

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE, SERVIZI E STANDARD QUALITA' I TRIMESTRE 2024

EVENTI, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE I TRIM 2024

Tipologia	TRIM 2024
VISITE GUIDATE EFFETTUATE	31
RICHIESTE DI ACCREDITAMENTO OPERATORI	1
RICHIESTE PER SCATTI FOTOGRAFICI	150
VIDEORIPRESE E CORTOMETRAGGI NEI CIMITERI	1
N. INGRESSI CULTURALI (VISITE)	1080
N. INGRESSI CULTURALI (EVENTI)	105
RICERCHE STORICHE	41
EVENTI CULTURALI	2
CERIMONIE	5

RECLAMI E SEGNALAZIONI GESTITI NEL I TRIMESTRE 2024 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 I trimestre 2024 sono pervenuti 155 segnalazioni da parte della cittadinanza di cui:

- 124 da parte della cittadinanza e 31 segnalazioni interne
- 4 richieste di interventi di pulizia e 7 inerenti la cura del verde di cui 3 ringraziamenti a seguito dell'intervento di pulizia e 6 ringraziamenti a seguito dell'intervento sul verde
- 25 inerenti il malfunzionamento degli impianti di cui 18 ringraziamenti
- 54 richieste varie di interventi infrastruttura di cui 35 ringraziamenti
- 12 eventi a cose/oggetti/sepulture/arredi di cui 7 ringraziamenti
- 13 eventi a persone di cui 7 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

01/01/2024

AL

31/03/2024

SEGNALAZIONE/RECLAMO

O	TOTALE	TOTALE GIORNI	MEDIA GIORNI
GT-V	10	605	60,50
SEGNALA SX COSE	7	448	64,00
Z-IMP	1	72	72,00
Z-INT	11	1024	93,09
Z-SAF	1	112	112,00

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
GT-V	0	0	0	7	2	1	0
SEGNALA SX COSE	0	0	0	4	3	0	0
Z-IMP	0	0	0	0	1	0	0
Z-INT	0	0	0	0	5	6	0
Z-SAF	0	0	0	0	0	1	0

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE, SERVIZI E STANDARD QUALITA'

	SEGNALAZIONI/RECLAMI APERTI E CHIUSI DAL									01/01/2024			AL			31/03/2024			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							
GT-P	1	1	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	4	2	6	0	0	0
GT-V	8	2	4	9	4	1	1	0	1	2	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	22	7	6	13	15	0	1
SEGNALA S	9	8	15	6	1	13	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	16	9	29	38	7	0	4
Z-IMP	9	8	3	10	8	3	0	0	0	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	22	19	6	25	3	1	0
Z-INT	20	15	4	40	28	6	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	62	44	10	54	18	0	8
Z-SAF	3	2	2	6	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	7	5	12	2	0	0
Z-SEC	1	1	0	5	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5	1	6	1	1	0
TOTALE	51	37	28	78	52	29	1	0	2	5	3	0	6	3	0	0	0	0	0	0	0	141	95	59	154	46	2	13

LEGENDA: **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 I trimestre 2024 sono usciti 34 avvisi sul sito web istituzionale

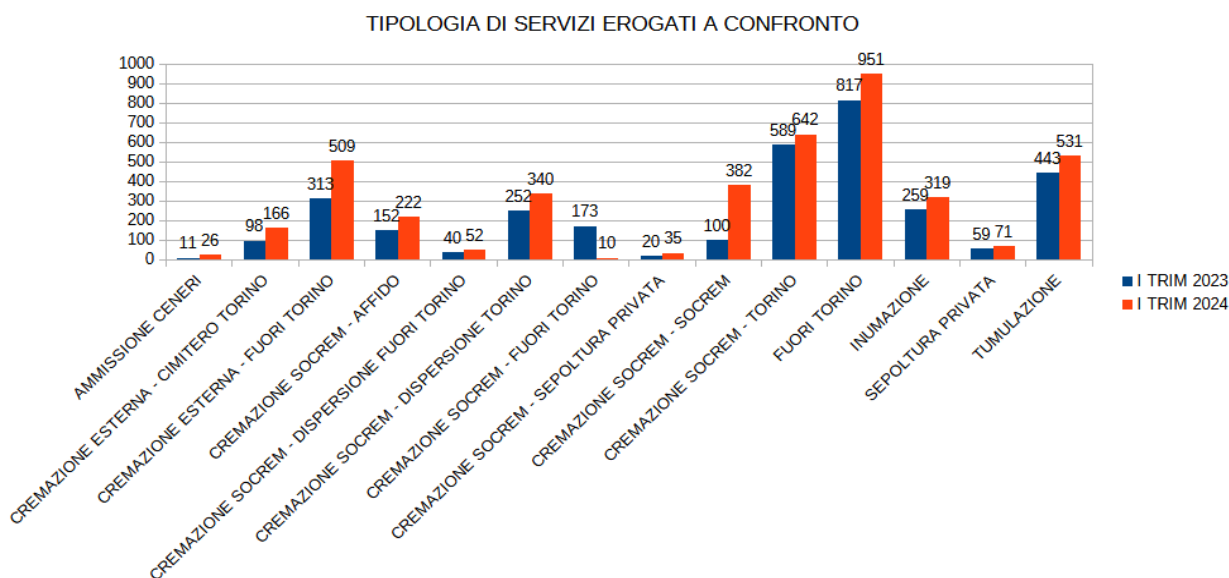
- 11 sul Cimitero Monumentale di cui 8 commemorazioni e 3 eventi culturali
- 11 Cimitero Monumentale avvisi di inizio e fine lavori
- 4 sul Cimitero Parco avvisi di inizio e fine lavori
- 2 sui Cimiteri zionali di Cavoretto e di Sassi avvisi di inizio e fine lavori
- 1 varie su orari/ingressi
- 1 inizio tagli erba
- 1 avvisi per eventi atmosferici particolari
- 3 immagine societaria

SERVIZI FUNEBRI I TRIMESTRE 2024

Nel I trimestre 2024 i servizi funebri aumentano rispetto allo stesso periodo del 2023 di 930 unità (I trim.2023= 3.326 servizi-I trim. 2024= 4.256 servizi).

