

CUSTOMER SATISFACTION VISITE GUIDATE 2020

Il 2020 è stato caratterizzato dalla pandemia COVID-19 e ha visto chiudere i cimiteri per mesi e in seguito le visite potevano essere effettuate ma in modo contingentato e senza poter consegnare materiale divulgativo e customer satisfaction cartacea al termine del tour.

Le customer pervenute sono state compilate on line dai cittadini sull'apposito sito.

- **55** visite guidate
- **64** customer satisfaction

Si riportano di seguito a titolo esemplificativo alcuni suggerimenti che si riferiscono alle *customer* del 2020 riportati direttamente dai cittadini:

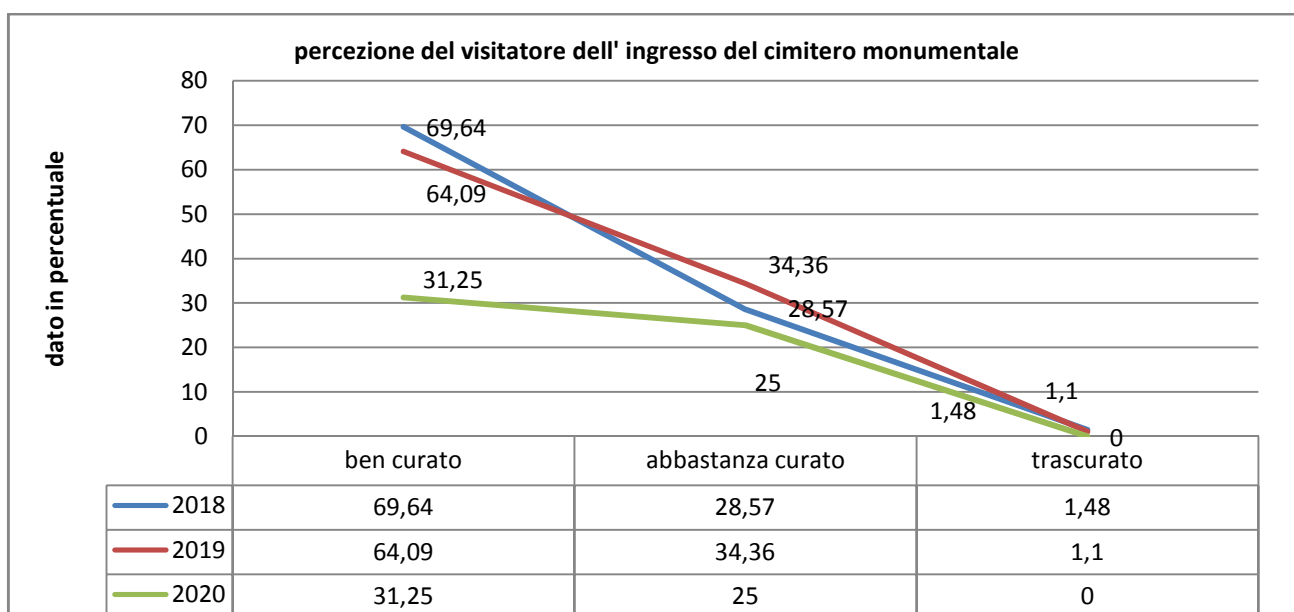
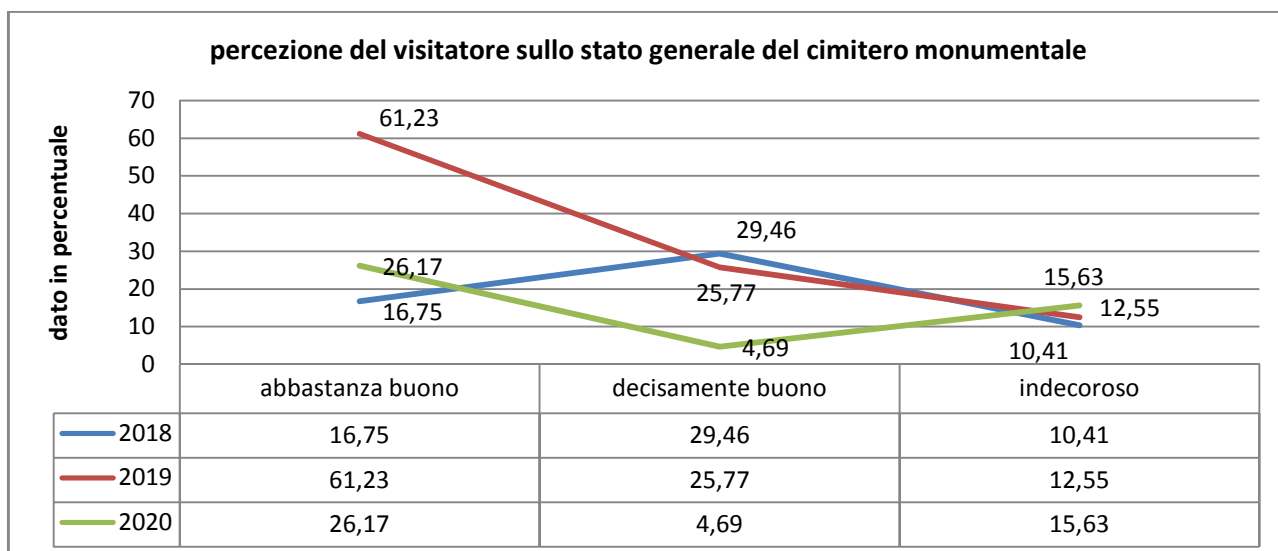
SUGGERIMENTI RICEVUTI DAI CITTADINI
ALL'INGRESSO PRINCIPALE MI ASPETTAVO UNA POSTAZIONE INFORMATIVA PER INDIVIDUARE LE SEPOLTURE. COMUNQUE COMPLIMENTI
CONFIDIAMO IN UNA MAGGIORE MANUTENZIONE DELLE TOMBE STORICHE
DIFFONDERE MAGGIORMENTE L'ESISTENZA DI VISITE GUIDATE ALL'INTERNO DEL CIMITERO.
MAGGIORE CURA DELLE AREE VERDI
NON TUTTE LE TOMBE SONO CURATE ANCHE NELLA PARTE MONUMENTALE. I SOTTERRANEI SONO INQUIETANTI, MOLTO GRANDI, IN CERTI CASI CON MURI ROVINATI DALL'UMIDITÀ.
PER CONOSCERE A FONDO IL CIMITERO BISOGNEREBBE FREQUENTARLO A PIEDI DA SOLI
PIU' TOTEM INFORMATIVI
RIPULIRE TUTTE QUESTE TOMBE LURIDE
VISITA INTERESSANTE MA UN PÒ LUNGA E SI FINISCE PER PERDERE L' ATTENZIONE
VISTO CHE IL MONUMENTALE FA PARTE DEI CIMITERI ITALIANI CONSIGLIATI PER UNA VISITA CREDO CHE IL COMUNE SI DOVREBBE IMPEGNARE DI PIU' NEL GARANTIRE UNA MAGGIORE CURA DELLO STESSO , CHE PRESENTA ALCUNE PARTI VERAMENTE DEGRADATE.

