

**CUSTOMER SATISFACTION VISITE GUIDATE II TRIM 2021**

Nel II trimestre 2021 a causa del perpetuarsi della pandemia CoVid-19 non sono state effettuate visite guidate. Sicuramente nel prossimo trimestre si inizieranno a raccogliere nuovamente i dati. Il settore Commemorazione Eventi e Promozione ha comunque portato avanti l'attività in modalità "on-line"

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

**967** richieste di informazioni nel **II Trimestre** 2021 ricevuti dagli Uffici Cimiteri Nord e Sud (in diminuzione rispetto al I trimestre che erano 1322)

Tipologia	Tot. ricevuti	Tot. reclami
RINGRAZIAMENTI	5	967
CUSTOMER SATISFACTION	2	967
RINGRAZIAMENTI+CUSTOMER	2	967
ALTRO (lettera di ringraziamenti a personale AFC)	0	967

Risposte in giornata

**100%** richieste informazioni chiuse

**Ufficio Carta dei Servizi**

**238** segnalazioni /reclami gestiti da Ufficio

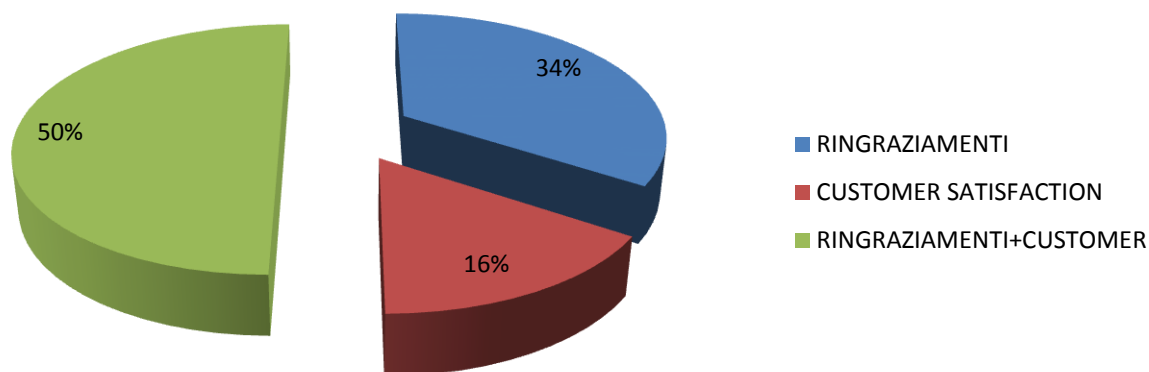
**91** ringraziamenti da parte dei cittadini

**42** customer satisfaction

**133** customer satisfaction e ringraziamento

Tipologia	Tot. ricevuti	Tot. reclami
RINGRAZIAMENTI	91	238
CUSTOMER SATISFACTION	42	238
RINGRAZIAMENTI+CUSTOMER	133	238

