

CITTA' DI  
VENEZIA



**AREA ECONOMIA E FINANZA  
SETTORE SOCIETA' E ORGANISMI PARTECIPATI,  
ISTITUZIONI, FONDAZIONI ED ENTI ESTERNI**

---

***REPORT DI MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'  
DEI SERVIZI DOTATI DI CARTA DI VERITAS S.P.A.  
(SERVIZI CIMITERIALI E IGIENE URBANA)***

---

## **INDICE**

***I servizi pubblici locali dotati di carta della qualità***

***Fasi di attuazione del monitoraggio degli standard***

***Gli standard di qualità e l'aggiornamento dei prospetti***

***Il monitoraggio sul rispetto degli standard 2020:***

- *Servizio di Igiene Urbana;*
- *Servizi Cimiteriali.*

***Il monitoraggio sul rispetto degli standard 2021***

***Il cruscotto delle verifiche***

## I servizi pubblici locali dotati di carta della qualità

### VERITAS SPA

#### Affidamenti di Servizi Pubblici a Rilevanza Economica A Società Controllate

Situazione aggiornata al 31/07/2021

AREA ECONOMIA E FINANZA - Settore Società Organismi Partecipati Istituzioni Fondazioni Enti Esterni

Servizio Controllo Gestionale Società Partecipate e Monitoraggio della Qualità dei Servizi

GESTORE	SERVIZIO	AFFIDAMENTO ATTI	Scadenza affidamento	CONTRATTO DI SERVIZIO- DISCIPLINARI- CONVENZIONI	Scadenza contratto	PRESENZA CARTA QUALITA' DEI SERVIZI
VERITAS S.p.A.	GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI	DELIBERA ASSEMBLEA CONSIGLIO DI BACINO N.12 DEL 15/11/2019 E DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 79 DEL 18/12/2019 - PRESA DATTO DELL'ALLINEAMENTO DELLA SCADENZA DELL'AFFIDAMENTO IN HOUSE A VERITAS S.P.A. DEL SERVIZIO RIFIUTI URBANI AL 2038, CON DECORRENZA DAL 1/1/2019, AFFIDAMENTO DEI SERVIZI COMPLEMENTARI AL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI O CONNESSI A PROBLEMATICHE DI TUTELA E SALVAGUARDIA AMBIENTALE E APPROVAZIONE DEL RELATIVO SCHEMA DI CONTRATTO DI SERVIZIO.	26/06/2038	DGC 122 DEL 14/05/2020 APPROVAZIONE DEL RELATIVO CONTRATTO DI SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI DEL COMUNE DI VENEZIA CON IL GESTORE VERITAS SPA E CONSIGLIO DI BACINO VENEZIA AMBIENTE	26/06/2038	Sì
VERITAS S.p.A.	GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CIMITERIALI	AFFIDAMENTO CON DCC N. 43 DEL 02/04/2015 DAL 1.1.2015 FINO AL 30.09.2035.	30/09/2035	CON DGC N. 217 DEL 26/05/2015 È STATO APPROVATO IL DISCIPLINARE TECNICO E RELATIVI ALLEGATI. CON DD N. 2203 DEL 4/12/2015 SONO STATI APPROVATI GLI STANDARD DI QUALITÀ E LE PENALI DEL SERVIZIO. CON DGC N. 148 DEL 9/06/2016 SONO STATE APPROVATE MODIFICHE AL DISCIPLINARE CHE È STATO SOTTOSCRITTO IN DATA 23/08/2016 (REP. N. 18968). DD PG/2018/2724,17 DEL 04/06/2018 MODIFICA SCHEDE TECNICHE STANDARD DI QUALITÀ	30/09/2035	Sì

---

Sul fronte della scelta dei servizi pubblici da monitorare sono stati valutati i seguenti fattori:

### **VERITAS SPA**

#### Gestione integrata dei rifiuti

(I) attivo il monitoraggio in anni precedenti;

(II) servizio pubblico essenziale per la cittadinanza, considerati i valori economici (€ 96.436.475,00 i. i.) e di impatto derivante dall'utenza interessata (5.523.283 di arrivi di persone non residenti e 12.948.519 di pernottamenti complessivi<sup>1</sup>);

(III) servizio pubblico essenziale da erogare con continuità anche in concomitanza con restrizioni dovute all'emergenza sanitaria.