2020	stato pulizia generale del cimitero	stato generale dell'ingresso	cura e attenzione del verde cimiteriale	stato pulizia bagni	tot.generale	%
abbastanza buono	23				64	35,94%
decisamente buono	3				64	04,68%
indecoroso	10				64	15,62%
ben curato		20			64	31,25%
abbastanza curato		16			64	25,00%
trascurato		0			64	0,00%
ben curato			10		64	15,62%
abbastanza curato			16		64	25,00%
non curato			10		64	15,62%
abbastanza				24	64	37,50%
bagni sporchi				1	64	01,56%
Bagni puliti				4	64	06,25%
non utilizzati				7	64	10,93%

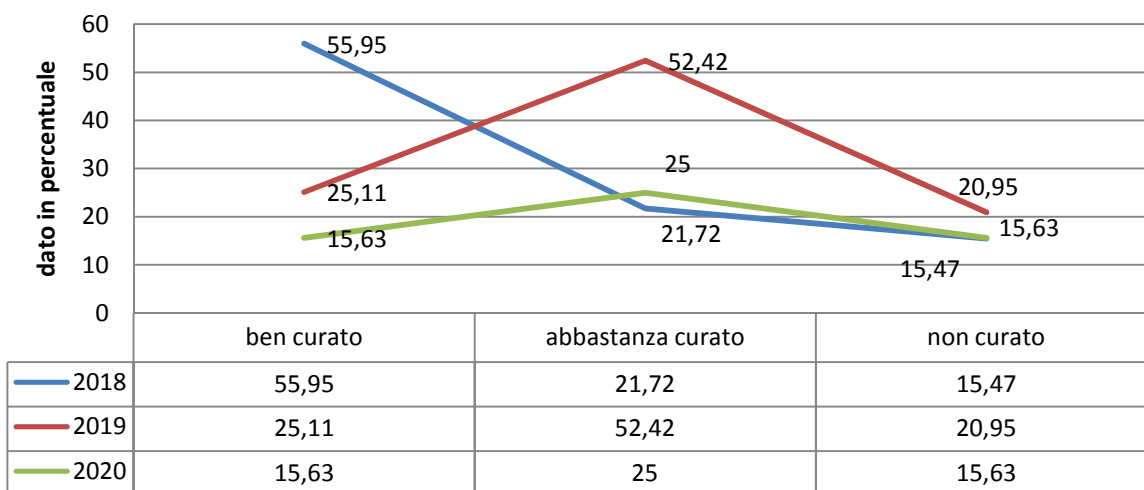
Nel 2020 la percezione del visitatore su un totale di 64 customer satisfaction ricevute:

- sullo stato generale del cimitero Monumentale si attesta con il **35,94%** di *customer* ricevute come **"Abbastanza buono"** .

