

EVENTI, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE 2021

Tipologia	2020	2021
VISITE GUIDATE PROGRAMMATE	133	302
NUOVE RICHIESTE DI ACCREDITAMENTO OPERATORI	-----	12
RICHIESTE PER REPORTAGE FOTOGRAFICO	258 in italiano 4 in inglese 1 in spagnolo	387 in italiano 9 in inglese 2 in spagnolo
VIDEORIPRESE E CORTOMETRAGGI NEI CIMITERI	10	17
N. INGRESSI CULTURALI	3565	8759
RICERCHE STORICHE	71	83
EVENTI E CERIMONIE	17 in presenza 4 fruizione online	30 in presenza 33 fruizione online

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

L'anno 2021 si chiude con 4.764 richieste di informazioni a cui seguono

Tipologia	Tot. ricevuti	Tot. richieste informazioni
RINGRAZIAMENTI	25	4.764
CUSTOMER SATISFACTION	19	4.764
RINGRAZIAMENTI+CUSTOMER	14	4.764
ALTRO (lettera di ringraziamenti a personale AFC)	0	4.764

Tempo medio di chiusura: 1 gg. (in leggero aumento rispetto ai primi due trimestri che era il giorno stesso)
100% richieste informazioni chiuse

ANDAMENTO SEGNALAZIONI RECLAMI PERVENUTI NEL 2021

	TOTALE			MONUMENTALE			PARCO			ZONALI		
	Chiuse nella settimana	Aperte da più di 7 gg.	Aperte da più di 15 gg.	Chiuse nella settimana	Aperte da più di 7 gg.	Aperte da più di 15 gg.	Chiuse nella settimana	Aperte da più di 7 gg.	Aperte da più di 15 gg.	Chiuse nella settimana	Aperte da più di 7 gg.	Aperte da più di 15 gg.
PULIZIE AREE CIMITERIALI	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
MANUTENZIONE DEL VERDE CIMITERIALE	2	1	4	2	0	4	0	1	0	0	0	0
SINISTRI A COSE CON APERTURA POSIZIONE ASSICURATIVA	1	2	11	0	0	7	0	2	3	1	0	1
SINISTRI A PERSONE CON APERTURA POSIZIONE ASSICURATIVA	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0
EVENTI AD IMPIANTI TECNOLOGICI	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
INTERVENTI DI MANUTENZIONE EDIFICATO CIMITERIALE	3	3	188	1	0	70	2	2	105	0	1	13
INCIDENTI A PERSONE O COSE	4	0	5	2	0	5	2	0	0	0	0	0
FURTI E ATTI VANDALICI	0	0	16	0	0	3	0	0	13	0	0	0

RECLAMI E SEGNALAZIONI CARTA DEI SERVIZI

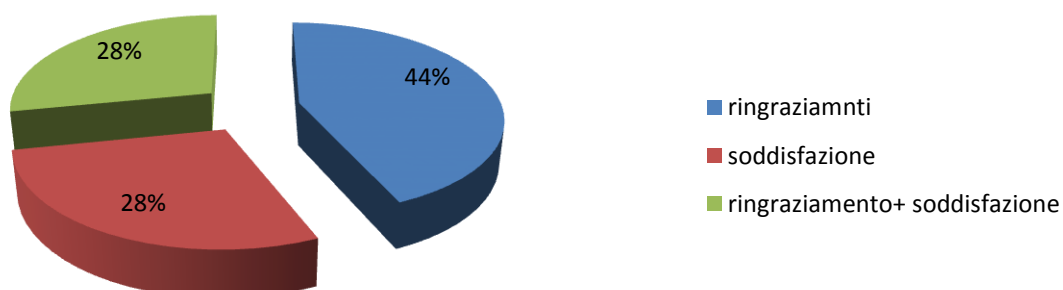
Nel 2021 si registrano 572 reclami/segnalazioni gestiti dall'ufficio

Tempo medio di chiusura 27 gg.

