

**RILEVAZIONE SODDISFAZIONE, SERVIZI
E STANDARD QUALITA' E PARITÀ DI GENERE
GENNAIO-OTTOBRE 2023**

EVENTI, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE 2023

Tipologia	2021	2022	2023
VISITE GUIDATE PROGRAMMATE	302	280	154
NUOVE RICHIESTE DI ACCREDITAMENTO OPERATORI	12	1	31
RICHIESTE PER REPORTAGE FOTOGRAFICO	387 in italiano 9 in inglese 2 in spagnolo	344	475
VIDEORIPRESE E CORTOMETRAGGI NEI CIMITERI	17	12	11
N. INGRESSI CULTURALI	8759	8225	6475
RICERCHE STORICHE	83	133	101
EVENTI E CERIMONIE	30 in presenza 33 fruizione online	42 in presenza 15 fruizione on line	46

RECLAMI E SEGNALAZIONI GESTITI NEL I QUADRIMESTRE 2023

Nel II processo della gestione segnalazioni reclami è conforme. L'Ufficio rispetta tutti gli standard definiti prendendo in carico e rispondendo a tutte le segnalazioni pervenute. La conformità dell'attività è contraddistinta anche dalla ricezione di soddisfazione da parte della cittadinanza.

Nel 2023 sono pervenuti 3786 richieste di informazioni e segnalazioni da parte della cittadinanza di cui:

- 233 inerenti al verde decoro e pulizia di cui 148 soddisfazioni e ringraziamenti
- 47 inerenti il malfunzionamento degli impianti di cui 22 soddisfazioni e ringraziamenti
- 166 richieste varie di interventi infrastruttura di cui 72 soddisfazioni e ringraziamenti
- 47 eventi a cose/oggetti/sepulture/arredi di cui 11 soddisfazioni e ringraziamenti
- 41 eventi a persone di cui 8 soddisfazioni e ringraziamenti

Sono stati aperti:

23 sinistri per danni a sepulture di cui 15 soddisfazioni e ringraziamenti

Le richieste di informazioni pervenute agli uffici cimiteriali sono pari a 3212 di cui 42 soddisfazioni/ringraziamenti.

MEDIA GIORNI DI APERTURA SEGNALAZIONI APERTE	DAL	01/01/2023	AL	30/09/2023
SEGNALAZIONE/RECLAMO	TOTALE	TOTALE GIORNI	MEDIA GIORNI	
FO	8	847	105,88	
GT-P	4	227	56,75	
GT-V	25	1145	45,80	
SEGNALA SX COSE	15	1111	74,07	
Z-IMP	3	295	98,33	
Z-INT	58	6324	109,03	
Z-SAF	3	507	169,00	
Z-SEC	1	9	9,00	

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	1	1	1	1	0	4	1
GT-P	0	1	2	0	0	0	0	1
GT-V	2	10	2	3	2	6	0	0
SEGNALA SX COSE	0	0	2	4	4	4	1	1
Z-IMP	0	0	1	1	0	0	1	1
Z-INT	2	4	4	8	4	23	13	13
Z-SAF	0	0	0	0	0	2	1	1
Z-SEC	0	1	0	0	0	0	0	0

	SEGNALAZIONI/RECLAMI APERTI E CHIUSI DAL									01/01/2023			AL			31/08/2023			TOTALE									
	MONUMENTALE			PARCO			ABBADIA			CAVORETTO			SASSI			MIRAFIORI			A	C	CP	TOT. CHIUSE	ANCORA APERTE	LETTERE INVIATE	APERTE AFC			
	A	C	CP	A	C	CP	A	C	CP	A	C	CP	A	C	CP	A	C	CP	A	C	CP							
FO	9	7	1	7	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	11	1	12	5	1	0	
GT-P	11	6	1	10	6	5	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	23	13	7	20	10	2	0	
GT-V	62	33	13	90	55	10	3	3	0	9	7	0	6	2	0	0	0	0	0	0	170	100	23	123	70	5	3	
SEGNALA S	14	5	5	11	4	0	2	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	29	13	5	18	16	2	8	
Z-IMP	17	15	1	25	24	4	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	44	40	5	45	4	0	2	
Z-INT	44	26	7	109	75	37	0	0	0	4	4	4	2	1	2	0	0	0	0	0	159	106	50	156	53	2	5	
Z-SAF	14	14	5	21	18	8	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	35	32	14	46	3	1	6	
Z-SEC	12	12	3	13	11	13	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	26	24	16	40	2	1	0	
TOTALE	183	118	36	286	197	77	6	5	0	14	11	5	13	8	3	0	0	0	0	502	339	121	460	163	14	24		