#### **Esito analisi preliminare: CONFERMARE MONITORAGGIO STD QUALITA'**

#### Gestione integrata dei servizi cimiteriali

(I) attivo il monitoraggio in anni precedenti;

(II) servizio pubblico essenziale per la cittadinanza, considerati i valori etici ed umani intrinseci al servizio (sia di carattere religioso che laico);

(III) servizio connotato da beni patrimoniali (sia di proprietà comunale che privati) di particolare pregio storico/artistico (plesso cimiteriale di S. Michele; tombe di personaggi famosi).

#### **Esito analisi preliminare: CONFERMARE MONITORAGGIO STD QUALITA'**

<sup>1</sup> Comune di Venezia Settore Turismo su dati APT e ISTAT – Regione Veneto, Sistema Statistico Regionale

## Fasi di attuazione del monitoraggio degli standard

### RAFFIGURAZIONE DELLE FASI OPERATIVE PIANIFICATE PER LA REALIZZAZIONE DEL PROCESSO DI MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DELLA QUALITÀ

<b>FASI</b>	<b>OGGETTO</b>	<b>INPUT</b>	<b>OUTPUT</b>
1	Presa d'atto indirizzi del monitoraggio	Adozione delle "priorità" da parte dell'ente (art.16 reg. contr. interni)	Approvazione obiettivo di Performance e correlato indicatore
2	Declinazione del monitoraggio per target/ anno	Ricognizione std qualità 2020  Ricognizione spl con carta qualità per std 2021	Elaborazione prospetti std 2020 con: - focus su incidenze emergenza sanitaria; - "costi" della qualità per std campionati e predisposizione note richiesta dati alle società.  Predisposizione atti istruttori per monitoraggio 2021
3	Pianificazione delle attività 2021	Individuazione dei spl da monitorare in base alle risorse/tempi a disposizione	Elaborazione del cronoprogramma delle attività (per std 2020 e 2021) sulla base delle differenti tipologie del monitoraggio
4	Definizione tipologie di controllo	<b>Controlli documentali</b>  <b>Controlli operativi (sopralluoghi)</b>  <b>Audit presso società</b>	<b>C. documentali:</b> elaborazione richieste dati, con allegati prospetti, e invio alle società;  <b>C. operativi:</b> aggiornamento delle schede di verifica e revisione prospetti di sintesi generali;  <b>Audit:</b> individuazione argomenti di verifica
5	Raccolta ed elaborazione dati	<b>Controlli documentali:</b>	<b>C. documentali:</b> acquisizione dati dalle società

<b>FASI</b>	<b>OGGETTO</b>	<b>INPUT</b>	<b>OUTPUT</b>
		scambio atti con le società  <b>Controlli operativi:</b> sopralluoghi  <b>Audit presso società:</b> incontri presso la società	ed elaborazione successiva in fogli di lavoro;  <b>C. operativi:</b> compilazione schede di verifica con rilievi fotografici e condivisione con uffici comunali competenti gestione cds;  <b>Audit:</b> elaborazione dei verbali dei sopralluoghi presso le società
5bis	Cruscotto dei controlli operativi	<b>Controlli operativi:</b> quadro riassuntivo di sintesi	Creazione mappa interattiva
6	Esiti	Fogli di lavoro/schede/verbali	Elaborazione report su: - livello di rispetto degli standard 2020; - monitoraggio 2021; - aspetti ulteriori di rilievo
7	Raggiungimento dell'obiettivo	Report finale	Trasmissione del report ai destinatari previsti