La cremazione è la scelta 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 I TRIM 2024

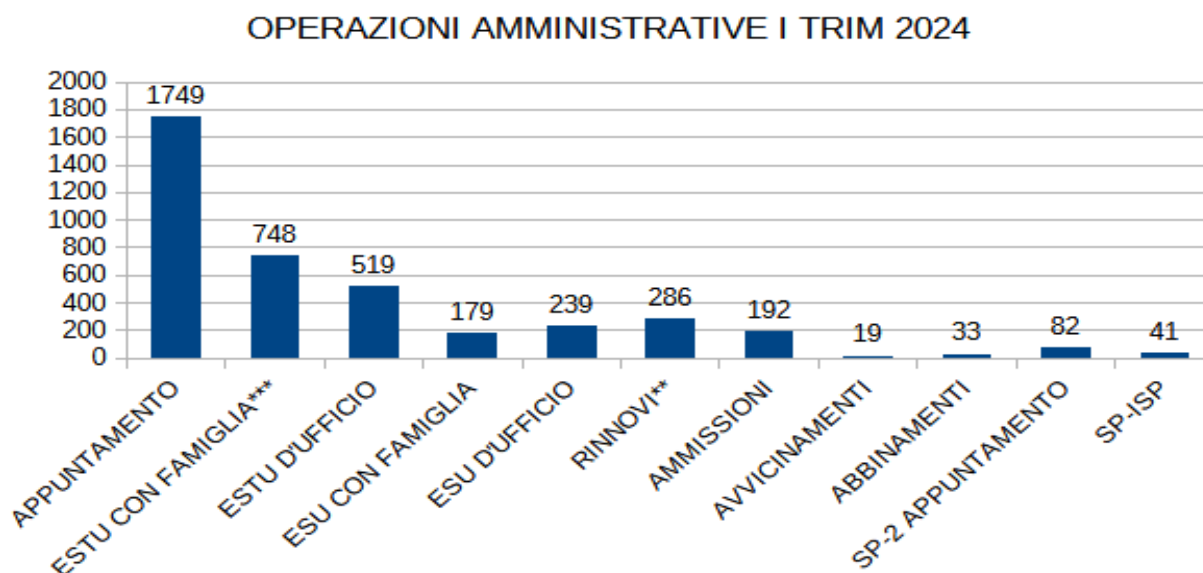
Gli uffici amministrazione comparti hanno gestito nel I trimestre 2024

- 1.390 richieste di informazioni da parte della cittadinanza
- 1749 appuntamenti
- 748 istruttorie di estumulazione con famiglia
- 519 istruttorie di estumulazioni d'ufficio
- 179 istruttorie di esumazioni con famiglia
- 239 istruttorie d'ufficio
- 286 istruttorie di rinnovo
- 19 istruttorie di avvicinamenti
- 33 istruttorie di abbinamenti

L'ufficio amministrazione di sepolture private ha gestito nello stesso periodo:

- 38 appuntamenti
- 192 istruttorie di ammissioni
- 41 istruttorie di ispezioni

Di seguito il grafico:



ANDAMENTO STANDARD CARTA DEI SERVIZI

STANDARD CARTA DEI SERVIZI ANNO I TRIMESTRE 2024		
AREA	STANDARD	I TRIM 2024
Segnalazione, reclami	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30gg	22,69 gg
richieste di informazioni per mail o tramite sito web	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30gg	2 gg
Manutenzione cimiteriale (UOM)	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione daparte del cittadino (max 30 gg.)	27 gg
Verde e decoro/pulizia	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione daparte del cittadino - pulizia	12 gg
	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione daparte del cittadino - verde	40 gg
Ufficio Funerali	Conferma giornaliera e consegna della documentazione alle IOF per effettuare i funerali	100% 4.256
Uffici Cimiteri comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%
	n. appuntamenti gestiti	1.749
	n. richieste informazioni gestite	1.390
	n. altre attività gestite (controllo ritiro e posa arredi, posa elementi identificativi, targa..)	5345
Ufficio Sepolture Private	n. "ispezioni" in sepolture private	41
	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%
	richieste di verifica ammissione in sepoltura privata	192
Servizi Tecnici	n. inserimenti nuove anagrafiche a seguito di ispezioni in sepolture private	75
	Opere in corso (dato della banca dati amministrazione opere pubbliche)	19
Edilizia Privata	Opere concluse (dato della banca dati amministrazione opere pubbliche)	8
	n. sepolture vendute	0
Manutenzione impianti	n. aree per sepolture private concesse	0
	n. interventi non pianificati su impianti a seguito segnalazioni	25
Vigilanza	n. interventi straordinari (sinistri, incidenti, situazioni pericolose...)	53
Eventi, cerimonie promozioni	n. visite guidate effettuate	31
	n. richieste di accreditamento nuovi operatori	1
	n. richieste per scatti fotografici	150
	n. richieste videoriprese e cortometraggi nei cimiteri	1
	n. ingressi culturali (visite guidate)	1080
	n. ingressi culturali (eventi al cimitero)	105
	n. richieste ricerche storiche	41
	n. eventi culturali	2
n. cerimonie	5	