

CUSTOMER SATISFACTION VISITE GUIDATE III TRIM 2021

Tipologia	2020	2021
VISITE GUIDATE	133	185
PERMESSI FOTO	258 in italiano 4 in inglese 1 in spagnolo	250 in italiano 5 in inglese 2 in spagnolo
NULLA OSTA VIDEO RIPRESE	10	15
RICERCHE STORICHE	71	60
EVENTI E CERIMONIE ISTITUZIONALI E PRIVATE	17 4 ONLINE (della Commissione edilizia cimiteriale)	17 11 ONLINE della commissione 16 appuntamenti online nostri

RINGRAZIAMENTI CITTADINI A SEGUITO DI SEGNALAZIONI-RECLAMI III TRIM 2021

Uffici Comparto Nord e sud

III Trimestre 3226 richieste di informazioni ricevuti dagli Uffici Cimiteri Nord e Sud

I trimestre 1322

II trimestre 967

Tipologia	Tot. ricevuti	Tot. reclami
RINGRAZIAMENTI	7	3226
CUSTOMER SATISFACTION	16	3226
RINGRAZIAMENTI+CUSTOMER	11	3226
ALTRO (lettera di ringraziamenti a personale AFC)	0	

Tempo medio di chiusura: 1,5 gg. (in leggero aumento rispetto ai primi due trimestri che era il giorno stesso)

95% richieste informazioni chiuse (lieve calo rispetto i primi due trimestri che era al 100%)

Ufficio Carta dei Servizi

III Trim 618 reclami/segnalazioni gestiti dall'ufficio

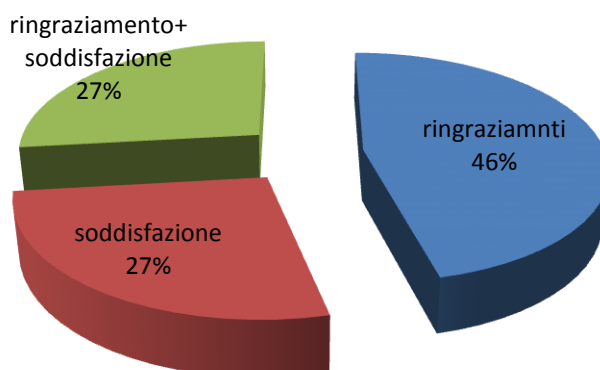
Tempo medio di chiusura 140,80 gg.

309 al di sotto dello standard, ovvero **chiuse entro 20,44 gg.** (in calo rispetto al trimestre precedente che era di 25,00 gg.)

309 al di sopra dello standard, ovvero 272,45 gg.

Tipologia	Tot. ricevuti	Tot. reclami
RINGRAZIAMENTI	295	618
CUSTOMER SATISFACTION	172	618
RINGRAZIAMENTI+CUSTOMER	151	618

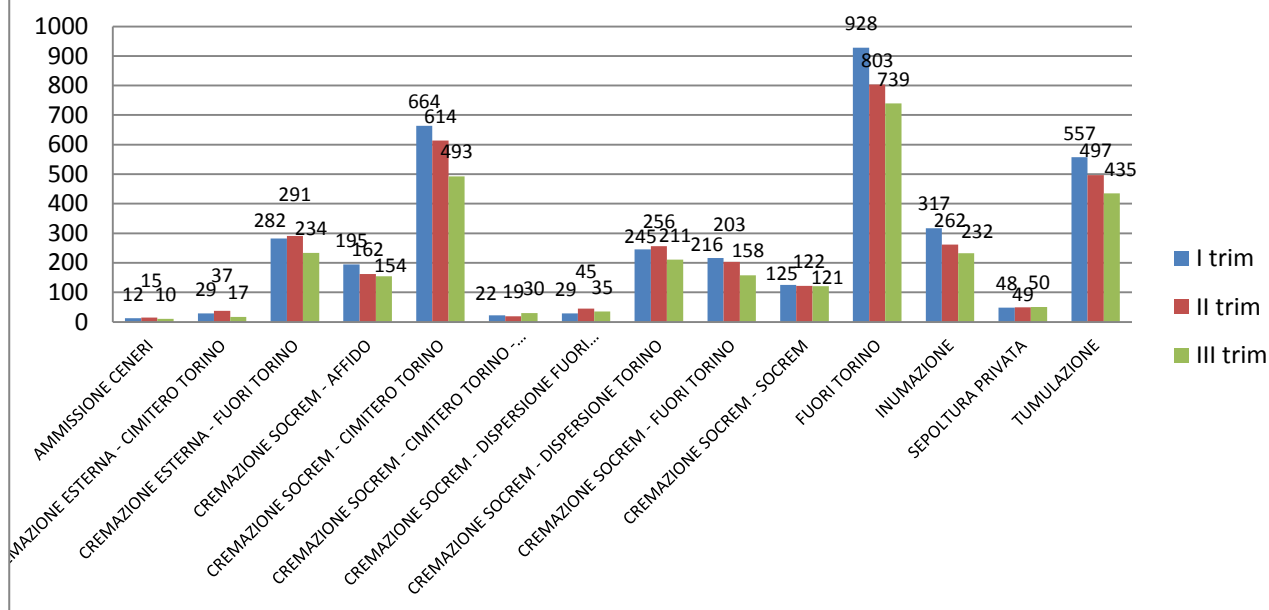
Ringraziamenti a seguito risoluzione reclami III trim



