

EVENTI, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE 2022

Tipologia	2020	2021	2022
VISITE GUIDATE PROGRAMMATE	133	302	280
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	344
VIDEORIPRESE E CORTOMETRAGGI NEI CIMITERI	10	17	12
N. INGRESSI CULTURALI	3565	8759	8225
RICERCHE STORICHE	71	83	133
EVENTI E CERIMONIE	17 in presenza 4 fruizione online	30 in presenza 33 fruizione online	42 in presenza 15 fruizione on line

RECLAMI E SEGNALAZIONI GESTITI DA CARTA DEI SERVIZI 2022

Nel 2022 sono state aperte e registrate a sistema:

- 661 segnalazioni/reclami;
- 36 segnalazioni sinistri;
- 60 segnalazioni di furti

Sono numerose anche le gratificazioni ricevute da parte dell'utenza per come viene gestito il servizio di comunicazione infatti su 757 segnalazioni l'Ufficio Comunicazione reclami ha registrato 452 ringraziamenti di cui 293 hanno ricevuto anche la soddisfazione. I tempi di risposta di AFC e dell'ufficio reclami rispettano gli standard di risposta e presa in carico, la prolungata apertura della segnalazioni è influenzata dal fatto che all'interno di queste macro voci sono compresi i lavori a lungo termine come il rifacimento dell'impianto idrico e i problemi strutturali in particolare quello delle infiltrazioni data la vetustà dei complessi.

MEDIA GIORNI DI APERTURA SEGNALAZIONI APERTE				DAL	01/01/2022	AL	31/12/2022
SEGNALAZIONE/RECLAMO	TOTALE	TOTALE GIORNI	MEDIA GIORNI				
FO	4	1115	278,75				
GT-P	2	145	72,50				
GT-V	21	1364	64,95				
SEGNALA SX COSE ¹	3	398	132,67				
Z-IMP ²	4	352	88,00				
Z-INT ³	60	6617	110,28				
Z-SAF	9	1158	128,67				

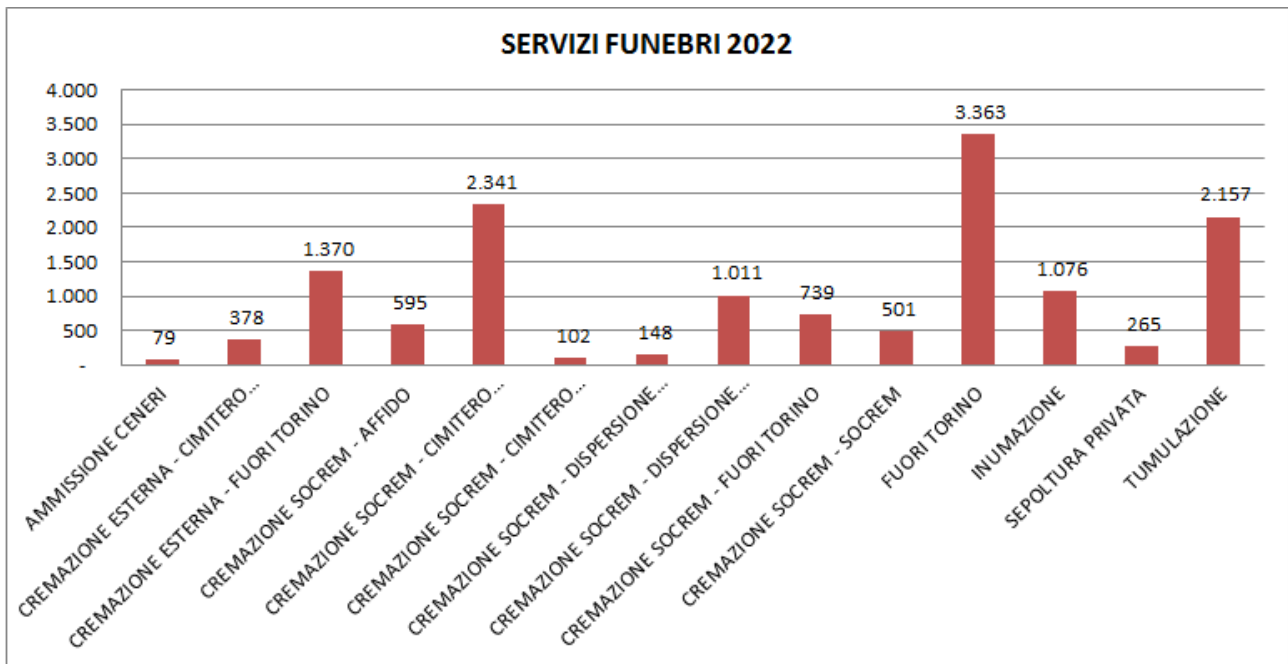
SEGNALAZIONE/RECLAMO	FINO A 5 GG	DA 6 A 15 GG	DA 16 A 30 GG	DA 31 A 60 GG	DA 61 A 90 GG	DA 91 A 150 GG	OLTRE 150 GG
FO	0	0	0	0	0	0	4
GT-P	0	0	0	0	2	0	0
GT-V	0	0	1	6	14	0	0
SEGNALA SX COSE	0	0	0	0	2	0	1
Z-IMP	0	0	1	2	0	0	1
Z-INT	0	4	2	12	16	13	13
Z-SAF	0	0	0	1	4	1	3

