

**RILEVAZIONE SODDISFAZIONE, SERVIZI
E STANDARD QUALITA'
I QUADRIMESTRE 2023**

EVENTI, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE 2023

Tipologia	2021	2022	2023 I QUADR
VISITE GUIDATE PROGRAMMATE	302	280	ND ¹
NUOVE RICHIESTE DI ACCREDITAMENTO OPERATORI	12	1	ND
RICHIESTE PER REPORTAGE FOTOGRAFICO	387 in italiano 9 in inglese 2 in spagnolo	344	ND
VIDEORIPRESE E CORTOMETRAGGI NEI CIMITERI	17	12	ND
N. INGRESSI CULTURALI	8759	8225	ND
RICERCHE STORICHE	83	133	ND
EVENTI E CERIMONIE	30 in presenza 33 fruizione online	42 in presenza 15 fruizione on line	ND

RECLAMI E SEGNALAZIONI GESTITI NEL I QUADRIMESTRE 2023

Nel I Quadrimestre 2023 sono state aperte e registrate a sistema:

- 1962 richieste di informazioni/segnalazioni/reclami;
- 1749 richieste informazioni;
- 72 segnalazioni inerenti il verde e decoro dei cimiteri;
- 20 segnalazioni sugli impianti cimiteriali
- 66 richieste di interventi manutentivi
- 32 piccoli eventi occorsi a persone
- 14 segnalazioni di furti
- 9 sinistri aperti a cose

Di seguito si riportano tabelle sulla media dei giorni di apertura delle segnalazioni.

MEDIA GIORNI DI APERTURA SEGNALAZIONI APERTE		DAL	01/01/2023	AL	30/04/2023
SEGNALAZIONE/RECLAMO	TOTALE	TOTALE GIORNI	MEDIA GIORNI		
FO	5	113	22,60		
GT-P	8	82	10,25		
GT-V	38	800	21,05		
SEGNALA SX COSE ²	5	230	46,00		
Z-IMP ³	18	177	9,83		
Z-INT ⁴	45	1158	25,73		
Z-SAF	21	191	9,10		

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	2	1	0	1	1	0	0
GT-P	3	3	1	1	0	0	0
GT-V	11	9	8	9	1	0	0
SEGNALA SX COSE	0	0	1	3	1	0	0
Z-IMP	6	10	1	1	0	0	0
Z-INT	14	11	7	8	2	3	3
Z-SAF	12	5	2	2	0	0	0

¹ dato momentaneamente non disponibile

² 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

³ I tempi differiscono dagli standard perché contengono anche i giorni dei grandi lavori di rifacimento dell'impianto idrico cimiteri cittadini

⁴ I tempi differiscono da quelli degli standard perché includono i lavori a lungo termine per il rifacimento dell'infrastruttura cimiteriale e delle infiltrazioni

SODDISFAZIONE E RINGRAZIAMENTI I QUADRIMESTRE 2023

Nel I Quadrimestre 2023 su 1962 richieste di informazioni/segnalazioni/reclami si segnalano:

- 101 soddisfazioni sul servizio
- 165 ringraziamenti

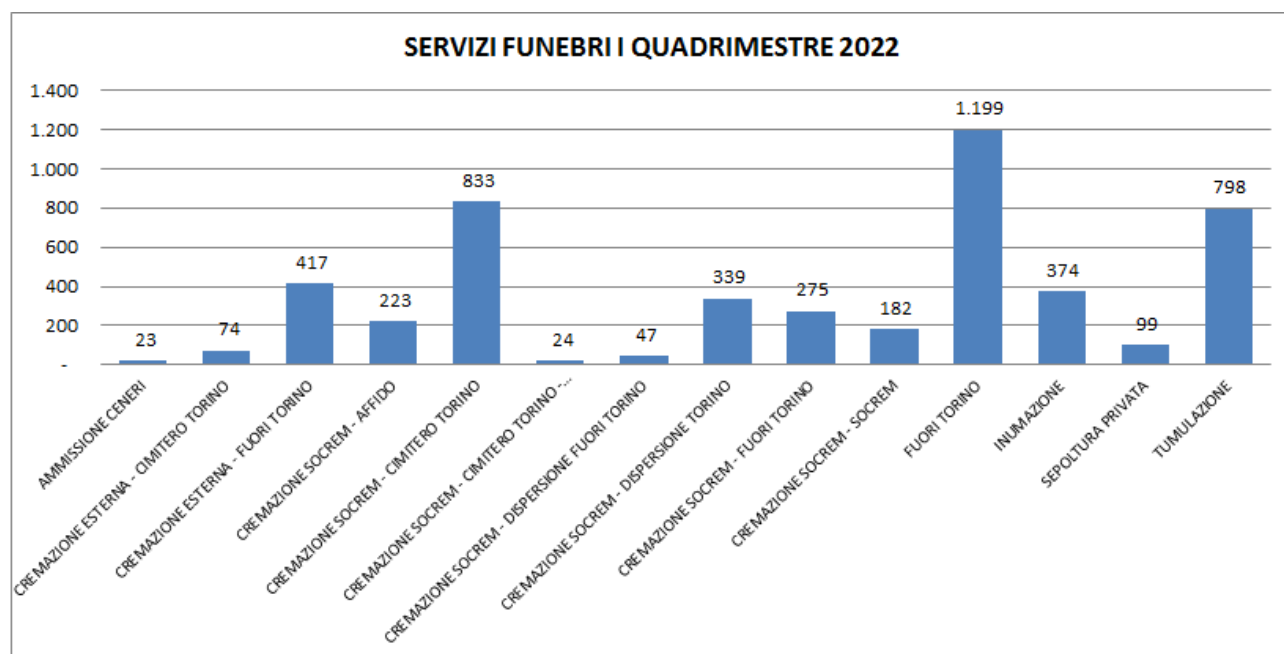
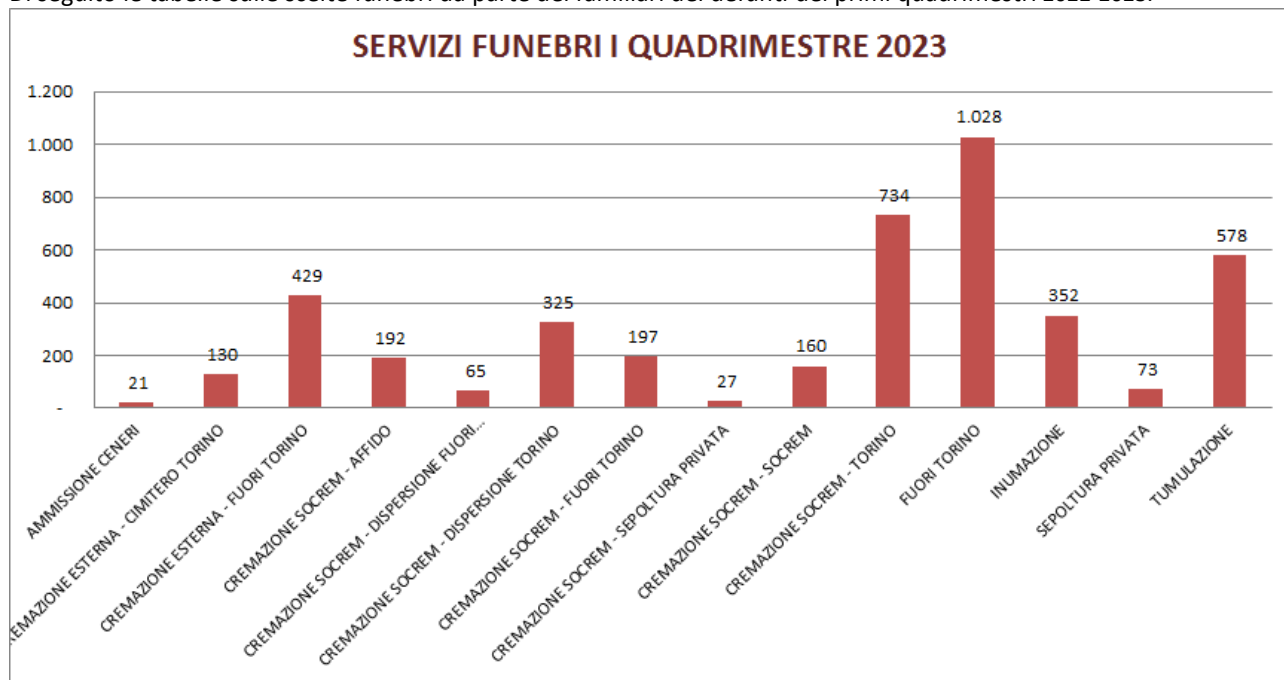
SERVIZI FUNEBRI I QUADRIMESTRE 2023

