

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE, SERVIZI E STANDARD QUALITA' III TRIMESTRE 2024

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

EVENTI, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE III TRIM 2024

Tipologia	III TRIM 2024
VISITE GUIDATE EFFETTUATE	39
RICHIESTE DI ACCREDITAMENTO OPERATORI	2
RICHIESTE PER SCATTI FOTOGRAFICI	50
VIDEORIPRESE E CORTOMETRAGGI NEI CIMITERI	0
N. INGRESSI CULTURALI (VISITE)	1295
N. INGRESSI CULTURALI (EVENTI)	145
RICERCHE STORICHE	28
EVENTI CULTURALI	3
CERIMONIE	1

RECLAMI E SEGNALAZIONI GESTITI NEL III TRIMESTRE 2024 E DATI SULLA SODDISFAZIONE

Nel III trimestre 2024 sono pervenuti 890 segnalazioni da parte della cittadinanza di cui:

- 695 richieste informazioni agli uffici aperti al pubblico
- 195 segnalazioni/reclami pervenuti a "carta dei servizi"

Il tempo medio di chiusura delle richieste di informazioni è di 1.53 gg. mentre quello delle segnalazioni reclami è di 65,33.

Tipologia segnalazione	n. ricezione	Tempo medio di risposta	ringraziamento/soddisfazione
Governo del territorio pulizia	20	34,53	59
Governo del territorio gestione verde	93	38,45	
Sinistri a cose	3	116,6	0
Sinistri a persone	0	0	0
Gestione impianti (elettrici, idrici, di sollevamento..)	24	13,70	16
Interventi di manutenzione	35	27,82	22
Eventi a cose	16	21,37	5
Sicurezza	4	6,75	1

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

Si riscontra che il governo del territorio, ovvero, gestione del verde e del decoro cimiteriale non riesce a intervenire nel tempo medio previsto dei 30 gg.

AVVISI SU SITO WEB ISTITUZIONALE

Nel III trimestre 2024 sono usciti 23 avvisi sul sito web istituzionale

- 11 sul Cimitero Monumentale
- 6 sul Cimitero Parco
- 3 sul cimitero di Cavoretto
- 3 per tutti i cimiteri

La maggior parte degli avvisi riguarda la chiusura di aree o servizi per lavori di manutenzione o per lavori di ripristino degli ascensori.

2 articoli su Eventi presso i cimiteri

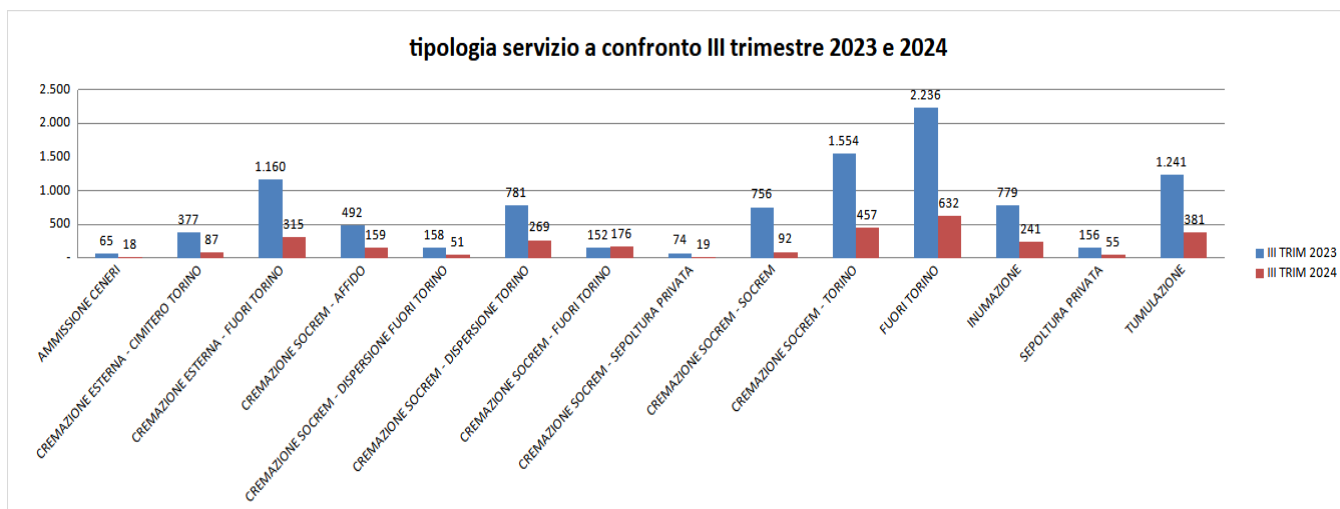
2 sulla Commemorazione delle persone defunte

