

STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ - Servizi Funerari e Cimiteriali

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Modalità di rilevazione/calcolo	Standard di qualità	Indennizzo
Accessibilità al servizio	Accessibilità fisica delle sedi e degli eventuali sportelli a contatto con il pubblico anche a persone con disabilità motoria	N. strutture con accessibilità a norma per persone con disabilità motorie/N. strutture	100%	previsto
Accessibilità al servizio	Apertura del Servizio cimiteriale agli utenti	N. di ore di apertura settimanale da lunedì a venerdì	min. 21.30h	previsto
Accessibilità al servizio	Apertura del Servizio cimiteriale agli utenti	N. di ore di servizio telefonico attivo settimanale da lunedì a venerdì	min. 21.30h	previsto
Accessibilità al servizio	Apertura delle Pompe funebri cimiteriale agli utenti	N. di ore di apertura settimanale da lunedì a sabato (<i>in caso di due giorni festivi consecutivi, l'Ufficio rimane aperto il primo giorno</i>)	min. 42h	previsto
Accessibilità al servizio	Apertura delle Pompe funebri cimiteriale agli utenti	N. di ore di servizio telefonico attivo settimanale da lunedì a sabato (<i>in caso di due giorni festivi consecutivi, l'Ufficio rimane aperto il primo giorno</i>)	min. 42h	previsto
Accessibilità al Cimitero	Accessibilità fisica a loculi e tombe murate anche a persone con disabilità motoria	% loculi e tombe murate accessibili	100%	previsto
Accessibilità al Cimitero	Accessibilità fisica ai loculi salma anche a persone con disabilità motoria	% loculi salma accessibili	90%	non previsto
Accessibilità al Cimitero	Accessibilità fisica alle tombe di famiglia anche a persone con disabilità motoria	% tombe di famiglia accessibili	100%	previsto
Accessibilità al Cimitero	Accessibilità fisica ai campi comuni anche a persone con disabilità motoria	% campi comuni accessibili	80%	previsto
Accessibilità al Cimitero	Accessibilità fisica al Crematorio anche a persone con disabilità motoria	% accessibilità al Crematorio (<i>sono previsti anche n. 2 ascensori a norma</i>)	100%	previsto
Accessibilità al Cimitero	Accessibilità fisica ai loculi del settore 27 (<i>nuova area di espansione del Cimitero</i>) anche a persone con disabilità motoria	% accessibilità al settore 27 (<i>sono previsti anche n. 2 ascensori a norma</i>)	100%	previsto
Accessibilità al Cimitero	Accessibilità fisica ai settori A e D e al corpo centrale anche a persone con disabilità motoria	% accessibilità ai settori A e D e al corpo centrale (<i>sono previsti anche n. 2 rampe di accesso</i>)	100%	previsto
Accessibilità al Cimitero	Disponibilità di un ausilio per la mobilità all'interno	N. sedie a rotelle (su richiesta dell'utente presso la Portineria del Cimitero)	1	previsto