**% di customer ricevute sul totale dei reclami**



Percentuale dei giorni di chiusura segnalazioni reclami

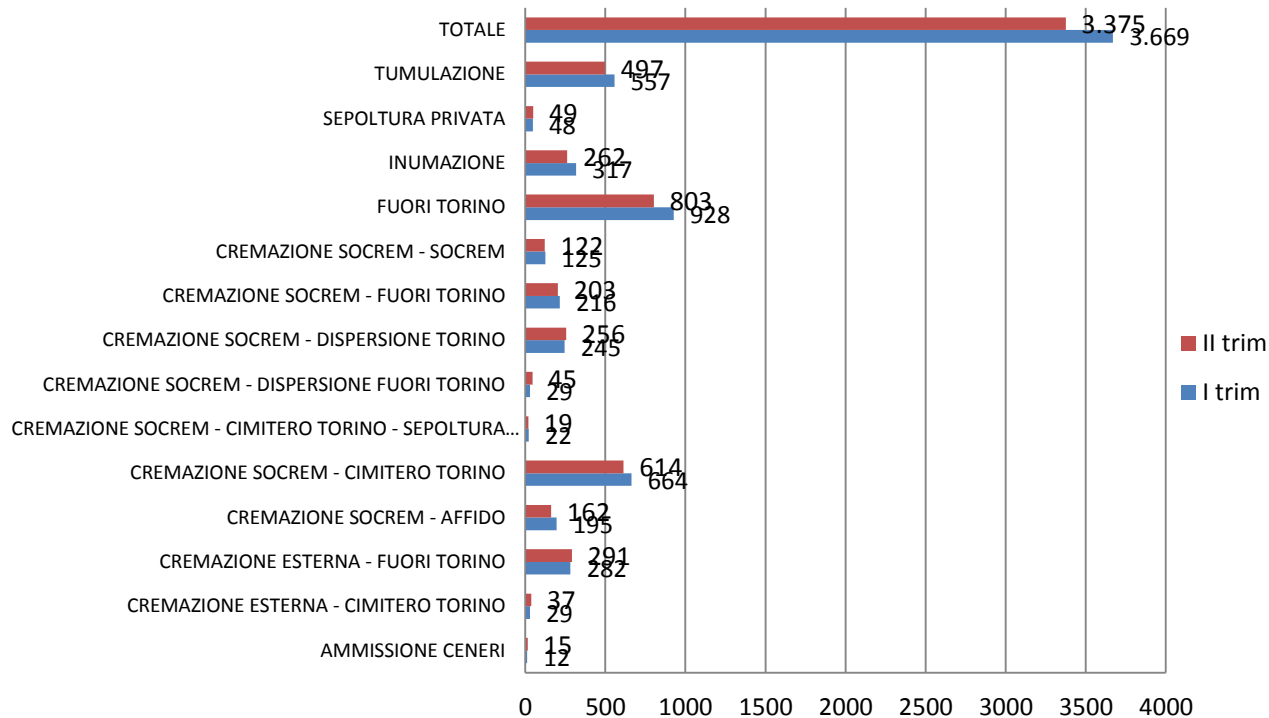
1 reclami aperti

237 chiusi

La media giorni di chiusura del secondo trimestre 2021 è di 25,00 giorni in aumento rispetto al I trimestre che era di 11,78.

**SERVIZI FUNEBRI GESTITI II TRIM 2021**

tipo servizio	I trim	II trim	Tot. I e II Trim
AMMISSIONE CENERI	12	15	27
CREMAZIONE ESTERNA - CIMITERO TORINO	29	37	66
CREMAZIONE ESTERNA - FUORI TORINO	282	291	573
CREMAZIONE SOCREM - AFFIDO	195	162	357
CREMAZIONE SOCREM - CIMITERO TORINO	664	614	1.278
CREMAZIONE SOCREM - CIMITERO TORINO - SEPOLTURA PRIVATA	22	19	41
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE FUORI TORINO	29	45	74
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE TORINO	245	256	501
CREMAZIONE SOCREM - FUORI TORINO	216	203	419
CREMAZIONE SOCREM - SOCREM	125	122	247
FUORI TORINO	928	803	1.731
INUMAZIONE	317	262	579
SEPOLTURA PRIVATA	48	49	97
TUMULAZIONE	557	497	1.054
<b>TOTALE</b>	<b>3.669</b>	<b>3.375</b>	<b>7.044</b>

