A COSE-1 NON CAUSATI DA AFC	2	1	19	49	2		73	10,02%
EVENTI A COSE-2 CAUSATI DA AFC DURANTE ATTIVITA' LAVORATIVA	1		6	7			14	1,92%
EVENTI OCCORSI A PERSONE ALL'INTERNO DEI CIMITERI	1		9	9	2		21	2,88%
EVENTI ATMOSFERICI	1		1				2	0,27%
FURTI-TENTATIVI DI FURTO			8	8	1		17	2,33%
IMPIANTI DI SICUREZZA			1				1	0,13%
IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO			6	2			8	1,09%
IMPIANTI ELETTRICI			9	6			15	2,06%
INFILTRAZIONI-1 CAUSATE DA PIOGGE	2	1	2	16	1		22	3,02%
INFILTRAZIONI-2 STRUTTURALI			10	44			54	7,41%
INFRASTRUTTURA CIMITERIALE	1		12	13	3		29	3,98%
INGRESSI CIMITERIALI - ARENE - SOTTERRANEI - COMPLESSI LOCULI			2	3			5	0,68%
INTERVENTI DI RIPRISTINO CAMPI E/O COMPLESSI			1	1			2	0,27%
LUCERNAI, FINESTRE, VETROCEMENTO				3			3	0,41%
MARMI E ARREDI LAPIDEI			39	54			93	12,77%
MARMISTI			2				2	0,27%
MARMISTI NON CONFORMITA'			3	1			4	0,54%
MURI			2	4	1		7	0,96%
PAVIMENTAZIONI			8	8			16	2,19%
PERICOLO NEVE			1				1	0,13%
PIANTE ORNAMENTALI	2		16	47	3		68	9,34%
POZZETTI-POZZI A PERDERE		1	4	1			6	0,82%
RECLAMI	3	1	28	22		1	55	7,55%
RISCALDAMENTO/ARIA CONDIZIONATA			1				1	0,13%
SCALE - BARRIERE ARCHITETTONICHE			1	2			3	0,41%
SEGNALA SX PERS 1 (CITTADINO)			3	1			4	0,54%
SEPOLTURA ERRATA	2		32	1	1	1	37	5,08%
STRADE			3	1	1	1	6	0,82%
UFFICI E ZONE DI SERVIZIO DIPENDENTI				1			1	0,13%
VARCHI (zingari, questuanti, mancanza di sicurezza)	1		2	2			5	0,68%
VARIE RICHIESTE/ATTIVITA' PULIZIA		2	6	9			17	2,33%
VERDE CIMITERIALE		1	18	15	1		35	4,80%
Totale complessivo	17	8	291	390	19	3	728	
	% 2,33%	1,09%	39,97%	53,57%	2,60%	0,41%		

Da gennaio a settembre 2019 si sono registrate **499 segnalazioni /reclami**.

128 cittadini hanno dato la loro **soddisfazione** alla risoluzione delle segnalazioni/reclami **pari al 25,65 %**