Accessibilità al Cimitero	Apertura del Cimitero agli utenti	N. giornate annuali di apertura <i>(festivi inclusi)</i>	365 <i>(salvo cause di forza maggiore)</i>	previsto
Accessibilità al Cimitero	Orari di apertura del Cimitero nel periodo invernale	Orario di apertura 01.11 - 31.01 <i>(nel periodo in cui si svolgono le esumazioni dai campi comuni l’apertura del Cimitero è posticipata di un’ora)</i>	dalle 8.00 alle 17.00	previsto
Accessibilità al Cimitero	Orari di apertura del Cimitero nel resto dell'anno	Orario di apertura 01.02 - 31.10 <i>(nel periodo in cui si svolgono le esumazioni dai campi comuni l’apertura del Cimitero è posticipata di un’ora)</i>	dalle 8.00 alle 18.30	previsto
Accessibilità al Cimitero	Accessibilità fontane nel periodo 15.03 - 30.11	N. fontane utilizzabili	10 <i>(salvo condizioni climatiche avverse)</i>	previsto
Tempestività del servizio	Servizio fornitura composizioni floreali per funerali	Tempo di consegna garantito delle composizioni floreali prima dell'inizio del funerale	max 1.30h	previsto
Tempestività del servizio	Servizio epigrafi	Tempo di consegna delle epigrafi	immediato	previsto
Tempestività del servizio	Servizio consegna luttini ricordo	Tempo di consegna dei luttini ricordo dalla richiesta (in gg.)	entro 2 gg. <i>(esclusi sabati e festivi)</i>	previsto
Tempestività del servizio	Servizio di cremazione	Tempo di esecuzione cremazione dalla consegna della salma (in gg.)	entro 4 gg. <i>(salvo problemi di manutenzione impianto)</i>	previsto
Tempestività del servizio	Servizio di cremazione	Tempo di consegna urna dall'avvenuta cremazione (in gg. lavorative)	entro 1 gg.	previsto
Tempestività del servizio	Servizio affidamento ceneri	Tempi di esecuzione dal pagamento della tariffa (in gg.)	entro 10 gg.	previsto
Tempestività del servizio	Servizio dispersione ceneri	Tempo di esecuzione dall'istanza (in gg.) <i>(eseguibile nel periodo da marzo a novembre)</i>	entro 28 gg.	previsto
Tempestività del servizio	Servizio inumazione - <i>sepoltura a terra</i>	Tempo di sepoltura dall'atto di morte (in gg.)	entro 5 gg.	previsto
Tempestività del servizio	Servizio inumazione - <i>collocazione cippo</i>	Tempo di esecuzione dalla sepoltura (in gg. lavorative)	entro 1 gg.	previsto
Tempestività del servizio	Servizio tumulazione	Tempo di collocazione del sigillo in muratura	immediato	previsto
Tempestività del servizio	Servizio tumulazione	Tempo di mantuenzione del tumulo dalla sepoltura (in gg. lavorative)	entro 1 gg.	previsto

Efficacia del servizio	Organizzazione del funerale - Scelta del luogo	Luoghi garantiti per il funerale	Cappella delle Benedizioni, Sala del Commiato, Chiesa parrocchiale di competenza (<i>salvo disponiblità della Parrocchia e relativa organizzazione</i>)	non previsto
Efficacia del servizio	Servizio fornitura composizioni floreali per funerali	N. composizioni floreali offerte	7 tipologie per un totale di ca 40 varianti (a seconda della stagionalità dei fiori)	previsto
Efficacia del servizio	Servizio fornitura cofani e accessori	N. modelli offerti	22	previsto
Efficacia del servizio	Servizio fornitura urne cinerarie	N. modelli offerti	30	previsto
Efficacia del servizio	Servizio fornitura memorie - luttini ricordo	N. formati offerti	2	previsto
Efficacia del servizio	Servizio fornitura memorie - luttini ricordo	N. errori nel testo	0	previsto
Efficacia del servizio	Servizio pubblicazione necrologie	N. errori nel testo pubblicato per causa imputabile al Comune	0	previsto
Tutela dell’utente	Risposta ai reclami e alle segnalazioni di competenza	N. reclami/segnalazioni evasi/n. reclami/segnalazioni ricevuti	100%	previsto
Tutela dell’utente	Tempistica di risposta ai reclami e alle segnalazioni di competenza	Tempo di risposta ai reclami/alle segnalazioni in giorni	entro 30 gg. dal ricevimento	previsto
Orientamento all’utente	Aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi	Periodicità aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi	min. 1 volta all'anno	previsto
Orientamento all’utente	Realizzazione indagini di verifica della soddisfazione degli utenti	Periodicità effettuazione <i>customer satisfaction</i>	min. 1 ogni 3 anni	previsto
Trasparenza	Rendicontazione annuale sulla qualità dei servizi	Redazione annuale del report rendicontatorio sulla qualità dei servizi	entro il 15.03	previsto
Comunicazione e informazione	Aggiornamento informazioni sul servizio nel sito internet istituzionale	Schede servizi aggiornate / Schede servizi	100%	previsto