**Servizi Cimiteriali I e II trimestre 2021**

## STANDARD CARTA DEI SERVIZI

Area	Standard	Raggiungimento anno 2020	Andamento II trim rispetto al I trim. 2021
Segnalazione e reclami	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30gg	La media di chiusura dei reclami/segnalazioni è di 25 gg.	Da migliorare
Manutenzione cimiteriale	Tempi medi di intervento	I tempi medi di intervento media /grande manutenzione sono di 46 gg.	positivo
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 13 gg.	Da migliorare
Ufficio Funerali	Rispetto orari ricevimento e consegna carte a IOF	Standard rispettato	inalterato
	Totale pratiche servizi funebri gestiti	3.699	In diminuzione rispetto al I Trimestre di 324 pratiche. Tot. 3.375
Uffici Cimiteri comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	Standard rispettato	inalterato
	Appuntamenti gestiti	1.326 di cui non ancora definiti 34	Aumentati rispetto il I trimestre di 224 appuntamenti totale 1.550 ma ne rimangono 30 ancora da definire
	Richieste informazioni gestite	1.314 di cui ancora da chiudere 26	970 in diminuzione rispetto al I trimestre di 356 richieste di cui da chiudere solo più 24
	Pratiche seconda sepoltura gestite (esumazione-estumulazione)	1.021 di cui ancora da portare a termine 19	Sono state effettuate solo estumulazioni per un totale di 877 pratiche in aumento rispetto al primo trim. in cui ne erano state effettuate 638. Migliora anche il dato di quelle sospese: nel I trim. erano 17 nel II trim solo più 7
Operazioni Comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento funerali	Standard rispettato	inalterato
	n. funerali gestiti (Tumulazione Inumazione)	3.669 di cui ancora da effettuare 34	Rispetto al trimestre precedente vi è un leggero calo dei

Area	Standard	Raggiungimento anno 2020	Andamento II trim rispetto al I trim. 2021
			funerali: 3.375, ovvero 324 funerali in meno
	Operazioni di seconda sepoltura gestite (esumazioni, estumulazioni, traslazioni..)	1.563 di cui ancora da terminare 36	Aumentano le operazioni cimiteriali nel secondo trimestre di 1.797 operazioni tot. del II trim. 3.989 mentre nel I trim. soano state 2.192
	Altre attività (controllo ritiro e posa arredi, apertura sepolture private per ispezioni, posa elementi identificativi, targa..)	4.206 di cui ancora da definire 617	Aumentano i ritiri e le pose delle lastre/arredi nel II trimestre rispetto al I. Tot. I sem: 3.261- Tot. II sem: 3.368
	Controllo per arrivi in cremazione	1.508	1.501 arrivi nel II trim. 1.494 arrivi nel I trim.
	Problematiche gestite	Nessuna problematica	Nessuna problematica
Ufficio Sepolture Private	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	Standard rispettato	inalterato
	n. funerali in sepolture private gestiti	48	49 nel secondo trim, ovvero 1 in più rispetto al primo trimestre
	n. appuntamenti per ispezioni in sepolture private	36 di cui 2 ancora da portare a termine	Le ispezioni sono ripartite nel secondo trimestre infatti il numero aumenta da 34 I trim a 270 II trim
	richieste di verifica ammissione in sepoltura privata	78	64 nel secondo trim.
	Inserimento di nuove anagrafiche a seguito di ispezioni in sepolture private	384	273 nel secondo trim.
Servizi Tecnici	progetti, investimenti approvati	circa 12 milioni di €. di investimenti nel triennio 2020-2022 <sup>1</sup> + altri 400mila €. Di nuovi investimenti per il triennio 2021-2023	nuovi investimenti per il triennio 2021-2023: 12 milioni + 400 mila
	n. richieste per sepolture "prefabbricate"	0	0

<sup>1</sup> Per specifiche si consulti il piano degli investimenti sul sito [www.cimiteritorino.it](http://www.cimiteritorino.it) sezione "società trasparente"

Area	Standard	Raggiungimento anno 2020	Andamento II trim rispetto al I trim. 2021
	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	Standard rispettato
Manutenzione degli impianti	Impianti di sollevamento (2 volte al mese)	Standard rispettato	inalterato
	Manutenzione programmata degli impianti di sollevamento (semestrale)	Standard rispettato	inalterato
	Impianti elettrici (mensile)	Standard rispettato	inalterato
	Impianti antincendio manutenzione programmata (semestrale)	Standard rispettato	inalterato
	Impianti di riscaldamento/condizionamento (semestrale)	Standard rispettato	inalterato
	Impianti idrici (verifica consumi mensile)	Standard rispettato	inalterato
	Impianti di sicurezza pianificazione mensile	Standard rispettato	inalterato
	Funzionamento totem informativi (giornaliera da remoto)	Standard rispettato	inalterato
	Problematiche risolte sugli impianti gestiti	17	7 con una media di 10 gg.
Vigilanza	n. interventi straordinari (furti, incidenti, eventi a cose e persone)	27	7 nel II trim.
	n. sinistri a cose/persone	1	20

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.