



Direzione Progetti Strategici e Politiche Internazionali e di Sviluppo
Settore Progetti Strategici
Servizio Implementazione Processi e Qualità

Carta dei Servizi

Scheda R.A.M.



**SCHEDA DI RENDICONTAZIONE,
AGGIORNAMENTO E MIGLIORAMENTO**

Direzione: Sviluppo del Territorio e città sostenibile

Settore: Tutela e benessere ambientale

Servizio: Igiene ambientale e polizia mortuaria

Data di compilazione 15/03/2018
Compilatore dott.ssa Gilda Zennaro

Indice

Rendicontazione.....	3
1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2017.....	3
1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2017.....	3
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza – anno 2017.....	4
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza – anno 2017.....	4
3. Rendicontazione reclami – anno 2017.....	5
3. Rendicontazione reclami – anno 2017.....	5
4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2017.....	5
4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2017.....	5
Aggiornamento.....	6
Miglioramento.....	7
1. Progetti/iniziative di miglioramento in programmazione per l'anno 2018.....	7
1. Progetti/iniziative di miglioramento in programmazione per l'anno 2018.....	7
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018.....	7
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018.....	7

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2017

In questa sezione sono rendicontati i risultati del monitoraggio degli indicatori per l'anno 2017 rispetto agli standard dichiarati nella Carta dei Servizi.

1) La SODDISFAZIONE DELL'UTENTE PER I SERVIZI N. 1 E 16 .

2) LA PUNTUALITÀ' PER GLI ALTRI SERVIZI.

Soddisfazione dell'utente intesa come intervallo di tempo fra ricevimento domanda completa e momento dell'avvenuta sepoltura del defunto per cui si è richiesto la concessione o autorizzazione nei servizi 1 e 16.

Puntualità intesa come intervallo di tempo fra ricezione domanda completa e rilascio autorizzazione/diniego.

Nessuno sforamento degli standard

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI OTTENUTI: numero pratiche entro lo standard
----------------------------	-------------------	-----------------	--

SERVIZIO N.1 Concessioni cimiteriali

Soddisfazione utente	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e il momento della sepoltura	Max 30 giorni	1556/1556
-----------------------------	--	---------------	-----------

SERVIZIO N.2 Iscrizione nel Registro della Cremazione

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 7 giorni	Nessuna pratica
-------------------	--	--------------	-----------------

SERVIZIO N.3 Esumazione Estumulazione Straordinarie

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 30 giorni	228/228
-------------------	--	---------------	---------

SERVIZIO N.4 Apertura Tomba di famiglia

Puntualità	Intervallo di tempo fra la	Max 15 giorni	98/98
-------------------	----------------------------	---------------	-------

	ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego		
--	---	--	--

SERVIZIO N.5 Passaporto Mortuario

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 5 giorni	74/74
-------------------	--	--------------	-------

SERVIZIO N.6 Assegnazione loculo ai sensi art. 2 bis comma 3 regolamento comunale di affidamento, conservazione e dispersione delle ceneri derivanti dalla cremazione dei defunti

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 30 giorni	nessuna
-------------------	--	---------------	---------

SERVIZIO N.7 Accoglimento di deceduti all'estero

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 5 giorni	5/5
-------------------	--	--------------	-----

SERVIZIO N.8 Accoglimento in deroga ex artt 18/42 regolamento comunale di polizia mortuaria e dei servizi cimiteriali

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 30 giorni	111/111
-------------------	--	---------------	---------

SERVIZIO N.9 Onoranze speciali

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 7 giorni	10/10/
-------------------	--	--------------	--------

SERVIZIO N.10 Funerale di povertà

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 30 giorni	15/15
-------------------	--	---------------	-------

SERVIZIO N.11 Usabilità di Tombe private

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione /	Max 30 giorni	02/02
-------------------	--	---------------	-------

	diniego		
--	---------	--	--

SERVIZIO N.12 Tumulazione privilegiata

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 120 giorni	0
-------------------	--	----------------	---