¹ I tempi differiscono da quelli degli standard perché tengono conto dei giorni che la compagnia assicuratrice si prende prima di risarcire i cittadini dei sinistri subiti

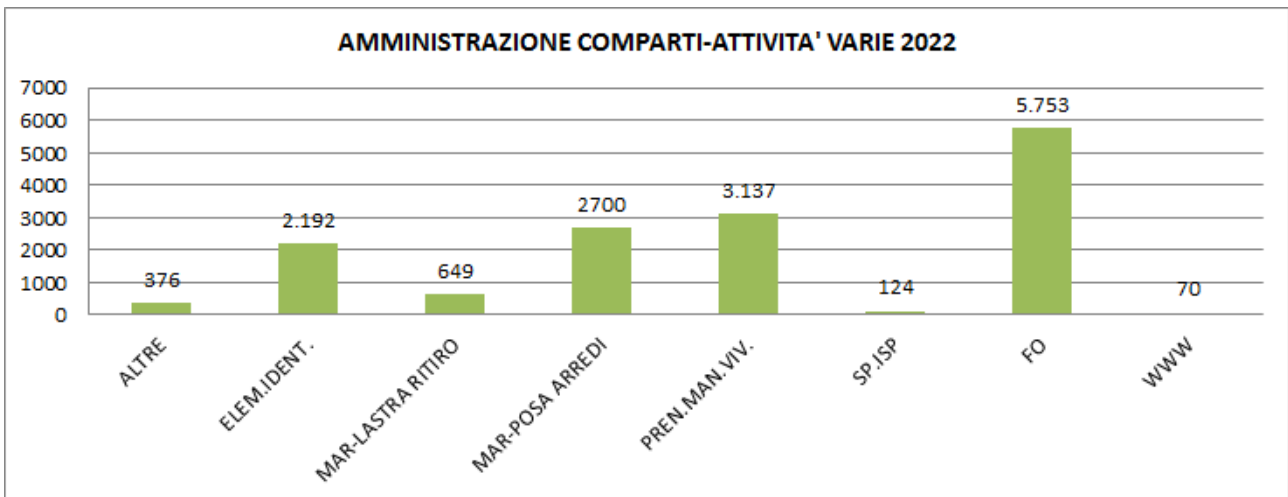
² I tempi differiscono dagli standard perché contengono anche i giorni dei grandi lavori di rifacimento dell'impianto idrico cimiteri cittadini

³ I tempi differiscono da quelli degli standard perché includono i lavori a lungo termine per il rifacimento dell'infrastruttura cimiteriale e delle infiltrazioni