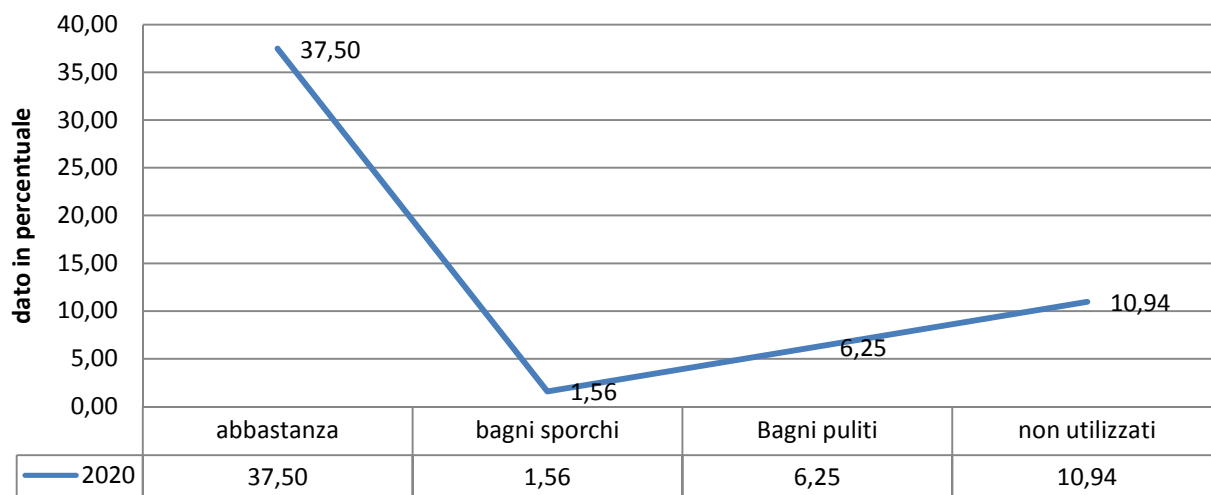
- sull'impatto positivo di cura e pulizia dell'ingresso del cimitero Monumentale si attesta con il **25,00 %** customer ricevute come "ben curato".
- sullo stato di manutenzione e cura del verde del cimitero Monumentale si attesta con il **37,50%** di customer ricevute come "Abbastanza curato".



percezione del visitatore sullo stato di manutenzione del verde del cimitero monumentale



percezione del visitatore sullo stato di pulizia dei bagni



RINGRAZIAMENTI CITTADINI A SEGUITO DI SEGNALAZIONI-RECLAMI 2020

Uffici Comparto Nord e sud

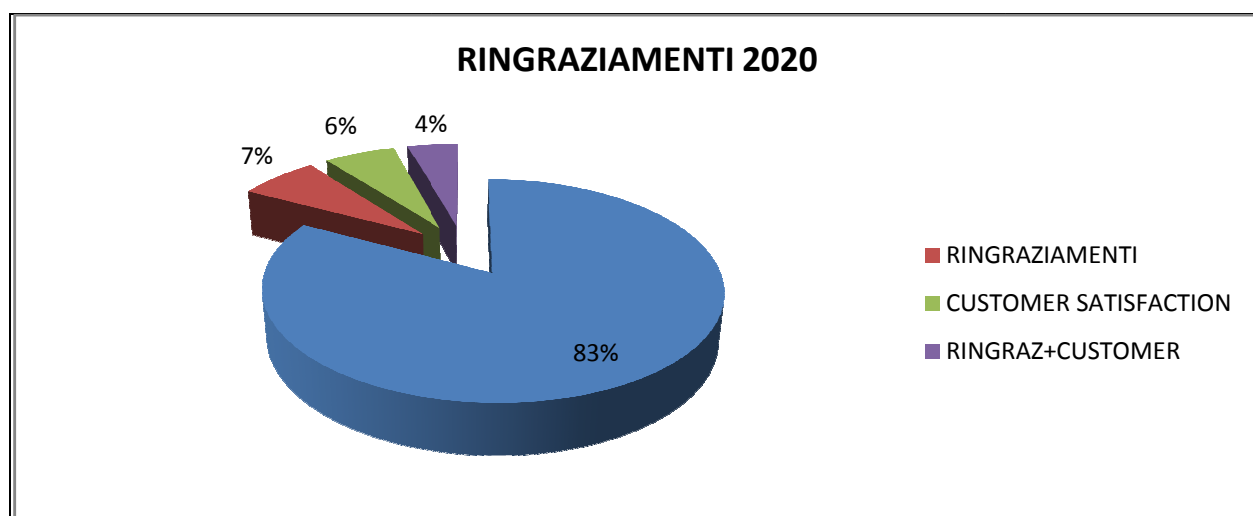
5328 segnalazioni reclami nel 2020 compresi Uffici Cimiteri Nord e Sud

