

# RILEVAZIONE SODDISFAZIONE, SERVIZI E STANDARD QUALITA' 2023

## EVENTI, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE 2023

Tipologia	2021	2022	2023
VISITE GUIDATE PROGRAMMATE	302	280	180
NUOVE RICHIESTE DI ACCREDITAMENTO OPERATORI	12	1	50
RICHIESTE PER REPORTAGE FOTOGRAFICO	387 in italiano 9 in inglese 2 in spagnolo	344	599
VIDEORIPRESE E CORTOMETRAGGI NEI CIMITERI	17	12	15
N. INGRESSI CULTURALI	8759	8225	9150
RICERCHE STORICHE	83	133	297
EVENTI E CERIMONIE	30 in presenza 33 fruizione online	42 in presenza 15 fruizione on line	52

## RECLAMI E SEGNALAZIONI GESTITI NEL 2023 E DATI SULLA SODDISFAZIONE

Il processo della gestione segnalazioni reclami è conforme. L'Ufficio rispetta tutti gli standard definiti prendendo incarico 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 6302 richieste di informazioni e segnalazioni da parte della cittadinanza di cui:

- 323 inerenti al verde decoro e pulizia di cui 200 soddisfazioni e ringraziamenti
- 81 inerenti il malfunzionamento degli impianti di cui 55 soddisfazioni e ringraziamenti
- 235 richieste varie di interventi infrastruttura di cui 181 soddisfazioni e ringraziamenti
- 57 eventi a cose/oggetti/sepulture/arredi di cui 32 soddisfazioni e ringraziamenti
- 56 eventi a persone di cui 27 soddisfazioni e ringraziamenti

Sono stati aperti:

39 sinistri per danni a sepulture di cui 30 soddisfazioni e ringraziamenti

Le richieste di informazioni pervenute agli uffici cimiteriali sono pari a 5261 di cui 27 soddisfazioni/ringraziamenti.

Si riscontra un costante incremento negli anni sulla soddisfazione da parte della cittadinanza a seguito di segnalazioni e reclami.

MEDIA GIORNI DI APERTURA SEGNALAZIONI APERTE DAL				01/01/2023	AL	31/12/2023
SEGNALAZIONE/RECLAMO	TOTALE	TOTALE GIORNI	MEDIA GIORNI			
FO	9	2561	284,56			
GT-P	2	230	115,00			
SEGNALA SX COSE	2	328	164,00			
Z-IMP	2	230	115,00			
Z-INT	72	17888	248,44			
Z-SAF	1	434	434,00			

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	0	0	0	0	0	9
GT-P	0	0	0	0	0	2	0
SEGNALA SX COSE	0	0	0	0	0	0	2
Z-IMP	0	0	0	0	0	2	0
Z-INT	0	0	0	0	0	10	62
Z-SAF	0	0	0	0	0	0	1

SEGNALAZIONI E RECLAMI APERTI E CHIUSI NEL 2023

	SEGNALAZIONI/RECLAMI APERTI E CHIUSI DAL									01/01/2023			AL			31/12/2023			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							
FO	12	7	1	10	5	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	24	13	1	14	11	1	0
GT-P	19	19	1	22	18	5	2	2	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	45	41	7	48	4	4	0
GT-V	92	88	13	137	136	10	8	7	0	12	12	0	9	9	0	0	0	0	258	252	23	275	6	5	5
SEGNALA S	31	15	5	27	15	0	2	2	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	63	34	5	39	29	4	13
SEGNALA S	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0
Z-IMP	30	27	1	49	44	4	2	2	0	2	2	0	1	1	0	0	0	0	84	76	5	81	8	1	2
Z-INT	80	49	8	171	122	38	2	2	0	5	5	4	5	4	2	0	0	0	263	182	52	234	81	2	9
Z-SAF	21	19	4	28	24	8	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	50	44	13	57	6	1	6
Z-SEC	15	15	3	26	24	13	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	42	40	16	56	2	1	2
TOTALE	300	239	37	471	388	78	18	16	0	21	21	5	20	18	3	0	0	0	830	682	123	805	148	19	37
<b>LEGENDA:</b> A: APERTE nel periodo C: di quelle APERTE nel periodo, CHIUSE nello stesso periodo CP: CHIUSE nel periodo ma APERTE prima del periodo																									