Il monitoraggio si è articolato in un intervallo compreso tra il **18 febbraio 2021**, data di approvazione del Piano Performance, ed il **31 agosto**, termine ultimo di trasmissione della relativa reportistica, secondo l'illustrazione che segue per l'anno corrente:

**CRONOPROGRAMMA**

	<b>FASE OPERATIVA</b>	<b>FEBBRAIO</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>G</b>	<b>L</b>	<b>A</b>
1	<b>PRESA D'ATTO INDIRIZZI DEL MONITORAGGIO</b>	<b>PDP 2021</b>						
2	<b>DECLINAZIONE DEL MONITORAGGIO PER TARGET/ANNO</b>							
3	<b>PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ 2021</b>							
4	<b>DEFINIZIONE TIPOLOGIE DI CONTROLLO</b>							
5	<b>RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI</b>							
5BIS	<b>CRUSCOTTO DEI CONTROLLI OPERATIVI</b>		<b>SPERIMENTALE</b>					
6	<b>ESITI</b>							
7	<b>RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO</b>							

***Gli standard di qualità 2020 e l'aggiornamento dei prospetti***

## VERITAS SPA

SERVIZIO	FONTE CDS	DISCIPLINA PREVISTA PER STD QUALITA'	RIFERIMENTI STD ANNO 2020
Gestione integrata dei rifiuti + TARI	DGC 122/2020	<p><b>Art. 9 - Carta della Qualità del Servizio Rifiuti Urbani</b></p> <p>1. Entro 12 mesi dalla stipula del contratto, il Gestore sottoporrà la proposta di schema della Carta della Qualità del Servizio Rifiuti Urbani al Consiglio di Bacino e sentirà le Associazioni dei consumatori per concordare eventuali modifiche ed integrazioni.</p> <p>...</p> <p>3. La Carta, in raccordo con il Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani adottato dall'amministrazione comunale, fisserà:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gli standard di qualità del servizio prestato agli utenti;</li> <li>- i diritti di informativa e reclamo riconosciuti agli utenti;</li> <li>- le forme di indennizzo degli utenti, individuali e/o collettive, in caso di accertata responsabilità del Gestore;</li> <li>- la periodica verifica sul grado di soddisfazione dell'utenza mediante indagini di customer satisfaction affidate ad operatori indipendenti.</li> </ul>	Nelle more dell'attuazione di quanto previsto dalla DGC 122/2020 gli std monitorati sono quelli previsti con Carta della Qualità pubblicata nel dicembre 2011 e aggiornata nel dicembre 2012.
Gestione integrata dei servizi cimiteriali	DD 2203/2015; PG 581133/2018	Prospetti approvati con Determinazione Dirigenziale e successivamente modificati con disposizione dirigenziale PG 581133/2018.	Con nota Veritas prot. 22597 del 16.03.2020 sono stati unilateralmente sospesi ex nunc gli standard di qualità relativi ai servizi cimiteriali a causa dell'emergenza sanitaria.

**L'aggiornamento dei prospetti di rendicontazione**



---

### Gestione integrata dei rifiuti:

In prima battuta si è richiesto il paniere di riferimento **aggiornato al 2020** relativamente a:

- **sportelli** (Centro Storico e Terraferma): numero contatti; tempi medi di attesa; utenti serviti annui; media giornaliera.
- **contratti**: numero atti registrati nel gestionale, con dettaglio per nuove attivazioni, modifiche e cessazioni.
- **attività di call center**: numero chiamate ricevute, numero risposte, tempo medio di attesa.

In ordine al prospetto relativo alla rendicontazione degli standard si è chiesto conto al gestore, oltre all'aggiornamento sul rispetto/mancato rispetto dello standard previsto, di dettagliare in sintesi le **eventuali incidenze che l'emergenza sanitaria abbia determinato in ordine al singolo standard monitorato**, in coerenza con quanto previsto dall'obiettivo di Performance sopra citato.