100% chiusi

Tipologia	Tot. ricevuti	Tot. reclami
RINGRAZIAMENTI	345	572
CUSTOMER SATISFACTION	224	572
RINGRAZIAMENTI+CUSTOMER	223	572

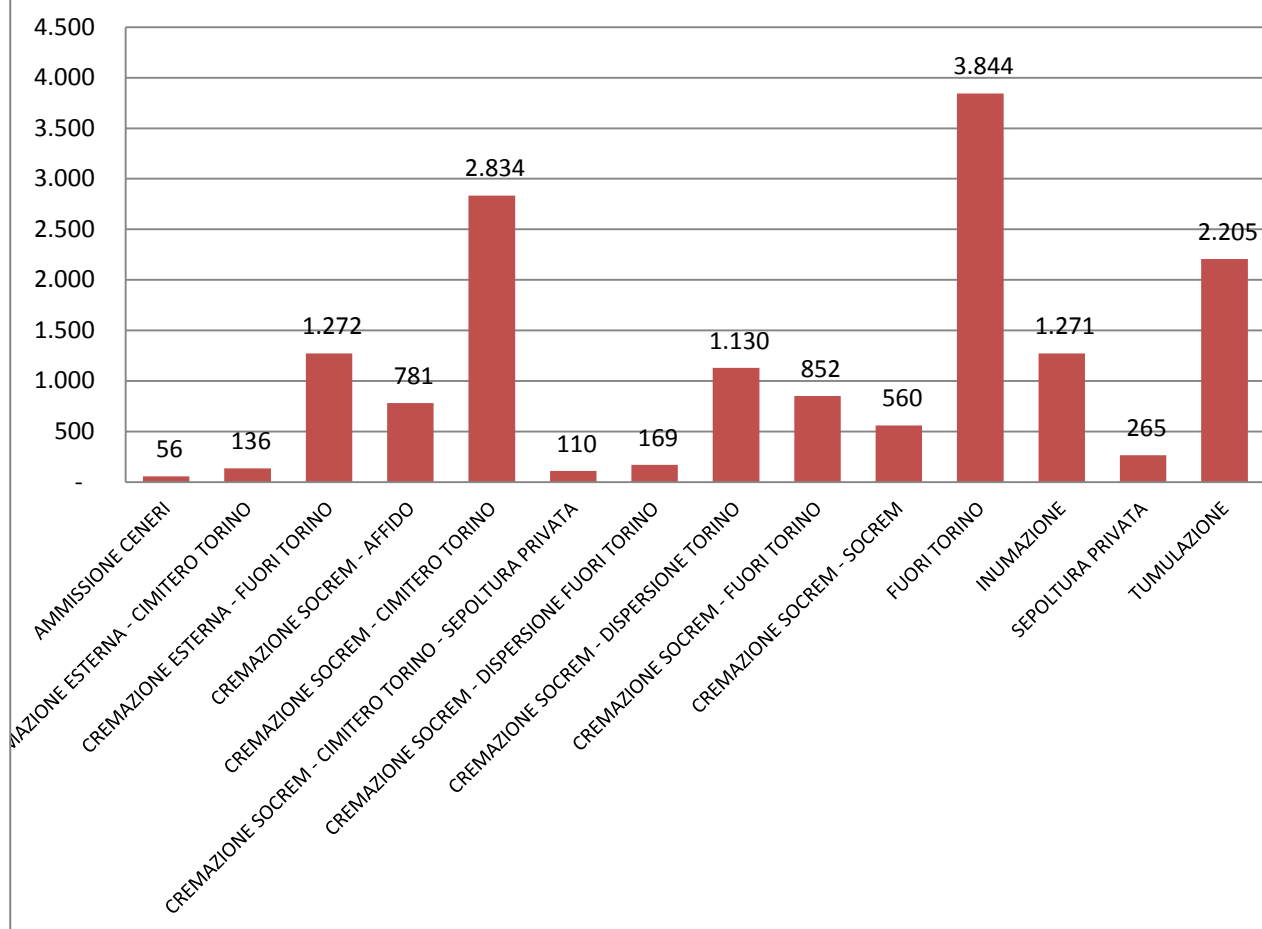
RINGRAZIAMENTI A SEGUITO RISOLUZIONE RECLAMI 2021