LEGENDA: A: APERTE nel periodo

C: di quelle APERTE nel periodo, CHIUSE nello stesso periodo

CP: CHIUSE nel periodo ma APERTE prima del periodo

ALTRE ATTIVITÀ

- Gestione di 10 istanze (per ricongiungimenti, traslazioni ecc.).
- Risposto alle richieste arrivate dal Comune (assessorato, segreteria Sindaca, URP, URC, Informacittà).
- Sempre per l'assessorato si sono raccolte informazioni per redigere risposte ad interpellanze del Consiglio Comunale
- Insieme all'Ufficio Funerali si è collaborato inoltre alla gestione di alcuni funerali municipali gratuiti più complessi segnalatici dal Comune (assessorato cimiteri, diritti e relazioni interculturali, , assessorato politiche sociali ecc.). Come ad esempio i funerali di intere famiglie indigenti con difficoltà a risalire agli eredi oppure funerali di famiglie straniere con mediazione di rappresentanti di Comunità di appartenenza , Associazioni e Enti.

UFFICIO STAMPA E COMUNICAZIONE (da gennaio a ottobre 2023)

Oltre ad effettuare quotidianamente la rassegna stampa con articoli di interesse dell'Azienda, l'Ufficio ha redatto e pubblicato:

- 102 avvisi sul sito web dei cimiteri, <http://www.cimiteritorino.it/category/avvisi/comunicati> (tutti pubblicati sui media);
- organizzato in collaborazione con ufficio stampa Città, una conferenza stampa (redatto cartella stampa, comunicati) fornito risposte alle richieste dei giornalisti;
- redatto e risposto a lettere pubblicate sui giornali (risposto a 2 lettere pubblicate nella rubrica Specchio dei tempi de La Stampa di cui ne è stata pubblicata 1);
- redatto risposte ad assessorato per risposte a interpellanze in Consiglio comunale, a richieste di cittadini ecc.

AVVISI SU SITO WEB ISTITUZIONALE

Nel periodo 01 gennaio – 20 ottobre 2023 sono usciti 102 avvisi sul sito web istituzionale

- 56 sul Cimitero Monumentale di cui 19 eventi /commemorazioni
- 38 sul Cimitero Parco
- 2 sui Cimiteri zonal di Abbadia e di Sassi
- 3 varie su orari/ingressi
- 2 eventi organizzati all'esterno dei cimiteri (Torino Spiritualità)
- 1 articolo sulla scelta del percorso verso la certificazione sulla Parità di genere

SODDISFAZIONE E RINGRAZIAMENTI 2023

La soddisfazione da parte della cittadinanza è aumentata rispetto l'anno precedente. Nel 2023 sono pervenuti 3786 richieste di informazioni e segnalazioni da parte della cittadinanza di cui:

- 233 inerenti al verde decoro e pulizia di cui 148 soddisfazioni e ringraziamenti
- 47 inerenti il malfunzionamento degli impianti di cui 22 soddisfazioni e ringraziamenti
- 166 richieste varie di interventi infrastruttura di cui 72 soddisfazioni e ringraziamenti
- 47 eventi a cose/oggetti/sepulture/arredi di cui 11 soddisfazioni e ringraziamenti
- 41 eventi a persone di cui 8 soddisfazioni e ringraziamenti

Sono stati aperti:

- 23 sinistri per danni a sepulture di cui 15 soddisfazioni e ringraziamenti

Le richieste di informazioni pervenute agli uffici cimiteriali sono pari a 3212 di cui 42 soddisfazioni/ringraziamenti.

La soddisfazione interna alle politiche di "benessere lavorativo" messe in atto per la certificazione UNI PdR 125 non hanno ancora prodotto risultati analizzabili.

La Società è stata certificata Parità di Genere nel mese di Ottobre con in punteggio pari a 80/100.