SERVIZI FUNEBRI GESTITI III TRIM 2021

tipo servizio	I trim	II trim	III trim	Tot. I-II e III Trim
AMMISSIONE CENERI	12	15	10	37
CREMAZIONE ESTERNA - CIMITERO TORINO	29	37	17	83
CREMAZIONE ESTERNA - FUORI TORINO	282	291	234	807
CREMAZIONE SOCREM - AFFIDO	195	162	154	316
CREMAZIONE SOCREM - CIMITERO TORINO	664	614	493	1771
CREMAZIONE SOCREM - CIMITERO TORINO - SEPOLTURA PRIVATA	22	19	30	71
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE FUORI TORINO	29	45	35	109
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE TORINO	245	256	211	712
CREMAZIONE SOCREM - FUORI TORINO	216	203	158	577
CREMAZIONE SOCREM - SOCREM	125	122	121	368
FUORI TORINO	928	803	739	2.470
INUMAZIONE	317	262	232	811
SEPOLTURA PRIVATA	48	49	50	147
TUMULAZIONE	557	497	435	1.489
TOTALE	3.669	3.375	2.919	9.768

Servizi funebri gestite da gennaio a settembre 2021



ANDAMENTO STANDARD CARTA DEI SERVIZI

Andamento Standard di Qualità dei Servizi erogati				
Area	standard	I Trim	II Trim	III Trim
Segnalazione, reclami richieste di informazioni	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30gg	967	1322	3226
Manutenzione cimiteriale (UOM)	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino (max 30 gg.)	12 gg.	25 gg.	20 gg.
Verde e decoro/pulizia	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino	10 gg.	32 gg.	21 gg.
Ufficio Funerali	Conferma giornaliera e consegna della documentazione alle IOF per effettuare i funerali	3669	3375	2219
Uffici Cimiteri comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%	100%
	n. appuntamenti gestiti	1330	1550	1243
	n. richieste informazioni gestite	1314	970	954
Operazioni Comparto Nord e Sud	n. pratiche seconda sepoltura gestite (esumazione-estumulazione-rinnovi)	9205	8747	7312
	Rispetto degli orari di ricevimento funerali	100%	100%	100%
	n. funerali gestiti (Tumulazione Inumazione)	4177	1784	3273
	n. operazioni di seconda sepoltura gestite (esumazioni, estumulazioni, traslazioni..)	1560	3475	1433
	N. altre attività gestite (controllo ritiro e posa arredi, apertura sepolture private per ispezioni, posa elementi identificativi, targa..)	695	734	467
Ufficio Sepolture Private	Controllo per arrivi in cremazione	1508	1501	1236
	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%	100%
	richieste di verifica ammissione in sepoltura privata	16	62	227

Andamento Standard di Qualità dei Servizi erogati				
	n. inserimenti nuove anagrafiche a seguito di ispezioni in sepolture private	384	271	908
Servizi Tecnici	n. ispezioni in sepolture private	36	593	25
	piano triennale investimenti	12 milioni e 400 mila €.		
Edilizia Privata	n. sepolture "prefabbricate" vendute	-	-	-
	n. aree per sepolture private concesse	-	-	1
Manutenzione impianti	n. interventi non pianificati su impianti a seguito segnalazioni	16	8	17
Vigilanza	n. interventi straordinari (sinistri, incidenti, situazioni pericolose...)	10	24	37
Eventi, cerimonie promozioni	n. visite guidate			185
	n. eventi			46
	n. commemorazioni istituzionali e private			30
	n. richieste location per film			15
	n. richieste ricerche storiche			60

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.