

EVENTI, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE 1 SEMESTRE 2022

Tipologia	2020	2021	1 sem 2022
VISITE GUIDATE PROGRAMMATE	133	302	230
NUOVE RICHIESTE DI ACCREDITAMENTO OPERATORI	-----	12	1
RICHIESTE PER REPORTAGE FOTOGRAFICO	258 in italiano 4 in inglese 1 in spagnolo	387 in italiano 9 in inglese 2 in spagnolo	287
VIDEORIPRESE E CORTOMETRAGGI NEI CIMITERI	10	17	8
N. INGRESSI CULTURALI	3565	8759	8225
RICERCHE STORICHE	71	83	95
EVENTI E CERIMONIE	17 in presenza 4 fruizione online	30 in presenza 33 fruizione online	25

RECLAMI E SEGNALAZIONI GESTITI DA CARTA DEI SERVIZI 1 SEMESTRE 2022

Nei primi sei mesi dell'anno 2022 sono state aperte e registrate a sistema: 264 segnalazioni/reclami di cui 193 chiusi.

Sono numerose anche le gratificazioni ricevute da parte dell'utenza per come viene gestito il servizio di comunicazione.

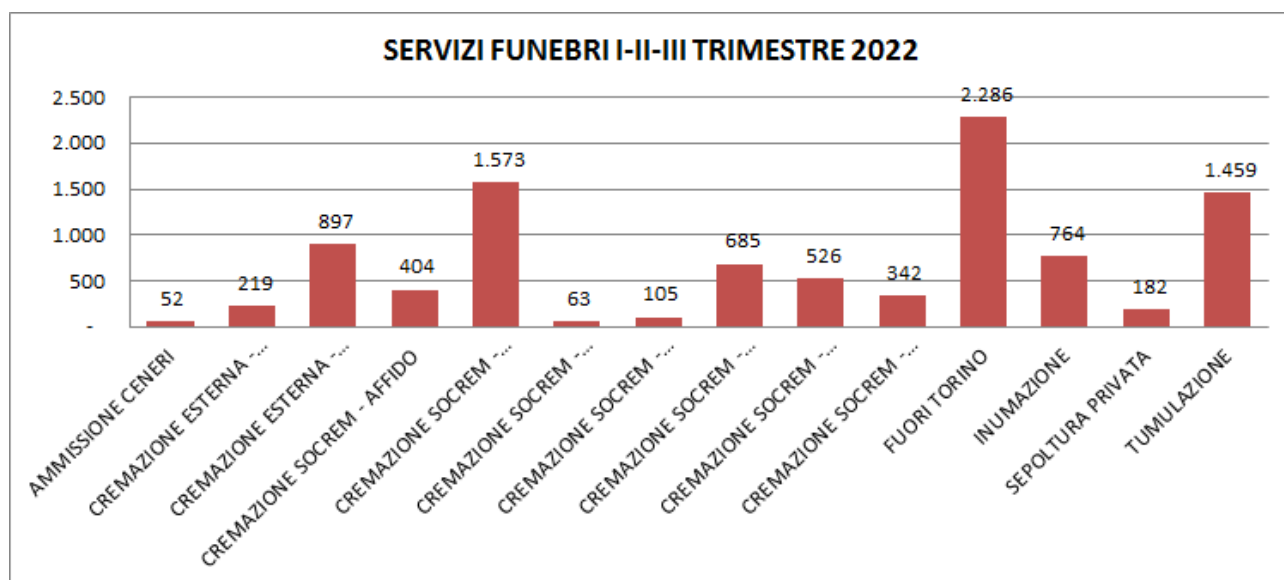
Su 264 pratiche registrate a sistema, sono 46 gli utenti che hanno ritenuto positivo il servizio dell'Ufficio comunicazione e reclami e ringraziato.