SERVIZI FUNEBRI III TRIMESTRE 2024

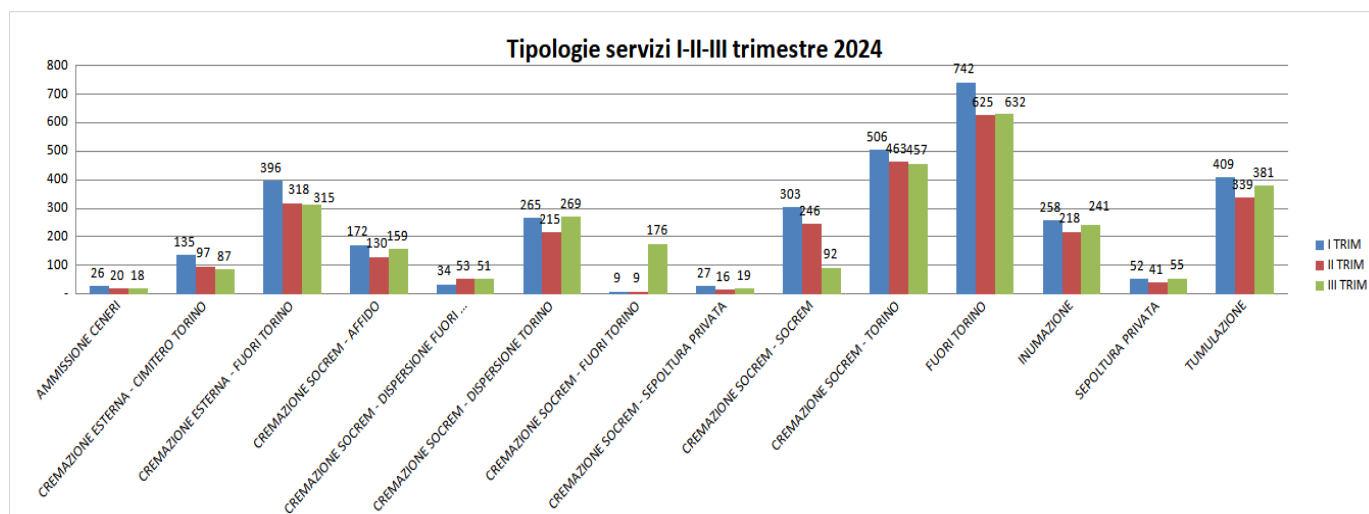
Nel III trimestre 2024 i servizi funebri passano da 9.981 a 2.952.

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.