SERVIZIO N.13 Nullaosta dispersione ceneri in natura

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 30 giorni	05/05
-------------------	--	---------------	-------

SERVIZIO N.14 Lavori manutentivi su Tombe private

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 30 giorni	14/14
-------------------	--	---------------	-------

SERVIZIO N.15 Affidamento urna cineraria

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 15 giorni	187/187
-------------------	--	---------------	---------

SERVIZIO N.16 Tumulazione ceneri/ossa in spazio ossario/cinerario/nicchia

Soddisfazione utente	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e il momento della sepoltura	Max 30 giorni	1080/1080
-----------------------------	--	---------------	-----------

SERVIZIO N.17 Apposizione urna cineraria sopra o sotto sepoltura a terra

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 30 giorni	43/43
-------------------	--	---------------	-------

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza – anno 2017

Non sono state fatte indagini nel corso del 2017 per mancanza di personale da dedicare all'indagine ed essendo state fatte nelle ultime annualità con risultati positivi.

3. Rendicontazione reclami – anno 2017

Questa sezione è dedicata alla rendicontazione dei reclami ricevuti dal Servizio nell'anno 2017.

N. reclami	Tempi medi di risposta (in giorni)	N. mancate risposte	N. risposte effettuate oltre i 30 giorni
Richiesta per Danni tomba cimitero San Michele causati da albero di proprietà comunale	3 g	0	Richiesta a Veritas di intervenire

4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2017

Questa sezione è dedicata alla rendicontazione dei progetti di miglioramento programmati dal Servizio per l'anno 2017.

Titolo progetto	Descrizione progetto	Stato del progetto (segnare con X)	Motivazione in caso di non realizzazione
1.implementazione dell'applicativo IKW concessioni cimiteriali	<p>un applicativo gestionale che permette l'invio delle concessioni cimiteriali, protocollate, firmate digitalmente dal Dirigente e dotate di bollo virtuale, ai cittadini/ imprese richiedenti che hanno fornito in sede di istanza l'indirizzo mail o pec.</p> <p>Questo applicativo permette di risparmiare carta e tempo agli utenti e alla Pa</p>	X realizzato	

2.semplificazione di alcune procedure e modulistica	Semplificazione delle procedure con la nuova mappatura dei procedimenti e processi, conclusa a novembre 2017 e validata dal servizio semplificazione	X realizzato	
---	--	--------------	--

Aggiornamento

Indicare se il testo della Carta dei servizi ha subito aggiornamenti rispetto alla versione pubblicata nel sito istituzionale alla pagina *Amministrazione trasparente*:

SI

NO

Se sì, spuntare la/e sezione/i della Carta in cui sono state apportate modifiche/integrazioni:

A) NORME E PRINCIPI	<input type="checkbox"/>
B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	
Finalità, missione e caratteristiche del Servizio	<input type="checkbox"/>
I Servizi che offriamo	<input type="checkbox"/>
Standard di qualità e il diritto al rimborso	<input type="checkbox"/>
C) RAPPORTI CON I CITTADINI	
Reclami e suggerimenti	<input type="checkbox"/>
D) INFORMAZIONI UTILI	<input type="checkbox"/>

Miglioramento

1. Progetti/iniziative di miglioramento in programmazione per l'anno 2018

In questa sezione sono indicati gli eventuali progetti/iniziative di miglioramento in programmazione per l'anno 2018 che il Servizio intende sviluppare per migliorare la qualità dei servizi offerti agli utenti, anche a fronte di eventuali criticità emerse in sede di indagine di soddisfazione dell'utenza.

N.	Titolo del progetto/iniziativa	Breve descrizione del progetto/iniziativa e dei relativi obiettivi
1.	Carta dei servizi cimiteriali di Veritas, gestore dei servizi	Si sta collaborando con il Gestore del Servizio nella predisposizione della Carta dei servizi cimiteriali . La carta ha la finalità di agevolare il cittadino nella conoscenza del servizio e degli standard di servizio richiesti dalla PA al Gestore nelle effettuazioni delle operazioni cimiteriali

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

Nessuno stante il rispetto degli standard di servizio.