TIPOLOGIA	APERTE NUOVE	CHIUSE APERTE NUOVE	CHIUSE APERTE PRECEDENZA	TOTALE CHIUSE	RIMANENTI
PULIZIA	24	20	15	35	4
VERDE	57	37	9	46	20
SX COSE	12	7	14	21	5
SX PERSONE	1	1	0	1	0
IMP	18	15	2	17	3
INT	96	61	129	190	35
SAF	21	19	1	20	2
SEC	35	33	1	34	2
TOTALE	264	193	171	364	71

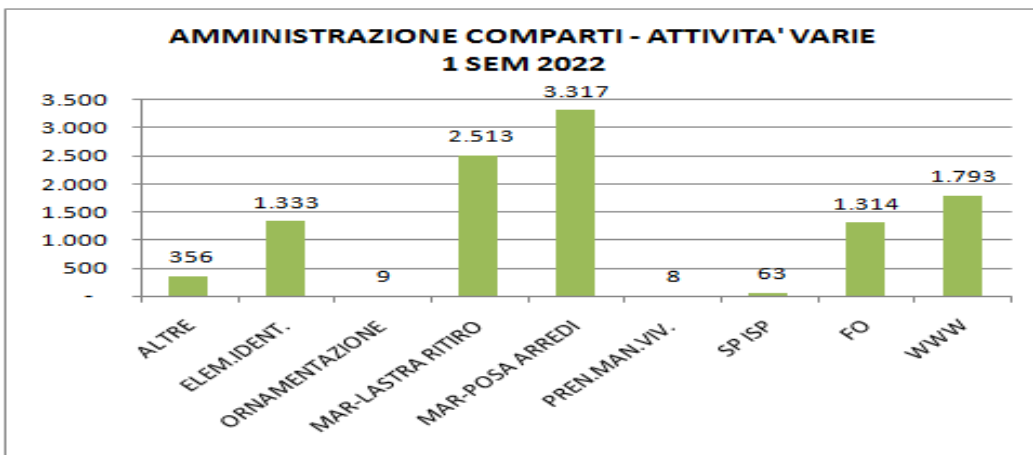
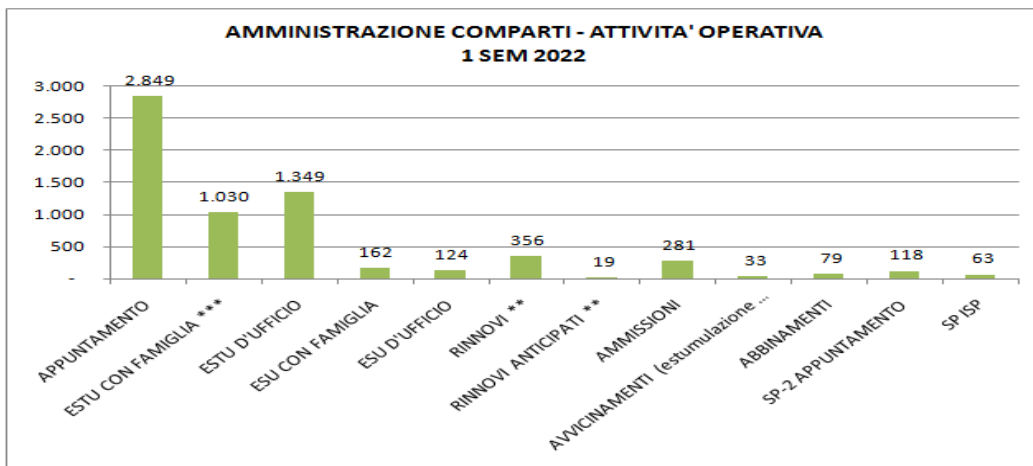
MEDIA CHIUSURA SEGNALAZIONI APERTE DAL	01/01/2022	AL	30/06/2022	MEDIA
SEGNALAZIONE/RECLAMO	TOTALE	TOTALE GIORNI		GIORNI
RICHIESTE DI PULIZIA	24	621		25,88
RICHIESTE DI INTERVENTI SUL VERDE	55	2682		48,76
SINISTRI A COSE	7	352		50,29
SINISTRI A PERSONE	1	96		96,00
INTERVENTI SUGLI IMPIANTI	17	604		35,53
INTERVENTI SULLA MANUTENZIONE CIMITERIALE	78	2932		37,59
EVENTI A PERSONE E DIPENDENTI CHE POSSONO OCCORRERE DURANTE L'ATTIVITÀ LAVORATIVA O DURANTE LE VISITE AI PROPRI CARI	20	384		19,20
SINISTRI A PERSONE O COSE	35	364		10,40