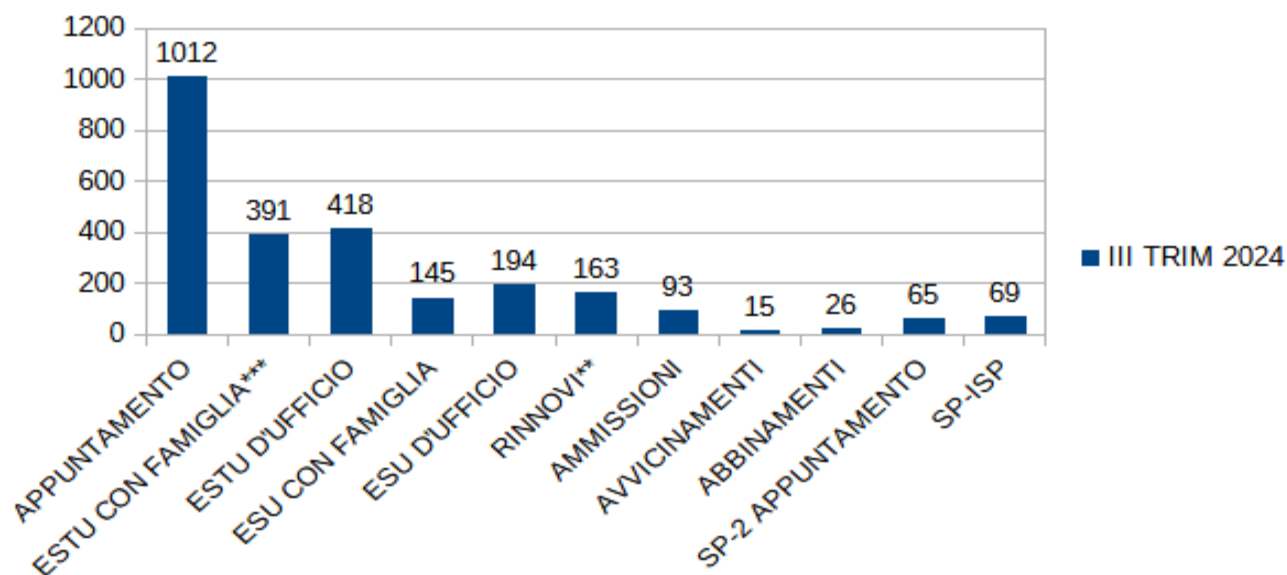


Di seguito confronto fra i due trimestri 2023-2024 di altre attività svolte all'interno dei cimiteri



AMMINISTRAZIONE DI COMPARTO III TRIM 2024

OPERAZIONI AMMINISTRATIVE III TRIM 2024



ANDAMENTO STANDARD CARTA DEI SERVIZI

STANDARD CARTA DEI SERVIZI ANNO I-II-III TRIMESTRE 2024				
AREA	STANDARD	I TRIM 2024	II TRIM 2024	III TRIM 2024
Segnalazione, reclami	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30 gg	22,69	22,84	39,72
Richieste di informazioni per mail o tramite sito web	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30 gg	2,00	2,00	1,53
Manutenzione cimiteriale (UOM)	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione daparte del cittadino (max 30 gg.)	27,00	36,53	27,82
Verde e decoro/pulizia	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione daparte del cittadino - pulizia	12,33	44,63	56,35
	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione daparte del cittadino - verde	40,30	48,22	52,51
Ufficio Funerali	Conferma giornaliera e consegna della documentazione alle IOF per effettuare i funerali	100%	100%	100%
Uffici Cimiteri comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%	100%
	n. appuntamenti gestiti	1.749	1.503	1.012
	n. richieste informazioni gestite	1.373	490	680
	n. altre attività gestite (controllo ritiro e posa arredi, posa elementi identificativi, targa, ornamentazioni, resumazioni, ispezioni, traslazioni, fattibilità opecim, arrivi in cremazione, estumulazioni, conguagli, posticipi esumazioni, altre attività..)	9.746	4.868	5.797
	n. "ispezioni" in sepolture private	17	27	22
	n. verifiche tecniche in sepolture private	43	45	47
Ufficio Sepolture Private	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%	100%
	n. inserimenti nuove anagrafiche a seguito di ispezioni insepolture private	75	39	73
Servizi Tecnici	Opere in corso (dato della banca dati amministrazione opere pubbliche)	19	20	22
	Opere concluse (dato della banca dati amministrazione opere pubbliche)	8	8	8
Edilizia Privata	n. istanze sepolture private	1	1	1
	n. collaudi effettuati	1	1	1
Manutenzione impianti	n. interventi non pianificati su impianti a seguito segnalazioni	25	23	24
Vigilanza	n. interventi straordinari (sinistri, incidenti, situazioni pericolose...)	53	23	7
Eventi, cerimonie promozioni	n. visite guidate effettuate	31	57	39
	n. richieste di accreditamento nuovi operatori	1	2	2
	n. richieste per scatti fotografici	150	199	50
	n. richieste videoriprese e cortometraggi nei cimiteri	1	6	0
	n. ingressi culturali (visite guidate)	1.080	1.995	1.295
	n. ingressi culturali (eventi al cimitero)	105	690	145
	n. richieste ricerche storiche	41	15	28
	n. eventi culturali	2	8	3

	n. cerimonie	5	5	1
--	--------------	---	---	---