

# RILEVAZIONE SODDISFAZIONE, SERVIZI E STANDARD QUALITA' II TRIMESTRE 2024

(Fonte dati Sistemi informativi di AFC Torino S.p.A.)

## EVENTI, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE II TRIM 2024 (np)

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 II 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 II trimestre 2024 sono pervenuti 103 segnalazioni da parte della cittadinanza di cui:

- 95 da parte della cittadinanza e 8 segnalazioni interne
- 2 richieste di interventi di pulizia e 10 inerenti la cura del verde di cui 2 ringraziamenti a seguito dell'intervento di pulizia e 5 ringraziamenti a seguito dell'intervento sul verde
- 23 inerenti il malfunzionamento degli impianti di cui 18 ringraziamenti
- 39 richieste varie di interventi infrastruttura di cui 24 ringraziamenti
- 9 eventi a cose/oggetti/sepulture/arredi di cui 5 ringraziamenti
- 11 sinistri a cose
- 9 furti
- 0 eventi a persone

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				01/04/2024	AL	30/06/2024	
SEGNALAZIONE/RECLAMO	TOTALE	TOTALE GIORNI	MEDIA GIORNI				
GT-P	8	357	44,63				
GT-V	23	1109	48,22				
SEGNALA SX COSE	5	350	70,00				
Z-IMP	2	58	29,00				
Z-INT	36	1631	45,31				
Z-SAF	3	131	43,67				
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
GT-P	0	0	4	2	1	1	0
GT-V	0	3	3	10	6	1	0
SEGNALA SX COSE	0	0	0	2	1	2	0
Z-IMP	0	0	2	0	0	0	0
Z-INT	0	3	7	20	5	1	0
Z-SAF	0	0	1	1	1	0	0

SEGNALAZIONI/RECLAMI APERTI E CHIUSI DAL										01/04/2024			AL			30/06/2024			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							
GT-P	5	1	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	2	0	2	8	0	1
GT-V	11	1	4	11	1	0	2	2	1	2	0	0	3	1	0	0	0	0	29	5	5	10	24	1	2
SEGNALA SI	4	3	0	4	2	1	0	0	0	1	1	0	5	3	2	0	0	0	14	9	3	12	5	2	3
Z-IMP	6	3	1	16	16	2	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	24	21	3	24	3	0	0
Z-INT	24	12	6	36	12	9	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	63	25	15	40	38	0	5
Z-SAF	6	5	0	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	7	1	8	3	0	0
Z-SEC	5	5	0	3	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	2	10	0	1	1
TOTALE	61	30	11	79	37	15	4	3	1	4	2	0	10	5	2	0	0	0	158	77	29	106	81	4	12

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 II trimestre 2024 sono usciti 32 avvisi sul sito web istituzionale

- 20 sul Cimitero Monumentale di cui 3 commemorazioni e 5 eventi culturali
- 12 Cimitero Monumentale e Parco avvisi per temporanee interruzioni e ripristini

### ARTICOLI GIORNALI

22 Articoli per Cerimonia 25 Aprile Monumentale

1 articolo sul Salone del Libro a maggio

1 articolo su "Salone off" a maggio

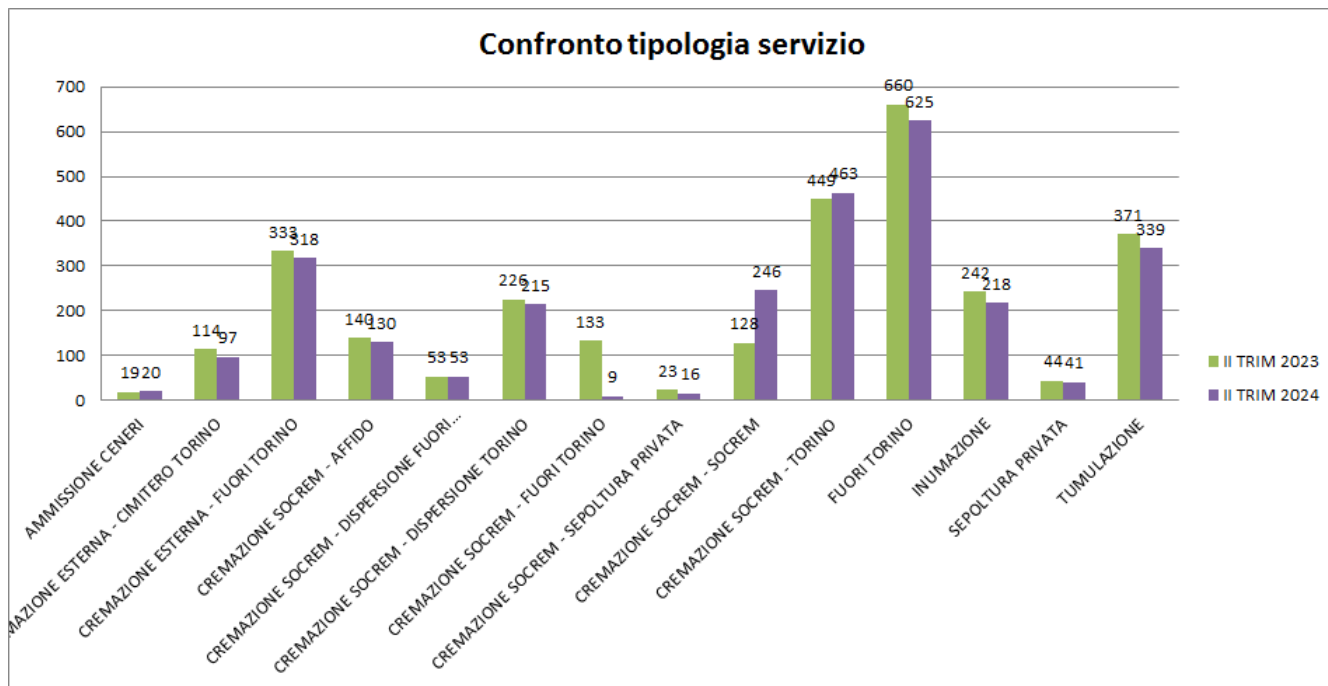
1 articolo sulla Commemorazione dei Deportati al cimitero Monumentale a maggio