SERVIZI FUNEBRI 1 SEMESTRE + Luglio e Agosto 2022

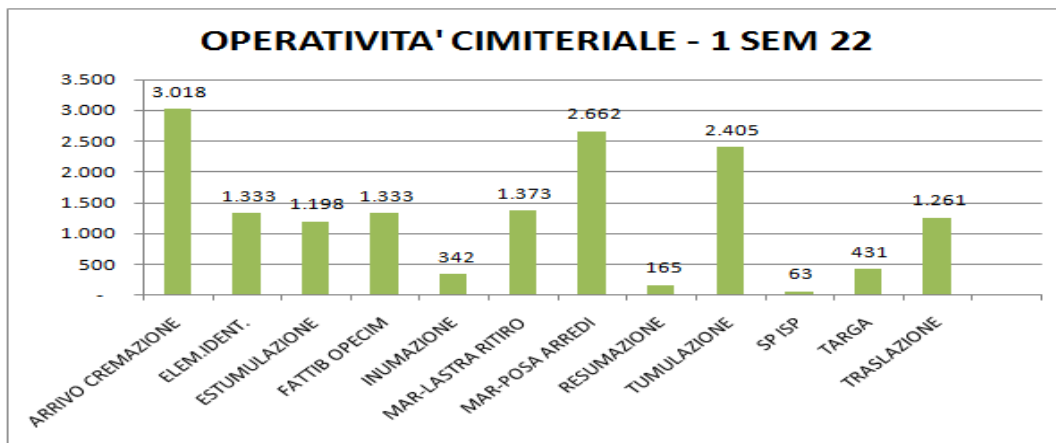
tipo servizio	GENNAIO	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO
AMMISSIONE CENERI	3	9	5	6	4	7	8	10
CREMAZIONE ESTERNA - CIMITERO TORINO	21	14	8	31	28	32	47	38
CREMAZIONE ESTERNA - FUORI TORINO	109	102	106	100	117	105	144	114
CREMAZIONE SOCREM - AFFIDO	77	54	43	49	47	37	53	44
CREMAZIONE SOCREM - CIMITERO TORINO	250	218	193	172	170	172	225	173
CREMAZIONE SOCREM - CIMITERO TORINO - SEPOLTURA PRIVATA	7	4	6	7	11	14	9	5
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE FUORI TORINO	13	9	10	15	17	14	12	15
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE TORINO	98	84	81	76	93	75	96	82
CREMAZIONE SOCREM - FUORI TORINO	75	73	65	62	64	41	76	70
CREMAZIONE SOCREM - SOCREM	56	45	42	39	43	36	40	41
FUORI TORINO	357	300	267	275	238	244	332	273
INUMAZIONE	128	86	77	83	71	107	119	93
SEPOLTURA PRIVATA	30	21	24	24	18	13	32	20
TUMULAZIONE	266	191	177	164	144	149	201	167
TOTALE	1.490	1.210	1.104	1.103	1.065	1.046	1.394	1.145