4848 riguardano richieste di informazioni agli uffici comparto nord e Sud di queste si segnala di aver ricevuto:

- 10** Soddisfazioni da parte dei cittadini
- 5** ringraziamenti
- 5** ringraziamenti e soddisfazione.
- 12 lettere di ringraziamenti a personale AFC**

Ufficio Carta dei Servizi**480** segnalazioni /reclami gestiti da Ufficio**166** ringraziamenti da parte dei cittadini**148** customer satisfaction**104** customer satisfaction e ringraziamento

Tipologia	Tot. ricevuti	Tot. reclami
RINGRAZIAMENTI	166	480
CUSTOMER SATISFACTION	148	480
RINGRAZIAMENTI+CUSTOMER	104	480

Percentuale dei giorni di chiusura segnalazioni reclami nel 2020**480** reclami aperti**474** chiusi**29,88** media chiusura (**standard rispettato- 30gg.**)**6** reclami ancora da chiudere

STANDARD CARTA DEI SERVIZI

Area	Standard	Raggiungimento
Segnalazione e reclami	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30gg	La media di chiusura dei reclami/segnalazioni è di 29,88 gg.
Manutenzione cimiteriale	Tempi medi di intervento	I tempi medi di intervento piccola/media sono di 38,92 gg.
Verde e decoro/pulizia	Rispetto degli standard minimi da contratto su n. interventi effettuati	I tempi medi di intervento sulla pulizia e la gestione del verde sono di 28 gg.
Ufficio Funerali	Rispetto orari ricevimento e consegna carte a IOF	Standard rispettato
	Totale pratiche servizi funebri gestiti	14.952
Uffici Cimiteri comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	Standard rispettato
	Appuntamenti gestiti	3.356
	Richieste informazioni gestite	4.775
	Pratiche seconda sepoltura gestite (esumazione-estumulazione)	3.801
Operazioni Comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento funerali	Standard rispettato
	n. funerali gestiti (Tumulazione Inumazione)	5.175
	Operazioni di seconda sepoltura gestite (esumazioni, estumulazioni, traslazioni..)	5.128
	Altre attività (controllo ritiro e posa arredi, apertura sepolture private per ispezioni, posa elementi identificativi, targa..)	13.347
	Controllo per arrivi in cremazione	6.499
	Problematiche gestite	2
Ufficio Sepolture Private	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	Standard rispettato
	n. funerali in sepolture private gestiti	297
	n. appuntamenti per ispezioni in sepolture private	138
	richieste di verifica ammissione in sepoltura privata	388
	Inserimento di nuove anagrafiche a seguito di ispezioni in sepolture private	351

Area	Standard	Raggiungimento
Servizi Tecnici	progetti, investimenti approvati	circa 12 milioni di €. di investimenti nel triennio 2020-2022 ¹
	n. richieste per sepolture "prefabbricate"	1
	Rispetto dei tempi per il sopralluogo di fattibilità operazione cimiteriale (entro il giorno prima del funerale)	Il 95% dei sopralluoghi è avvenuto entro il giorno precedente dell'operazione come da standard
Manutenzione degli impianti	Impianti di sollevamento (2 volte al mese)	Standard rispettato
	Manutenzione programmata degli impianti di sollevamento (semestrale)	Standard rispettato
	Impianti elettrici (mensile)	Standard rispettato
	Impianti antincendio manutenzione programmata (semestrale)	Standard rispettato
	Impianti di riscaldamento/condizionamento (semestrale)	Standard rispettato
	Impianti idrici (verifica consumi mensile)	Standard rispettato
	Impianti di sicurezza pianificazione mensile	Standard rispettato
	Funzionamento totem informativi (giornaliera da remoto)	Standard rispettato
	Problematiche risolte sugli impianti gestiti	23
Vigilanza	n. interventi straordinari (furti, incidenti, eventi a cose e persone)	99
	n. sinistri a cose/persone	21

Si precisa che i dati si possono discostare dall'anno precedente in quanto il 2020 è stato funestato dalla pandemia Covid-19 e i Cimiteri Cittadini sono stati chiusi.

¹ Per specifiche si consulti il piano degli investimenti sul sito www.cimiteritorino.it sezione "società trasparente"