### SERVIZI FUNEBRI II TRIMESTRE 2024

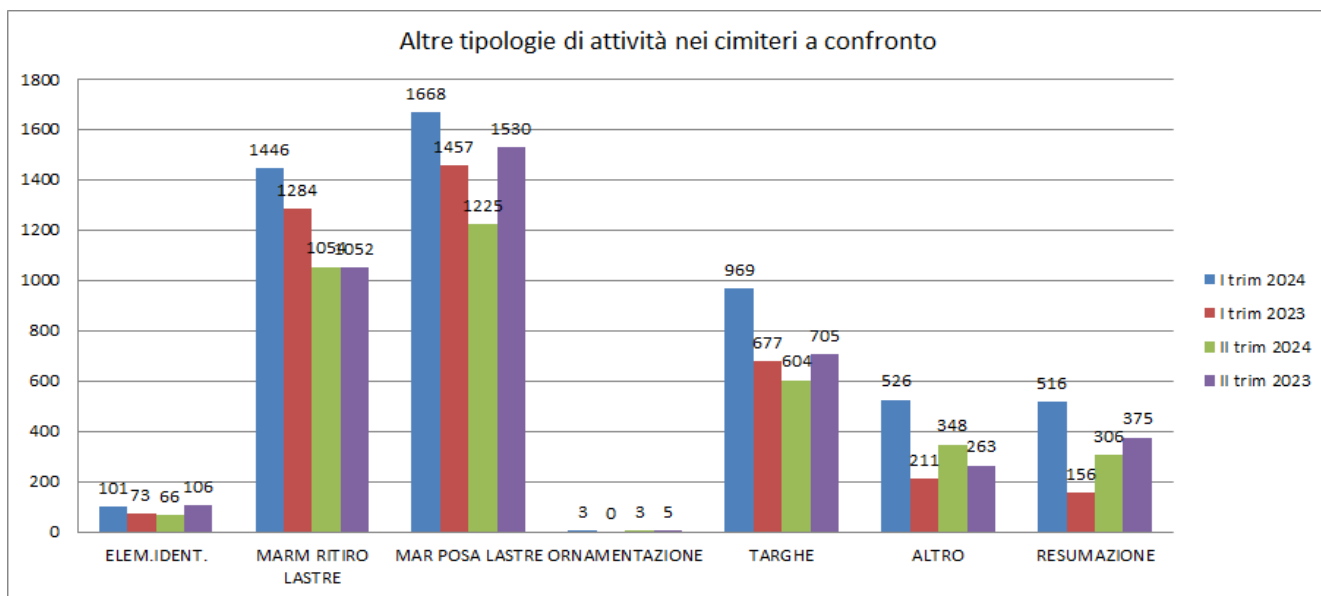
Nel II trimestre 2024 i servizi funebri passano da 2935 a 2790.

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.



Di seguito confronto fra i due trimestri 2023-2024 di altre attività svolte all'interno dei cimiteri