ANDAMENTO AMMINISTRAZIONE DI COMPARTO 1 SEMESTRE 2022



SERVIZI DI SECONDA SEPOLTURA 1 SEMSTRE 2022 - ISTRUTTORIE



SERVIZI FUNEBRI 1 SEMESTRE più luglio e agosto 2022

Servizi funebri da prenotatore Gennaio - agosto 2022												
tipo servizio	GENNAIO	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	TOTALE	% sem	LUGLIO	AGOSTO	TOTALE	%
AMMISSIONE CENERI	3	9	5	6	4	7	34	0,48%	8	10	18	0,71%
CREMAZIONE ESTERNA - CIMITERO TORINO	21	14	8	31	28	32	134	11,01%	47	38	85	13,51%
CREMAZIONE ESTERNA - FUORI TORINO	109	102	106	100	117	105	639		144	114	258	
CREMAZIONE SOCREM - CIMITERO TORINO	250	218	193	172	170	172	1.175	21,16%	225	173	398	19,42%
CREMAZIONE SOCREM - SOCREM	56	45	42	39	43	36	261		40	41	81	
CREMAZIONE SOCREM - CIMITERO TORINO - SEPOLTURA PRIVATA	7	4	6	7	11	14	49		9	5	14	
CREMAZIONE SOCREM - AFFIDO	77	54	43	49	47	37	307		53	44	97	
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE FUORI TORINO	13	9	10	15	17	14	78	18,12%	12	15	27	17,64%
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE TORINO	98	84	81	76	93	75	507		96	82	178	
CREMAZIONE SOCREM - FUORI TORINO	75	73	65	62	64	41	380		76	70	146	
TOTALE DEFUNTI CREMATI	709	612	559	557	594	533	3.564	50,78%	710	592	1.302	51,28%
DESTINATI FUORI TORINO	357	300	267	275	238	244	1.681	23,95%	332	273	605	23,83%
DESTINATI A TUMULAZIONE IN TORINO	266	191	177	164	144	149	1.091	15,55%	201	167	368	14,49%
DESTINATI AD INUMAZIONE IN TORINO	128	86	77	83	71	107	552	7,87%	119	93	212	8,35%
DESTINATI A SEPOLTURA PRIVATA IN TORINO	30	21	24	24	18	13	130	1,85%	32	20	52	2,05%
TOTALE DEFUNTI CREMATI	1.490	1.210	1.104	1.103	1.065	1.046	7.018		1.394	1.145	2.539	

ANDAMENTO STANDARD CARTA DEI SERVIZI

CONFRONTO 2021 E 2022 STANDARD QUALITA' E CARTA DEI SERVIZI				
	I trim 2021	I trim 2022	II trim 2021	II trim 2022
Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30gg	20 gg	10,56 gg.	25,4 gg	28 gg
Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30gg	1 gg	1 gg	1 gg	1 gg
Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino (max 30 gg.)	8 gg.	14,5 gg.	46 gg	60 gg
Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino	10 gg.	22,50 gg	32 gg	44 gg
Conferma giornaliera e consegna della documentazione alle IOF per effettuare i funerali	3669	3804	3375	3214
Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%	100%	100%
n. appuntamenti gestiti	1330	1549	1550	2896
n. richieste informazioni gestite	1314	1355	970	1119
n. pratiche seconda sepoltura gestite (esumazione-estumulazione-rinnovi)	1027	2961	1372	1043
Rispetto degli orari di ricevimento funerali	100%	100%	100%	100%
n. istruttorie funerali gestiti	4177	4322	1784	3214
n. operazioni di seconda sepoltura gestite (esumazioni, estumulazioni, traslazioni..)	3357	3489	3755	2073
n. altre attività gestite (controllo ritiro e posa arredi, posa elementi identificativi, targa..)	3585	3665	3998	2538
n. controlli per arrivi in cremazione	1508	1531	1501	1285
n. "ispezioni" in sepolture private	76	30		66
Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%	100%	100%
richieste di verifica ammissione in sepoltura privata	16	101	62	64
n. inserimenti nuove anagrafiche a seguito di ispezioni in sepolture private	384	328	271	247
Appalti in corso (da aggiudicazione a fine lavori)/anno (rif. BDG AFC)	6	11	7	11
Appalti in fase di gara 2022				
Progetti in corso da PFTE a progettazione esecutiva/anno (rif. BDG AFC)	4	6	4	6
n. sepolture "già realizzate" vendute 100% 14 in totale	3	2 (100%)	0	0
n. aree per sepolture private concesse	7	0	0	1
n. interventi non pianificati su impianti a seguito segnalazioni	16	6	8	10
n. interventi straordinari (sinistri, incidenti, situazioni pericolose...)	10	23	24	30
n. visite guidate programmate	0	115	0	115
n. eventi	0	7	0	
n. commemorazioni istituzionali e private	0	3	0	
n. richieste location per film	0	160	0	135
n. richieste ricerche storiche	0	55	0	40