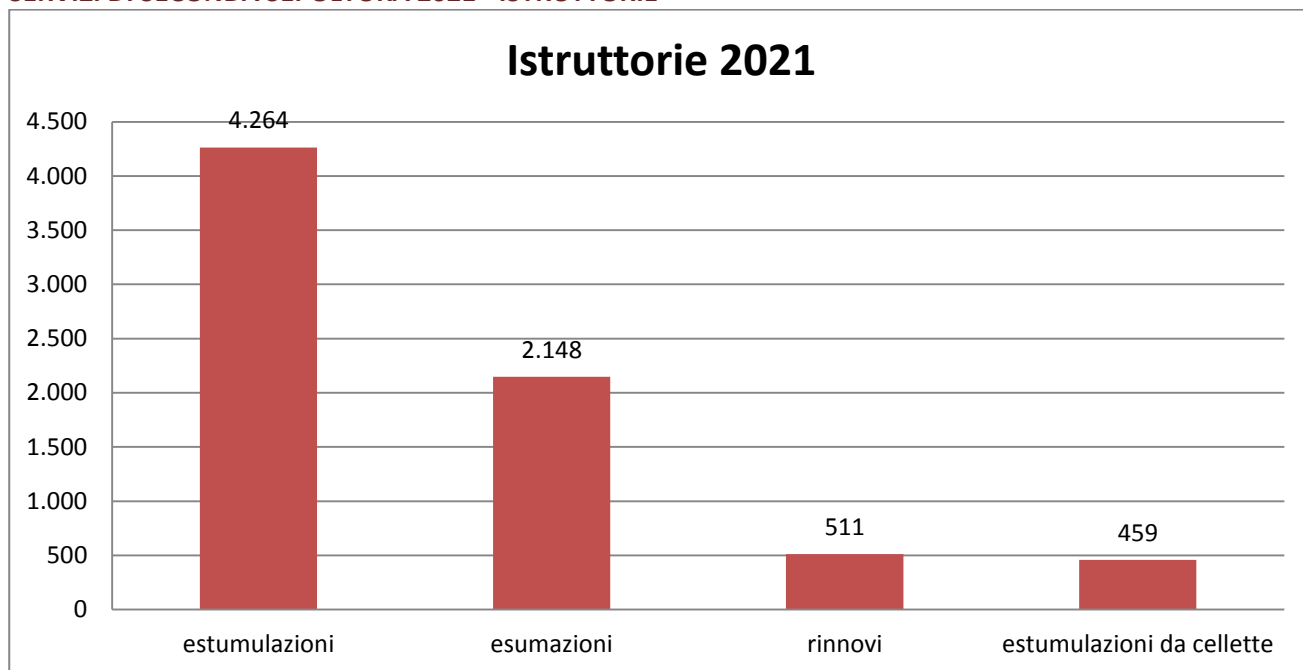
SERVIZI FUNEBRI ANNO 2021

tipo servizio	I trim	II trim	III trim	IV trim	Tot. anno 2021
AMMISSIONE CENERI	12	15	10	12	49
CREMAZIONE ESTERNA - CIMITERO TORINO	29	37	17	32	115
CREMAZIONE ESTERNA - FUORI TORINO	282	291	234	300	1.107
CREMAZIONE SOCREM - AFFIDO	195	162	154	166	677
CREMAZIONE SOCREM - CIMITERO TORINO	664	614	493	663	2.434
CREMAZIONE SOCREM - CIMITERO TORINO - SEPOLTURA PRIVATA	22	19	30	23	94
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE FUORI TORINO	29	45	35	37	146
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE TORINO	245	256	211	260	972
CREMAZIONE SOCREM - FUORI TORINO	216	203	158	165	742
CREMAZIONE SOCREM - SOCREM	125	122	121	124	492
FUORI TORINO	928	803	739	838	3.308
INUMAZIONE	317	262	232	275	1.086
SEPOLTURA PRIVATA	48	49	50	72	219
TUMULAZIONE	557	497	435	447	1.936
TOTALE	3.669	3.375	2.919	3.414	13.377