AVVISI SU SITO WEB ISTITUZIONALE

Nel 2023 sono usciti 142 avvisi sul sito web istituzionale

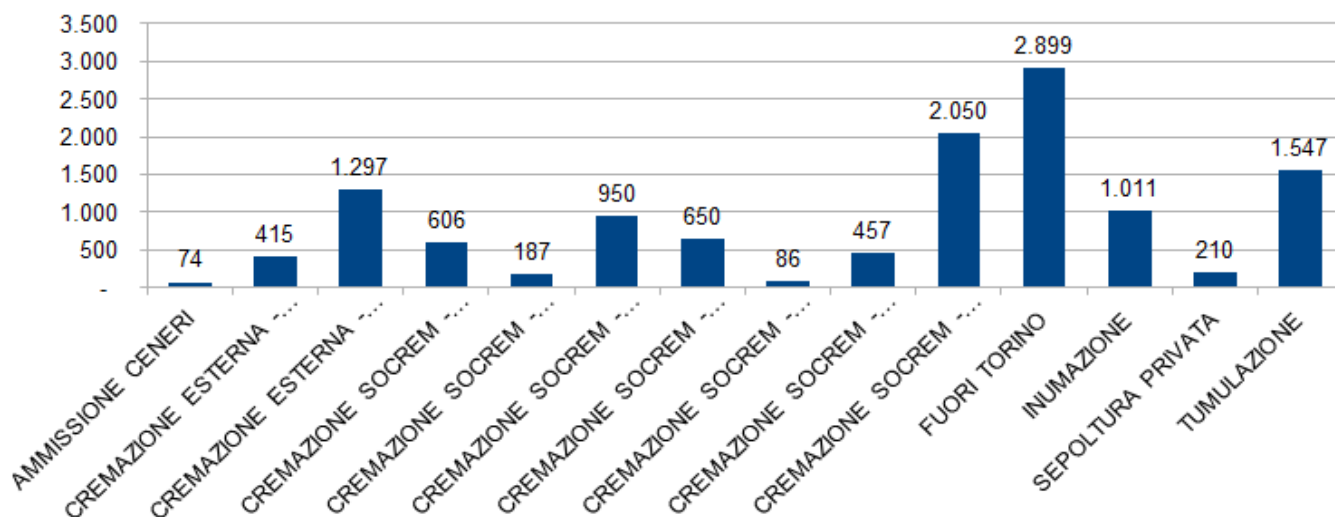
- 71 sul Cimitero Monumentale di cui 28 eventi /commemorazioni
- 52 sul Cimitero Parco di cui 2 eventi/commemorazioni
- 2 sui Cimiteri zionali di Abbazia e di Sassi
- 7 varie su orari/ingressi
- 1 nuove tariffe
- 2 eventi organizzati all'esterno dei cimiteri (Torino Spiritualità)
- 1 articolo sulla scelta del percorso verso la certificazione sulla Parità di genere
- 4 avvisi per eventi atmosferici particolari
- 2 immagine societaria

## SERVIZI FUNEBRI 2023

I servizi funebri registrano un decremento rispetto agli anni precedenti in favore della cremazione.

tipo servizio	TOT I TRIM	TOT II TRIM	TOT III TRIM	TOT IV TRIM	TOT	%
AMMISSIONE CENERI	11	19	15	29	74	0,59%
CREMAZIONE ESTERNA - CIMITERO TORINO	98	114	81	122	415	3,34%
CREMAZIONE ESTERNA - FUORI TORINO	313	333	311	340	1.297	10,43%
CREMAZIONE SOCREM - AFFIDO	152	140	144	170	606	4,87%
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE FUORI TORINO	40	53	49	45	187	1,50%
CREMAZIONE SOCREM - DISPERSIONE TORINO	252	226	220	252	950	7,64%
CREMAZIONE SOCREM - FUORI TORINO	173	133	180	164	650	5,23%
CREMAZIONE SOCREM - SEPOLTURA PRIVATA	20	23	23	20	86	0,69%
CREMAZIONE SOCREM - SOCREM	100	128	83	146	457	3,67%
CREMAZIONE SOCREM - TORINO	589	449	475	537	2.050	16,48%
FUORI TORINO	817	660	654	768	2.899	23,31%
INUMAZIONE	259	242	256	254	1.011	8,13%
SEPOLTURA PRIVATA	59	44	53	54	210	1,69%
TUMULAZIONE	443	371	323	410	1.547	12,44%
<b>TOTALE</b>	<b>3.326</b>	<b>2.935</b>	<b>2.867</b>	<b>3.311</b>	<b>12.439</b>	