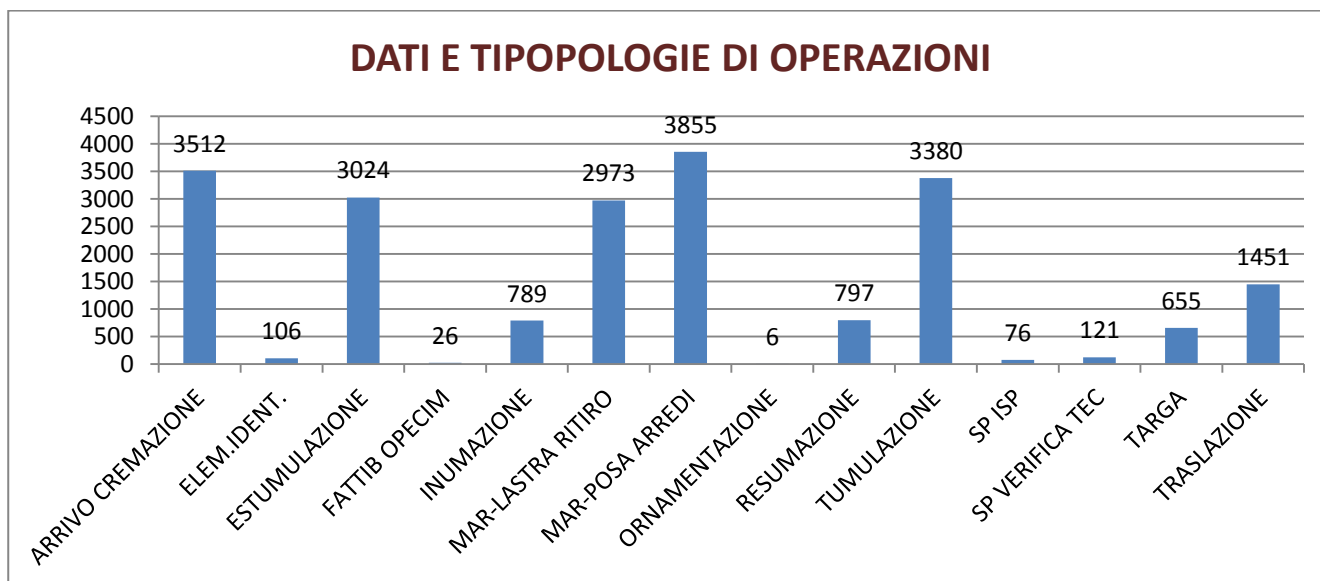
SERVIZI FUNEBRI 2023

I servizi funebri registrano un decremento rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente

Servizi funebri Gennaio - Settembre 2023

tipo servizio	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Sett	Ott	Nov	dic	TOT I TRIM	TOT II TRIM	TOT III TRIM	TOT IV TRIM	TOT	%
AMMISSIONE CENERI	5	5	1	10	5	4	4	5	6				11	19	15	-	45	0,49%
CREMAZIONE ESTERNA - CIMITERO TORINO	32	34	32	32	41	41	32	23	26				98	114	81	-	293	13,69%
CREMAZIONE ESTERNA - FUORI TORINO	102	101	110	116	109	108	107	114	90				313	333	311	-	957	
CREMAZIONE SOCREM - AFFIDO	59	39	54	40	52	48	47	44	53				152	140	144	-	436	19,30%
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE FUORI TORINO	16	13	11	25	13	15	17	23	9				40	53	49	-	142	
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE TORINO	108	71	73	73	84	69	73	71	76				252	226	220	-	698	
CREMAZIONE SOCREM - FUORI TORINO	75	45	53	24	54	55	54	67	59				173	133	180	-	486	
CREMAZIONE SOCREM - SEPOLTURA PRIVATA	12	3	5	7	9	7	8	12	3				20	23	23	-	66	20,71%
CREMAZIONE SOCREM - SOCREM	39	36	25	60	37	31	28	28	27				100	128	83	-	311	
CREMAZIONE SOCREM - TORINO	228	172	189	145	153	151	144	165	166				589	449	475	-	1.513	
FUORI TORINO	335	246	236	211	239	210	220	235	199				817	660	654	-	2.131	23,35%
INUMAZIONE	94	81	84	93	90	59	87	93	76				259	242	256	-	757	8,29%
SEPOLTURA PRIVATA	20	20	19	14	14	16	27	11	15				59	44	53	-	156	1,71%
TUMULAZIONE	181	146	116	135	124	112	112	131	80				443	371	323	-	1.137	12,46%
TOTALE	1.306	1.012	1.008	985	1.024	926	960	1.022	885	-	-	-	3.326	2.935	2.867	-	9.128	

