

CUSTOMER SATISFACTION VISITE GUIDATE I TRIM 2021

Nel 2021 a causa del perpetuarsi della pandemia CoVid-19 non sono state effettuate visite guidate.

RINGRAZIAMENTI CITTADINI A SEGUITO DI SEGNALAZIONI-RECLAMI I TRIM 2021**Uffici Comparto Nord e sud**

1322 richieste di informazioni nel **I Trimestre 2021** ricevuti dagli Uffici Cimiteri Nord e Sud

Tipologia	Tot. ricevuti	Tot. reclami
RINGRAZIAMENTI	2	1322
CUSTOMER SATISFACTION	1	1322
RINGRAZIAMENTI+CUSTOMER	1	1322
ALTRO (lettera di ringraziamenti a personale AFC)	2	1322

Risposte in giornata

100% richieste informazioni chiuse

Ufficio Carta dei Servizi

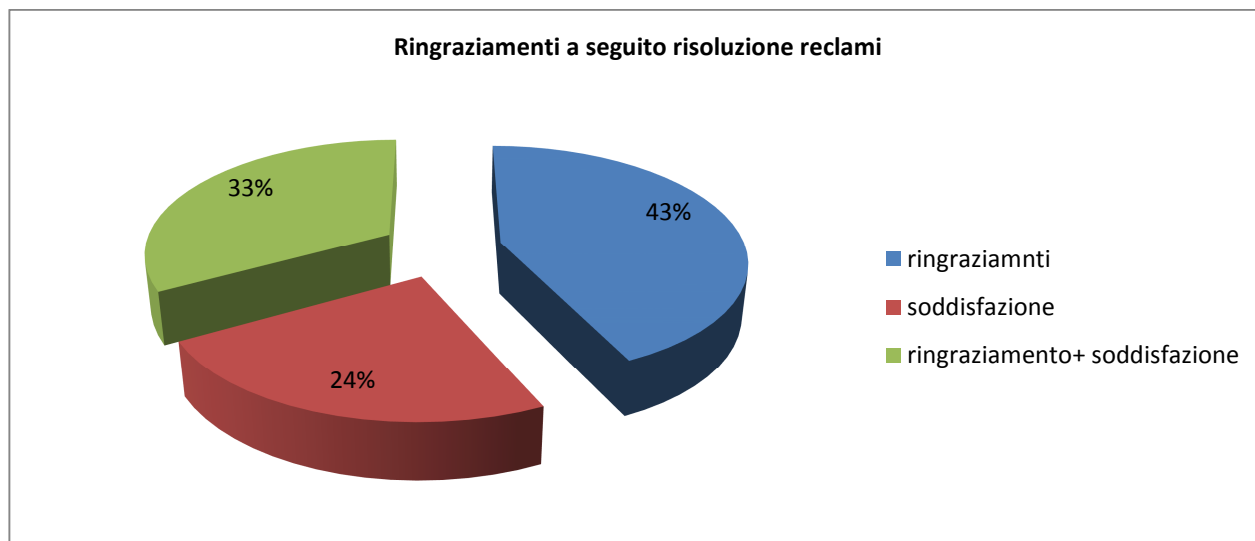
113 segnalazioni /reclami gestiti da Ufficio

56 ringraziamenti da parte dei cittadini

31 customer satisfaction

43 customer satisfaction e ringraziamento

Tipologia	Tot. ricevuti	Tot. reclami
RINGRAZIAMENTI	56	113
CUSTOMER SATISFACTION	31	113
RINGRAZIAMENTI+CUSTOMER	43	113

Percentuale dei giorni di chiusura segnalazioni reclami

1 reclami aperti

112 chiusi

La media dei giorni di chiusura dei reclami da pronto intervento è di 11,78 giorni se si aggiungono i reclami sull'infrastruttura , quindi manutenzioni straordinarie la medi si alza a 79 giorni.

SERVIZI FUNEBRI GESTITI I TRIM 2021

tipo servizio	GEN	FEB	MAR	totale
AMMISSIONE CENERI	4	4	4	12
CREMAZIONE ESTERNA - CIMITERO TORINO	9	11	9	29
CREMAZIONE ESTERNA - FUORI TORINO	88	76	118	282
CREMAZIONE SOCREM - AFFIDO	67	59	69	195
CREMAZIONE SOCREM - CIMITERO TORINO	220	190	254	664
CREMAZIONE SOCREM - CIMITERO TORINO - SEPOLTURA PRIVATA	7	7	8	22
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE FUORI TORINO	5	9	15	29
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE TORINO	86	82	77	245
CREMAZIONE SOCREM - FUORI TORINO	59	75	82	216
CREMAZIONE SOCREM - SOCREM	48	35	42	125
FUORI TORINO	305	244	379	928
INUMAZIONE	109	79	129	317
SEPOLTURA PRIVATA	12	19	17	48
TUMULAZIONE	182	162	213	557
TOTALE	1.201	1.052	1.416	3.669

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 circa 12 gg.
Manutenzione cimiteriale	Tempi medi di intervento	I tempi medi di intervento media /grande manutenzione sono di 79 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 2 gg.
Ufficio Funerali	Rispetto orari ricevimento e consegna carte a IOF	Standard rispettato
	Totale pratiche servizi funebri gestiti	3.699
Uffici Cimiteri comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	Standard rispettato
	Appuntamenti gestiti	1.326 di cui non ancora definiti 34
	Richieste informazioni gestite	1.314 di cui ancora da chiudere 26
	Pratiche seconda sepoltura gestite (esumazione-estumulazione)	1.021 di cui ancora da portare a termine 19
Operazioni Comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento funerali	Standard rispettato
	n. funerali gestiti (Tumulazione Inumazione)	2.669 di cui ancora da effettuare 34
	Operazioni di seconda sepoltura gestite (esumazioni, estumulazioni, traslazioni..)	1.563 di cui ancora da terminare 36
	Altre attività (controllo ritiro e posa arredi, apertura sepolture private per ispezioni, posa elementi identificativi, targa..)	4.206 di cui ancora da definire 617
	Controllo per arrivi in cremazione	1.508
	Problematiche gestite	Nessuna problematica
Ufficio Sepolture Private	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	Standard rispettato
	n. funerali in sepolture private gestiti	48
	n. appuntamenti per ispezioni in sepolture private	36 di cui 2 ancora da portare a termine
	richieste di verifica ammissione in sepoltura privata	78
	Inserimento di nuove anagrafiche a seguito di ispezioni in sepolture private	384

Area	Standard	Raggiungimento
Servizi Tecnici	progetti, investimenti approvati	circa 12 milioni di €. di investimenti nel triennio 2020-2022 ¹ + altri 400mila €. Di nuovi investimenti per il triennio 2021-2023
	n. richieste per sepolture "prefabbricate"	0
	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	17
Vigilanza	n. interventi straordinari (furti, incidenti, eventi a cose e persone)	27
	n. sinistri a cose/persone	1

Si precisa che i dati si possono discostarsi dagli anni precedenti a causa della pandemia, tutt'ora in corso, in cui hanno visto i cimiteri chiudere e i lavori di manutenzione bloccarsi.

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