Nel I Quadrimestre 2023 si registrano 4.311 servizi funebri gestiti dall'Ufficio Funerari.

Rispetto allo stesso periodo dell'anno 2022 si registra un calo di 596 servizi funebri.

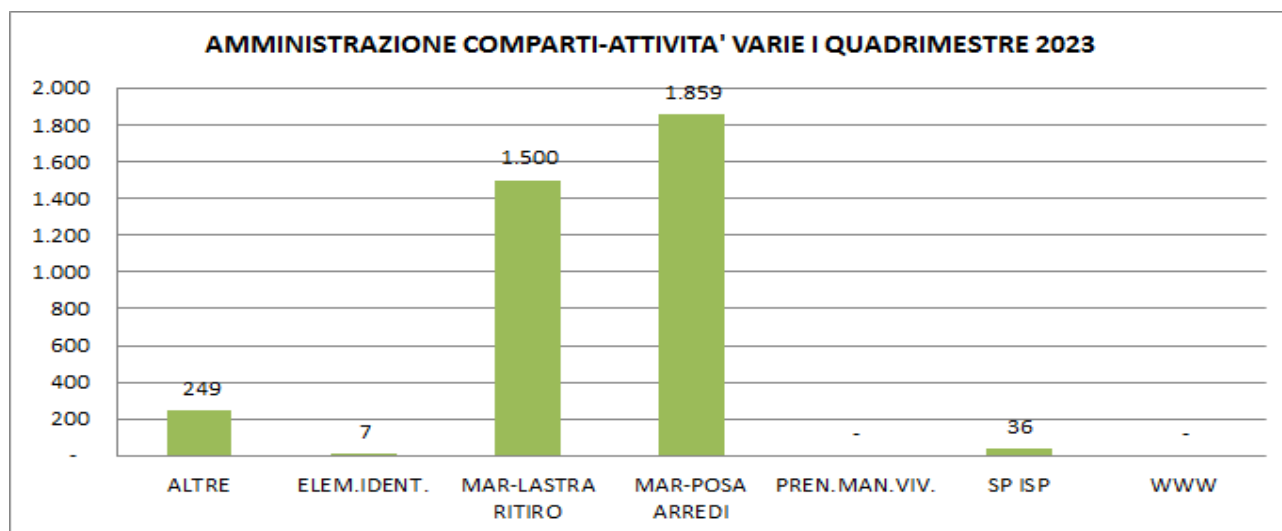
La scelta della cremazione è in costante aumento

Di seguito le tabelle sulle scelte funebri da parte dei familiari dei defunti dei primi quadrimestri 2022-2023.



Servizi funebri da prenotatore Gennaio - Aprile 2023														
tipo servizio	GENNAIO	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE	totale	%
AMMISSIONE CENERI	5	5	1	10									21	0,92%
CREMAZIONE ESTERNA - CIMITERO TORINO	32	34	32	32									130	24,52%
CREMAZIONE ESTERNA - FUORI TORINO	102	101	110	116									429	
CREMAZIONE SOCREM - TORINO	228	172	189	145									734	
CREMAZIONE SOCREM - SOCREM	39	36	25	60									160	40%
CREMAZIONE SOCREM - SEPOLTURA PRIVATA	12	3	5	7									27	
CREMAZIONE SOCREM - AFFIDO	59	39	54	40									192	
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE FUORI TORINO	16	13	11	25									65	25,53%
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE TORINO	108	71	73	73									325	
CREMAZIONE SOCREM - FUORI TORINO	75	45	53	24									197	
TOTALE DEFUNTI CREMATI	676	519	553	532									2.280	52,89%
FUORI TORINO	335	246	236	211									1.028	24%
TUMULAZIONE	181	146	116	135									578	13,41%
INUMAZIONE	94	81	84	93									352	8,17%
SEPOLTURA PRIVATA	20	20	19	14									73	1,69%
TOTALE	1.306	1.012	1.008	985									4.311	