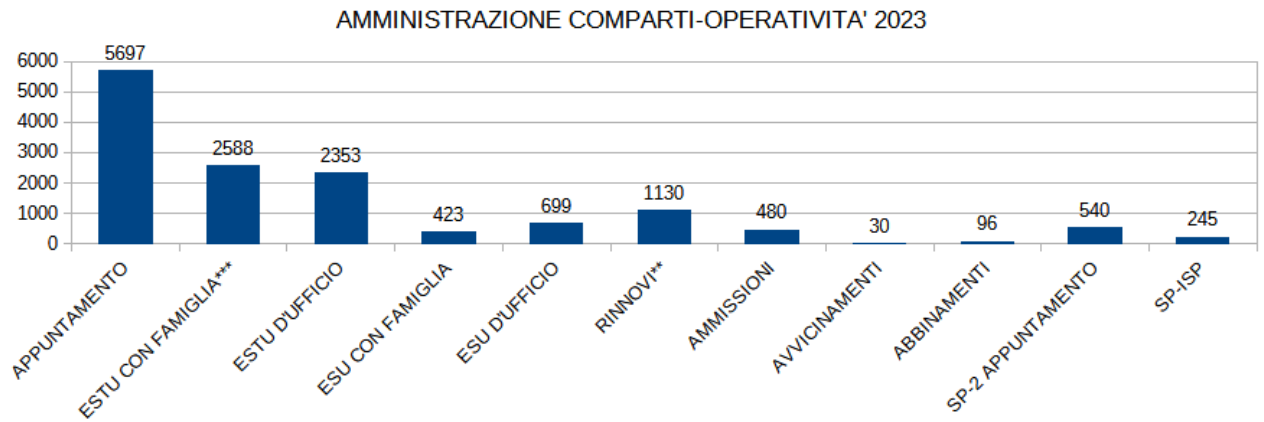
Servizi funebri 2023



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.	12,5 gg
Verde e decoro/pulizia	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino - pulizia	20 gg.	31 gg
	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino - verde	40 gg.	36 gg.
Ufficio Funerali	Conferma giornaliera e consegna della documentazione alle IOF per effettuare i funerali	100% 14.125	100% 12.439
Uffici Cimiteri comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%
	n. appuntamenti gestiti	6.910	6.207
	n. richieste informazioni gestite	5823	5.222
	n. altre attività gestite (controllo ritiro e posa arredi, posa elementi identificativi, targa..)	3621	12.889
Ufficio Sepulture Private	n. "ispezioni" in sepolture private	131	245
	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%
	richieste di verifica ammissione in sepoltura privata	403	480
	n. inserimenti nuove anagrafiche a seguito di ispezioni in sepolture private	757	348
Edilizia Privata	Opere totali all'interno dei cimiteri	16	21
	n. sepolture private collaudate	66%	6
Manutenzione impianti	n. istanza aree per sepolture private	83%	2
	n. interventi non pianificati su impianti a seguito segnalazioni	40	81
Vigilanza	n. interventi straordinari (sinistri, incidenti, situazioni pericolose...)	130	113
Eventi, cerimonie promozioni	n. visite guidate programmate	280	180
	n. nuove richieste di accreditamento operatori	1	50
	n. eventi	57	52
	n. ingressi culturali	8225	9150
	n. richieste location per film	12	15
	n. richieste per reportage fotografici	344	599
	n. richieste ricerche storiche	133	297