**AMMINISTRAZIONE DI COMPARTO II TRIM 2024**

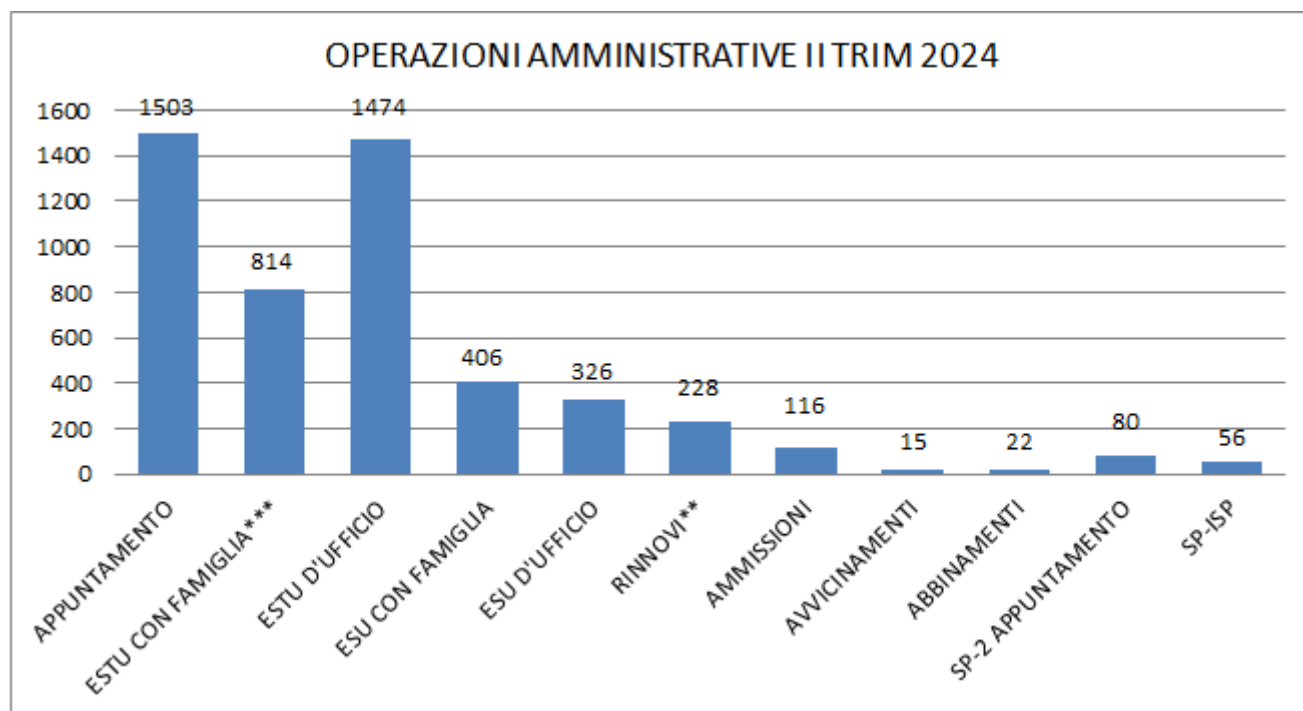
Gli uffici amministrazione comparti hanno gestito nel II trimestre 2024

- 687 richieste di informazioni da parte della cittadinanza
- 1503 appuntamenti
- 817 istruttorie di estumulazione con famiglia
- 1474 istruttorie di estumulazioni d'ufficio
- 406 istruttorie di esumazioni con famiglia
- 3269 istruttorie d'ufficio
- 228 istruttorie di rinnovo
- 116 ammissioni
- 15 istruttorie di avvicinamenti
- 22 istruttorie di abbinamenti

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

- 80 appuntamenti
- 56 istruttorie di ispezioni e relative ammissioni
- 39 inserimenti di nuove schede defunti

Di seguito il grafico:



## ANDAMENTO STANDARD CARTA DEI SERVIZI

## STANDARD CARTA DEI SERVIZI ANNO I-II TRIMESTRE 2024

AREA	STANDARD	I TRIM 2024	II TRIM 2024
Segnalazione, reclami	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30 gg	22,69 gg	22,84
richieste di informazioni per mail o tramite sito web	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30 gg	2 gg	2 gg
Manutenzione cimiteriale(UOM)	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino (max 30 gg.)	27 gg	36,53 gg
Verde e decoro/pulizia	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino - pulizia	12 gg	2 gg
	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino - verde	40 gg	18,1 gg
Ufficio Funerali	Conferma giornaliera e consegna della documentazione alle IOF per effettuare i funerali	100%	100%
Uffici Cimiteri comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%
	n. appuntamenti gestiti	1.749	1503
	n. richieste informazioni gestite	1.390	
	n. altre attività gestite (controllo ritiro e posa arredi, posa elementi identificativi, targa, resumazioni..)	5345	7642
	n. "ispezioni" in sepolture private	41	56
Ufficio Sepolture Private	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%
	n. inserimenti nuove anagrafiche a seguito di ispezioni in sepolture private	75	39
Servizi Tecnici	Opere in corso (dato della banca dati amministrazione opere pubbliche)	19	20
	Opere concluse (dato della banca dati amministrazione opere pubbliche)	8	8
Edilizia Privata	n. sepolture vendute	0	0
	n. aree per sepolture private concesse	0	1
Manutenzione impianti	n. interventi non pianificati su impianti a seguito segnalazioni	25	23
Vigilanza	n. interventi straordinari (sinistri, incidenti, situazioni pericolose...)	53	23
Eventi, cerimonie/promozioni	n. visite guidate effettuate	31	57
	n. richieste di accreditamento nuovi operatori	1	2
	n. richieste per scatti fotografici	150	199
	n. richieste videoriprese e cortometraggi nei cimiteri	1	6
	n. ingressi culturali (visite guidate)	1080	1995
	n. ingressi culturali (eventi al cimitero)	105	690
	n. richieste ricerche storiche	41	15
	n. eventi culturali	2	8
	n. cerimonie	5	5