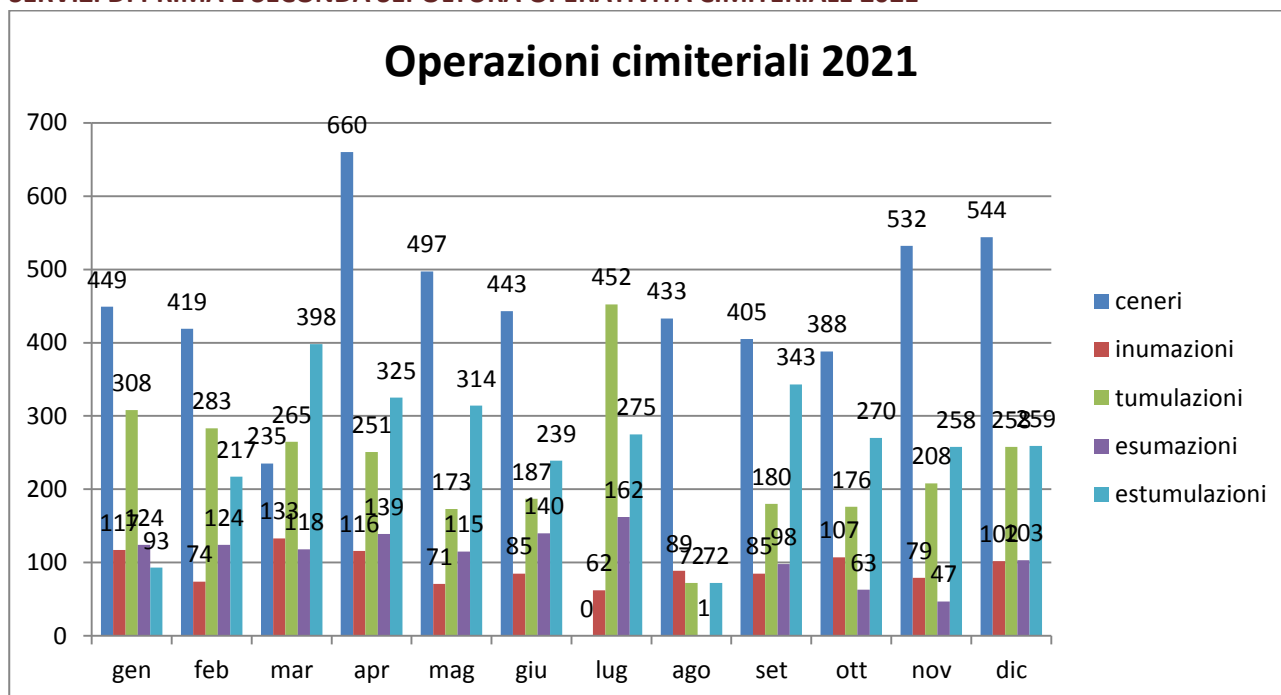
SERVIZI FUNEBRI 2021



SERVIZI DI SECONDA SEPOLTURA 2021 - ISTRUTTORIE



SERVIZI DI PRIMA E SECONDA SEPOLTURA OPERATIVITÀ CIMITERIALE 2021



ANDAMENTO STANDARD CARTA DEI SERVIZI

Andamento Standard di Qualità dei Servizi erogati					
Area	standard	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim
Segnalazione, reclami	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30gg	20 gg	25,4 gg	28 gg	27 gg
richieste di informazioni per mail o tramite sito web	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30gg	1 gg	1 gg	1 gg	1 gg.
Manutenzione cimiteriale (UOM)	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino (max 30 gg.)	8 gg.	46 gg.	39 gg.	34 gg
Verde e decoro/pulizia	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino	10 gg.	32 gg.	21 gg.	25 gg.
Ufficio Funerali	Conferma giornaliera e consegna della documentazione alle IOF per effettuare i funerali	3669	3375	5027	3414
Uffici Cimiteri comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%	100%	100%
	n. appuntamenti gestiti	1330	1550	1243	1628
	n. richieste informazioni gestite	1314	970	954	1524
	n. pratiche seconda sepoltura gestite (esumazione-estumulazione-rinnovi)	1027	1372	843	1154
Operazioni Comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento funerali	100%	100%	100%	100%
	n. istruttorie funerali gestiti	4177	1784	3273	3414
	n. operazioni di seconda sepoltura gestite (esumazioni, estumulazioni, traslazioni..)	3357	3755	2729	3394
	N. altre attività gestite (controllo ritiro e posa arredi, apertura sepolture private per ispezioni, posa elementi identificativi, targa..)	3585	3998	2686	4730
	Controllo per arrivi in cremazione	1508	1501	1236	1466
Ufficio Sepolture Private	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%	100%	100%
	richieste di verifica ammissione in sepoltura privata	16	62	227	106
	n. inserimenti nuove anagrafiche a seguito di ispezioni in sepolture private	384	271	908	320
Servizi Tecnici	n. ispezioni in sepolture private	76	62	90	106
	piano triennale investimenti	12 milioni e 400 mila €.			
Edilizia Privata	n. sepolture "già realizzate" vendute	3			
	n. aree per sepolture private concesse	7			
Manutenzione impianti	n. interventi non pianificati su impianti a seguito segnalazioni	16	8	17	65
Vigilanza	n. interventi straordinari (sinistri, incidenti, situazioni pericolose...)	10	24	37	34
Eventi, cerimonie promozioni	n. visite guidate programmate			185	302
	n. eventi			46	63
	n. commemorazioni istituzionali e private			30	30
	n. richieste location per film			15	17
	n. richieste ricerche storiche			60	83

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.