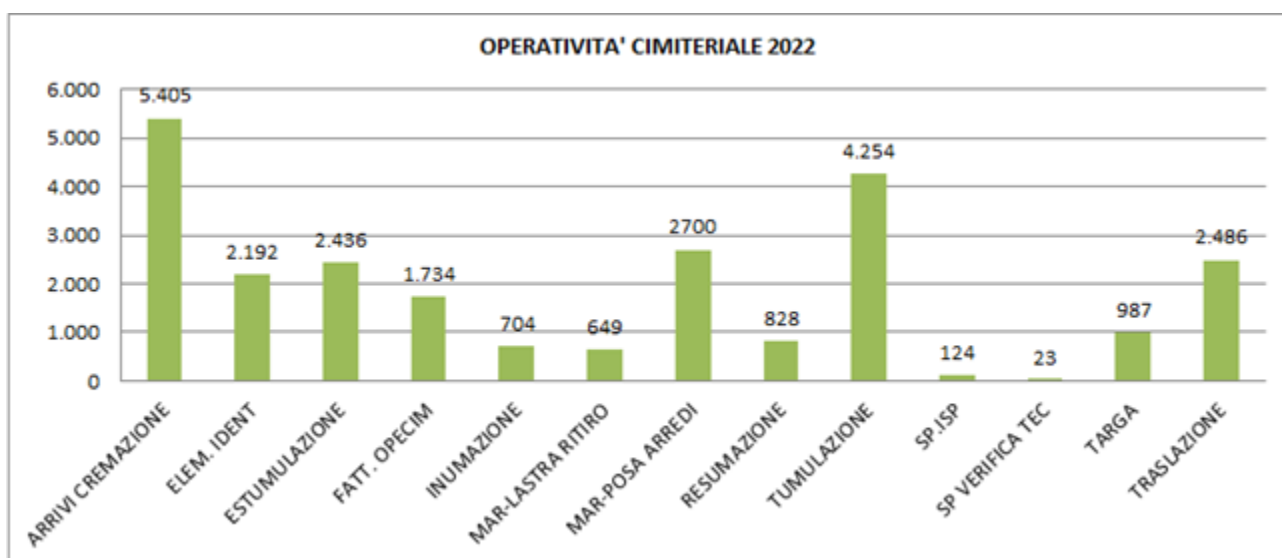
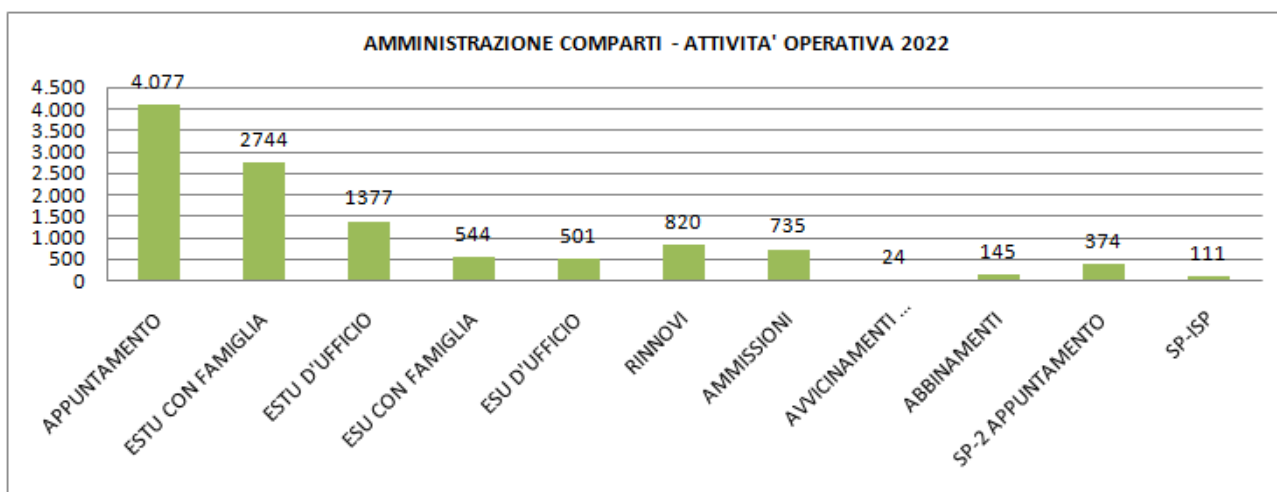
SERVIZI FUNEBRI 2022