ANDAMENTO AMMINISTRAZIONE DI COMPARTO I QUADRIMESTRE 2023



SERVIZI DI SECONDA SEPOLTURA I QUADRIMESTRE 2023 - ISTRUTTORIE

Nel I Quadrimestre 2023 si registra un aumento delle operazioni d'ufficio rispetto all'anno precedente.

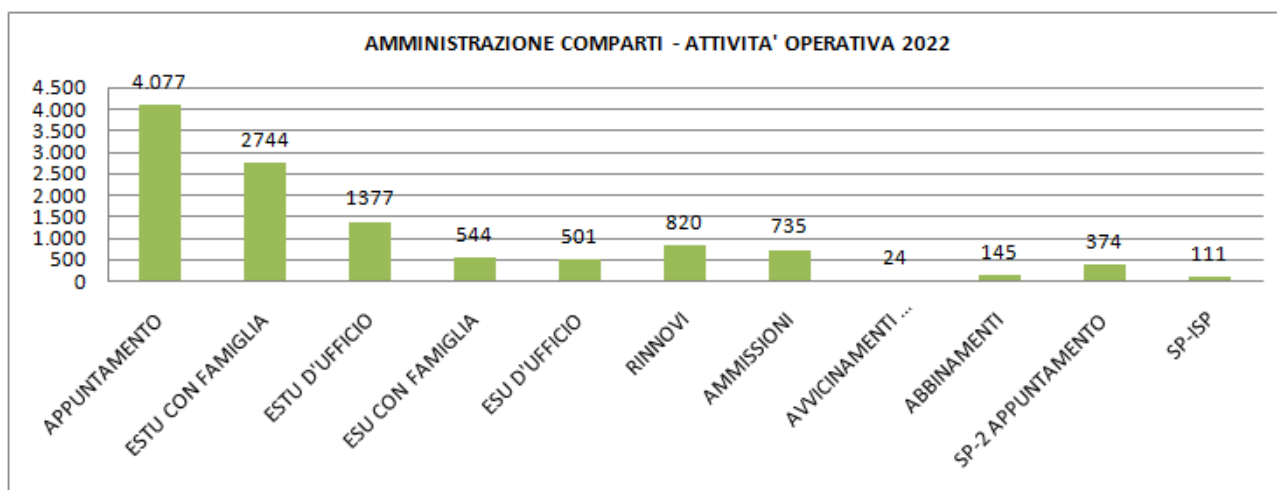
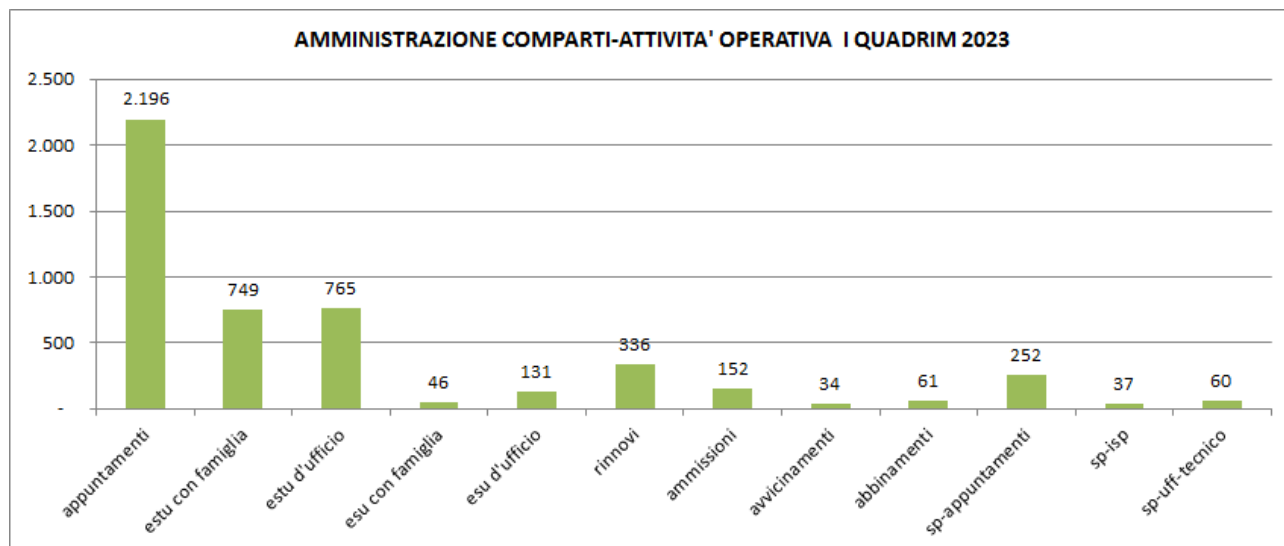
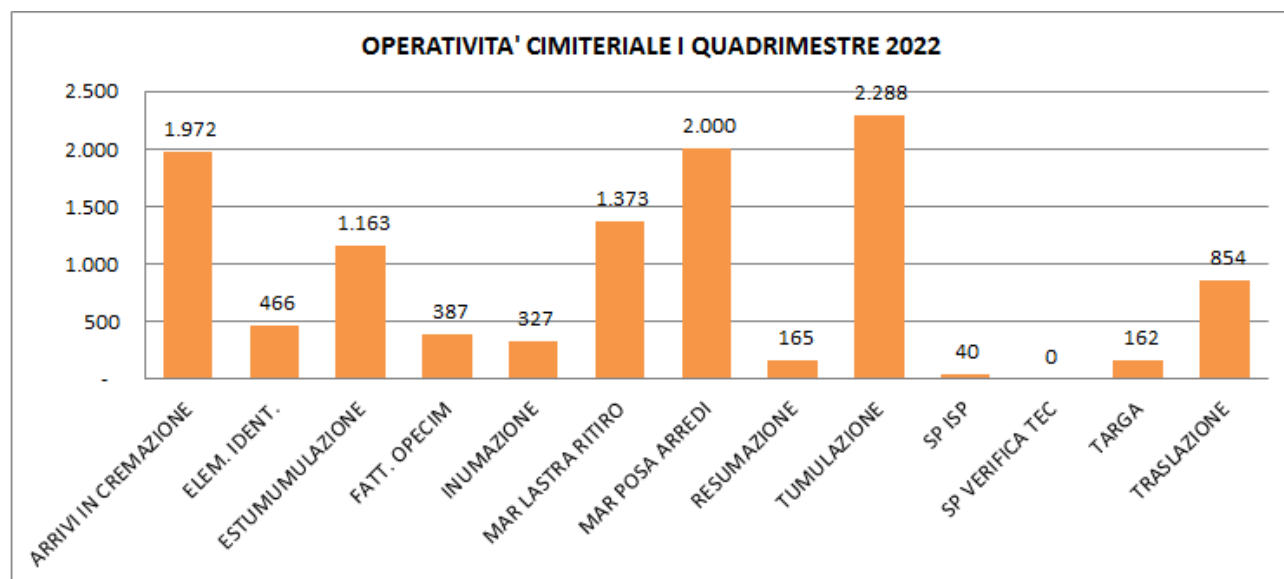
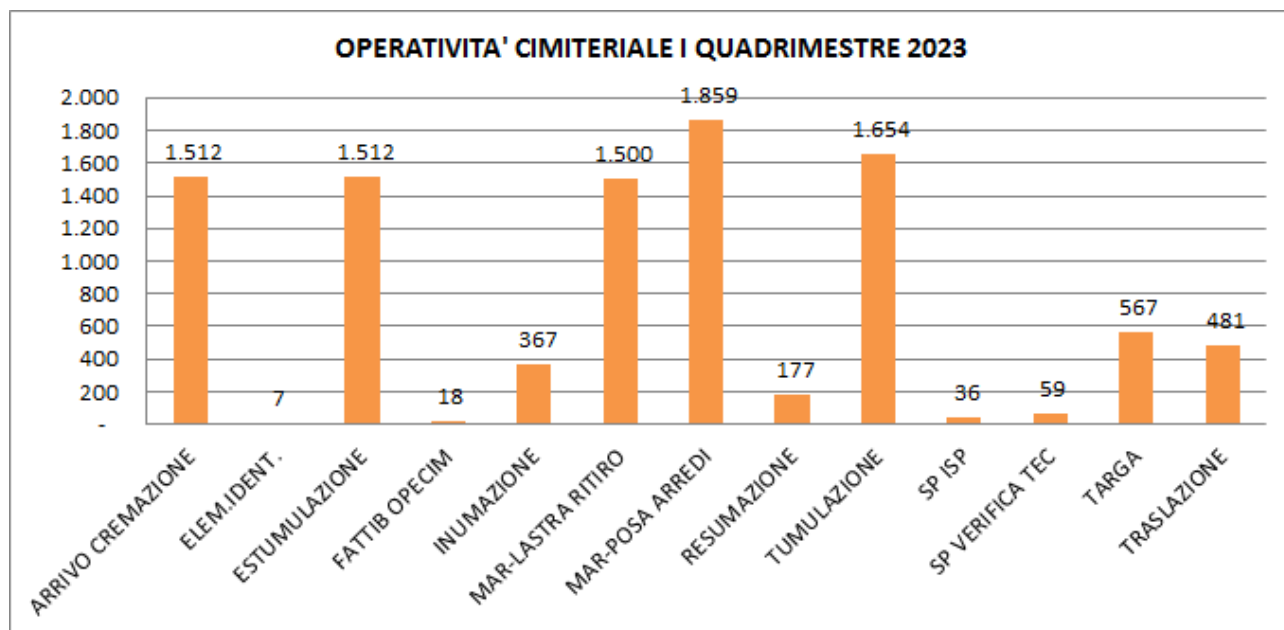