TIPOLOGIA SEGNALEZIONE RECLAMO ANNO GENNAIO- SETTEMBRE 2019	CIMITERO						TOT	%
	ABBADIA DI STURA	CAVORETTO	MONUMENTALE	PARCO	SASSI	TEMPIO CREMATORIO SOCREM		
ANIMALI		2	5	28	2		29	5,81
BAGNI AGLI INGRESSI CIMITERIALI			3	10			13	2,61
CANTIERI				1			1	0,20
CEDIMENTO TERRENO E/O TUMULI		1	8	8	1		18	3,61
DISSERVIZI CAUSATI DA SCARSA MANUT. SEPOLTURE PRIVATE				2			2	0,40
DISSERVIZI NELL'ESECUZIONE DI FUNERALI				1		2	3	0,60
DISSERVIZI NELL'ESECUZIONE DI OPERAZIONI CIMITERIALI			1	1			2	0,40
DISSERVIZI NELL'ESECUZIONE DI OPERAZIONI CIMITERIALI						1	1	0,20
DOTAZIONI TERRITORIO			1	3			4	0,80
EVENTI A COSE/PERSONE CAUSATI DA ESTERNI			1	3			4	0,80
EVENTI A COSE NO CAUSA AFC		1	13	26	3		43	8,62
EVENTI A COSE CAUSA AFC			4	9	3	1	17	3,41
EVENTI A PERSONE			1	8			9	1,80
FURTI-TENTATIVI DI FURTO				6			6	1,20
IMPIANTI DI SICUREZZA			1				1	0,20
IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO			3	5			8	1,60
IMPIANTI ELETTRICI			5	8			13	2,61
IMPIANTO IDRICO			1				1	0,20
IMPIANTO IDRICO			2				2	0,40
INFILTRAZIONI DA PIOGGE			4	2			6	1,20
INFILTRAZIONI STRUTTURALI	2		14	14			30	6,01
INFRASTRUTTURA			4	10	1		15	3,01
INGRESSI CIMITERIALI SPORCHI			3	3			6	1,20
INTERVENTI DI RIPRISTINO CAMPI E/O COMPLESSI		1		2			3	0,60
MARMI E ARREDI LAPIDEI			4	33			37	7,41
MARMISTI			4	3			7	1,40
MARMISTI NON CONFORMITA'			4	1			5	1,00
MURI			1	1			2	0,40
PAVIMENTAZIONI		1	6	4		1	12	2,40
PIANTE ORNAMENTALI			13	37			50	10,02
PREVISIONI POLIZIA MORTUARIA (arredi lapidei non conformi)			2	6	1		9	1,80
RECLAMI	3	2	19	12	2	1	39	7,82
RINVENIMENTI RESTI OSSEI			1				1	0,20
SCALE			3	2			5	1,00
SEGNALA SX COSE			7	2			9	1,80
SEGNALA SX MEZZI			1				1	0,20
SEPOLTURA ERRATA		1	24	1	1	3	30	6,01
STRADE			3	2			5	1,00
STRADE-SEDIMI ASFALTATI				1			1	0,20
VARCHI (zingari, questuanti, mancanza di sicurezza€!)			2	5			7	1,40
VARIE RICHIESTE/ATTIVITA' PULIZIA			3	5			8	1,60
VERDE CIMITERIALE	2	1	7	22	2		34	6,81
Totale complessivo	7	10	178	279	16	9	499	
%	1,40	2,00	35,67	55,91	3,21	1,80		

RINGRAZIAMENTI E CUSTOMER SATISFACTION CITTADINI A SEGUITO DI SEGNALAZIONI-RECLAMI ANNO 2018

2018	ABBADIA DI STURA	CAVORETTO	MIRAFIORI	MONUMENTALE	PARCO	SASSI	TEMPIO CREMATORIO SOCREM	TOTALE	%	totale media %
tipologia	Soddisfazione cittadino e ringraziamenti	Soddisfazione cittadino e ringraziamenti	Soddisfazione cittadino e ringraziamenti	Soddisfazione cittadino e ringraziamenti	Soddisfazione cittadino e ringraziamenti	Soddisfazione cittadino e ringraziamenti	Soddisfazione cittadino e ringraziamenti			
A VOCE	3	1		5	56	2		67	11,61	20,00%
LETTERA				26	34	2		62	10,75	
MAIL	2	2		48	48		1	101	17,50	
RACCOMANDATA				15	5		1	21	3,64	
TELEFONATA	4	2		128	185	7		326	56,50	
Totale complessivo	9	5	0	222	328	11	2	577		
% per cimitero	1,56	0,87	0	38,47	56,85	1,91	0,35			
% media per cimitero				14,29%						

RINGRAZIAMENTI E CUSTOMER SATISFACTION CITTADINI A SEGUITO DI SEGNALAZIONI-RECLAMI GENNAIO–SETTEMBRE 2019

gennaio-settembre 2019	ABBADIA DI STURA	CAVORETTO	MIRAFIORI	MONUMENTALE	PARCO	SASSI	TEMPIO CREMATORIO SOCREM			totale media %
TIPOLOGIA SEGNALAZIONE RECLAMO	Soddisfazione cittadino e ringraziamenti	Soddisfazione cittadino e ringraziamenti	Soddisfazione cittadino e ringraziamenti	Soddisfazione cittadino e ringraziamenti	Soddisfazione cittadino e ringraziamenti	Soddisfazione cittadino e ringraziamenti	Soddisfazione cittadino e ringraziamenti	totale	%	
A VOCE				2	24		2	28	7,73	20,00%
LETTERA				13	24		1	38	10,50	
MAIL	3	4		26	29	4	3	69	19,06	
RACCOMANDATA					1			1	0,28	
TELEFONATA	2	2		61	153	7	1	226	62,43	
Totale complessivo	5	6	0	102	231	11	7	362		
% totale per cimitero	1,38	1,66	0	28,18	63,81	3,04	1,93			
% media per cimitero	16,67 %									

GRAFICO ANDAMENTO SODDISFAZIONI E RINGRAZIAMENTI DEI CITTADINI ALLE SEGNALAZIONI /RECLAMI 2018-2019 PER CIMITERI