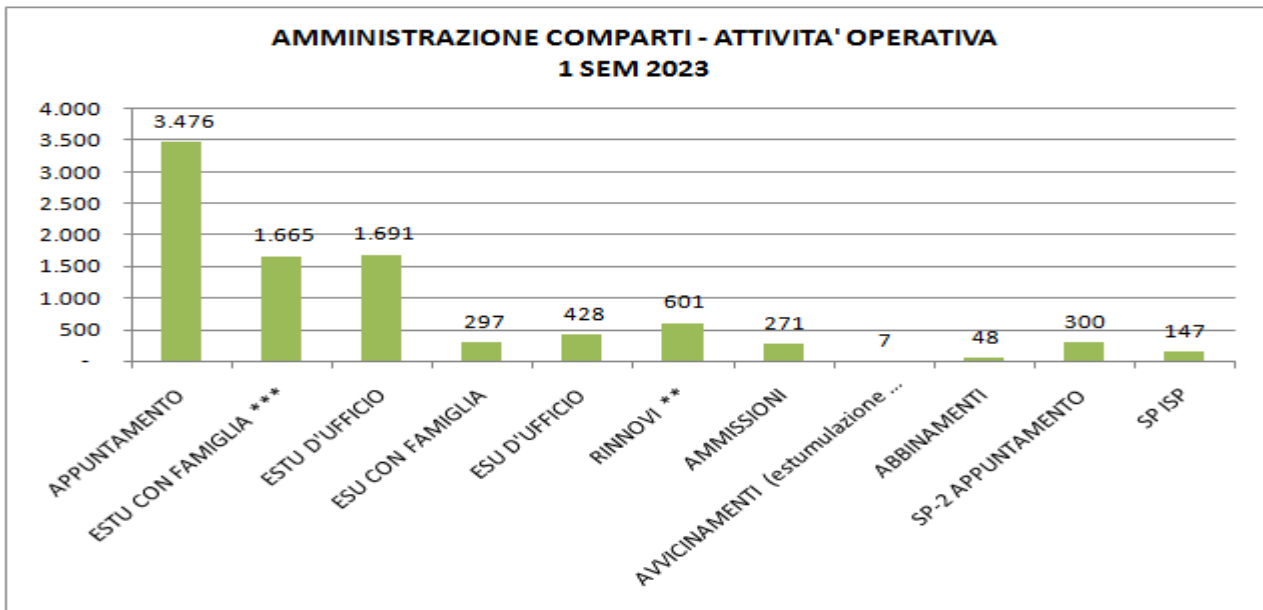
DATI E TIPOLOGIE DI OPERAZIONI



Dalle risultanze dei dati sopra esposti si evidenzia che nel 2023 la cremazione è la scelta di maggiormente praticata a scapito delle più tradizionali forme di sepoltura (tumulazione in loculo e inumazione).

Da notare il costante incremento della cremazione.

AMMINISTRAZIONE DI COMPARTO 2023



ANDAMENTO STANDARD CARTA DEI SERVIZI

STANDARD CARTA DEI SERVIZI ANNO 2022-2023			
AREA	STANDARD	2022	2023
Segnalazione, reclami	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30gg	22 gg	24 gg
richieste di informazioni per mail o tramite sito web	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30gg	1 gg	1 gg
Manutenzione cimiteriale (UOM)	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino (max 30 gg.)	32 gg.	19 gg
Verde e decoro/pulizia	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino - pulizia	20 gg.	27 gg
	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino - verde	40 gg.	32
Ufficio Funerali	Conferma giornaliera e consegna della documentazione alle IOF per effettuare i funerali	100% 14.125	100% 9.128
Uffici Cimiteri comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%
	n. appuntamenti gestiti	6.910	4.340
	n. richieste informazioni gestite	5823	3.871
	n. altre attività gestite (controllo ritiro e posa arredi, posa elementi identificativi, targa..)	3621	
Ufficio Sepolture Private	n. "ispezioni" in sepolture private	131	147
	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%
	richieste di verifica ammissione in sepoltura privata	403	266
Servizi Tecnici	n. inserimenti nuove anagrafiche a seguito di ispezioni in sepolture private	757	312
	investimenti sull'infrastruttura e la manutenzione (tot. lavori/tot. lavori terminati (triennio 2022-2024)	25,00%	50,00%
Edilizia Privata	investimenti sull'infrastruttura e la manutenzione (tot. investimenti liquidati (triennio 2022-2024)	8,32%	np
	n. sepolture "già realizzate" vendute (50 su 76)	66%	0
Manutenzione impianti	n. aree per sepolture private concesse (10 su 12)	83%	7
	n. interventi non pianificati su impianti a seguito segnalazioni	40	64
Vigilanza	n. interventi straordinari (sinistri, incidenti, situazioni pericolose...)	130	76
Eventi, cerimonie promozioni	n. visite guidate programmate	280	154
	n. nuove richieste di accreditamento operatori	1	31
	n. eventi	57	46
	n. ingressi culturali	8225	6.475
	n. richieste location per film	12	11
	n. richieste per reportage fotografici	344	475
	n. richieste ricerche storiche	133	101