Tabelle a confronto delle attività cimiteriali.



ANDAMENTO STANDARD CARTA DEI SERVIZI

STANDARD CARTA DEI SERVIZI I QUADRIMESTRE 2023		
AREA	STANDARD	I QUADR
Segnalazione, reclami	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30gg	20 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.)	25,73 gg.
Verde e decoro/pulizia	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino - pulizia	10,05 gg.
	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino - verde	21,05 gg.
Ufficio Funerali	Conferma giornaliera e consegna della documentazione alle IOF per effettuare i funerali	100%
Uffici Cimiteri comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%
	n. appuntamenti gestiti	2.196
	n. richieste informazioni gestite	1.749
	n. pratiche seconda sepoltura gestite (esumazione-estumulazione-rinnovi)	2.274
	n. altre attività gestite (controllo ritiro e posa arredi, posa elementi identificativi, targa..)	3.615
	n. controlli per arrivi in cremazione	1.512
Ufficio Sepolture Private	n. "ispezioni" in sepolture private	36
	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%
	richieste di verifica ammissione in sepoltura privata	113
Servizi Tecnici	n. inserimenti nuove anagrafiche a seguito di ispezioni in sepolture private	173
	investimenti sull'infrastruttura e la manutenzione (tot. lavori/tot. lavori terminati (triennio 2022-2024)	45,00%
Edilizia Privata	investimenti sull'infrastruttura e la manutenzione (tot. investimenti liquidati (triennio 2023-2025)	ND
	n. sepolture "già realizzate" vendute (50 su 76)	ND
Manutenzione impianti	n. aree per sepolture private concesse (10 su 12)	ND
	n. interventi non pianificati su impianti a seguito segnalazioni	ND
Vigilanza	n. interventi straordinari (sinistri, incidenti, situazioni pericolose...)	18
Eventi, cerimonie promozioni	n. visite guidate programmate	ND
	n. nuove richieste di accreditamento operatori	ND
	n. eventi	ND
	n. ingressi culturali	ND
	n. richieste location per film	ND
	n. richieste per reportage fotografici	ND
	n. richieste ricerche storiche	ND