ANDAMENTO AMMINISTRAZIONE DI COMPARTO 2022



SERVIZI DI SECONDA SEPOLTURA 2022 - ISTRUTTORIE



SERVIZI FUNEBRI 2022

Servizi Funebri da prenotatore 2022														
tipo servizio	GENNAIO	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE	totale	%
AMMISSIONE CENERI	3	9	5	6	4	7	8	10	7	5	6	9	79	1,09%
CREMAZIONE ESTERNA - CIMITERO TORINO	21	14	8	31	28	32	47	38	28	37	43	51	378	24,06%
CREMAZIONE ESTERNA - FUORI TORINO	109	102	106	100	117	105	144	114	107	111	110	145	1.370	
CREMAZIONE SOCREM - CIMITERO TORINO	250	218	193	172	170	172	225	173	163	174	187	244	2.341	40,53%
CREMAZIONE SOCREM - SOCREM	56	45	42	39	43	36	40	41	21	44	40	54	501	
CREMAZIONE SOCREM - CIMITERO TORINO - SEPOLTURA PRIVATA	7	4	6	7	11	14	9	5	12	8	10	9	102	34%
CREMAZIONE SOCREM - AFFIDO	77	54	43	49	47	37	53	44	40	40	53	58	595	
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE FUORI TORINO	13	9	10	15	17	14	12	15	9	9	13	12	148	
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE TORINO	98	84	81	76	93	75	96	82	73	76	77	100	1.011	
CREMAZIONE SOCREM - FUORI TORINO	75	73	65	62	64	41	76	70	43	65	51	54	739	
TOTALE DEFUNTI CREMATI	709	612	559	557	594	533	710	592	503	569	590	736	7.264	51,43%
DESTINATI FUORI TORINO	357	300	267	275	238	244	332	273	237	220	278	342	3.363	24%
DESTINATI A TUMULAZIONE IN TORINO	266	191	177	164	144	149	201	167	154	182	176	186	2.157	15,27%
DESTINATI A INUMAZIONE IN TORINO	128	86	77	83	71	107	119	93	76	81	72	83	1.076	7,62%
DESTINATI A SEPOLTURA PRIVATA IN TORINO	30	21	24	24	18	13	32	20	15	18	19	31	265	1,88%
TOTALE DEFUNTI CREMATI	1.490	1.210	1.104	1.103	1.065	1.046	1.394	1.145	985	1.070	1.135	1.378	14.125	

ANDAMENTO STANDARD CARTA DEI SERVIZI

STANDARD CARTA DEI SERVIZI ANNO 2022		
AREA	STANDARD	RISULTATO
Segnalazione, reclami	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30gg	22 gg
richieste di informazioni per mail o tramite sito web	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30gg	1 gg
Manutenzione cimiteriale (UOM)	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino (max 30 gg.)	32 gg.
Verde e decoro/pulizia	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino - pulizia	20 gg.
	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino - verde	40 gg.
Ufficio Funerali	Conferma giornaliera e consegna della documentazione alle IOF per effettuare i funerali	100% 14.125
Uffici Cimiteri comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%
	n. appuntamenti gestiti	6.910
	n. richieste informazioni gestite	5823
	n. pratiche seconda sepoltura gestite (esumazione-estumulazione-rinnovi)	5783
	n. altre attività gestite (controllo ritiro e posa arredi, posa elementi identificativi, targa..)	3621
	n. controlli per arrivi in cremazione	5.583
Ufficio Sepolture Private	n. "ispezioni" in sepolture private	131
	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%
	richieste di verifica ammissione in sepoltura privata	403
Servizi Tecnici	n. inserimenti nuove anagrafiche a seguito di ispezioni in sepolture private	757
	investimenti sull'infrastruttura e la manutenzione (tot. lavori/tot. lavori terminati (triennio 2022-2024)	25,00%
Edilizia Privata	investimenti sull'infrastruttura e la manutenzione (tot. investimenti liquidati (triennio 2022-2024)	8,32%
	n. sepolture "già realizzate" vendute (50 su 76)	66%
Manutenzione impianti	n. aree per sepolture private concesse (10 su 12)	83%
	n. interventi non pianificati su impianti a seguito segnalazioni	40
Vigilanza	n. interventi straordinari (sinistri, incidenti, situazioni pericolose...)	130
Eventi, cerimonie promozioni	n. visite guidate programmate	280
	n. nuove richieste di accreditamento operatori	1
	n. eventi	57
	n. ingressi culturali	8225
	n. richieste location per film	12
	n. richieste per reportage fotografici	344
	n. richieste ricerche storiche	133