### Gestione integrata dei servizi cimiteriali

Analogamente al Servizio di Igiene urbana si è richiesto un **aggiornamento al 2020** per il Centro Storico e la Terraferma su: numero contatti, tempi medi di attesa, utenti annui e media giornaliera per singolo plesso cimiteriale.

Quanto alla rendicontazione degli standard, il monitoraggio si è orientato soprattutto alle incidenze che l'emergenza sanitaria ha determinato in ordine al singolo standard monitorato.

***Il monitoraggio sul rispetto degli standard 2020***

---

## I RISCONTRI SUI SERVIZI GESTITI DA VERITAS

### ANNO 2020

A fronte della nota pg 258764/2021 ad oggetto *Monitoraggio della qualità dei servizi erogati da Veritas S.p.A. (PdP 2021 cod. ob. 210074)*. Richiesta rendicontazione 2020 standard quali-quantitativi dei servizi di *Igiene Urbana e Cimiteriali*, trasmessa via mail in data 31 maggio, **Veritas** ha fornito i seguenti riscontri:

- PEC 60871 del 29/06/2021 per i **Servizi Cimiteriali** contenente i seguenti allegati:

allegato 1 - *Relazione annuale sull'attività svolta e sulla ricettività; in questo documento viene riportato in forma aggregata per tutto il Comune e in forma singola per ogni cimitero la situazione in termini di attività svolte e disponibilità ricettiva;*

allegato 2 - *Relazione verde cimiteriale dove si evidenzia come è stata gestita l'annualità trascorsa nonché le differenze tra quanto previsto negli standard del servizio e quanto svolto;*

allegato 3 - *Conti economici sezionali - a seguito approvazione del Bilancio in data 24.06.2021 vengono allegati: il conto economico DSC, la rendicontazione dei ricavi da tariffa articolati per tipologia e quelli da concessioni<sup>2</sup> e da cremazioni;*

allegato 4 - *Rapporto annuale sugli interventi manutentivi realizzati presso i 16 cimiteri comunali e l'impianto crematorio di Marghera;*

- mail del 8/7/2021 e relativi allegati (*dati sportello, dati contratti, dati call center, rendicontazione standard qualità e ingombranti*) per il servizio di **Igiene Urbana**.

---

## GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

### L'incidenza del Covid nel 2020 sul servizio

Dai dati trasmessi dalla società, a fronte di una specifica incidenza dovuta all'emergenza sanitaria intervenuta, traspare in particolare:

1) Il dato sulla **affluenza allo sportello** del 2020 (-17.852 utenti/anno) risente della chiusura totale degli sportelli in periodo di lockdown. Il dato dei **tempi medi di attesa** risente della modifica di accesso allo sportello solo su appuntamento da una certa data in poi. Conseguenza del lockdown è anche che da quel momento si sono incentivati e sviluppati gli altri canali di accesso (telefono, email, sportello online) per cui molte richieste che prima venivano fatte allo sportello sono state dirottate verso questi canali.

Per il 2021 la politica messa in atto da Veritas vede una sensibile riduzione della gestione su appuntamento (a parte pratiche sporadiche molto semplici), cercando al contempo di sviluppare ancor più lo sportello online.

2) I dati sulla attivazione/cessazione dei contratti non hanno subito variazione particolarmente significative.

3) Si è registrato un considerevole **aumento dei contatti telefonici tramite call center**<sup>2</sup> (+104.762/anno), in quota parte dovuto alle richieste dell'utenza in ordine alla riorganizzazione del servizio a fronte dell'emergenza sanitaria. Anche il **tempo medio di attesa** ha subito un incremento non trascurabile (+57secondi).

<sup>2</sup> I dati sul call center fanno riferimento all'intera area metropolitana, compreso il Comune di Venezia.

---

4) Per l'**asporto ingombranti** si è registrato un aumento del numero di interventi (circa 1.000/anno) con allungamento del periodo necessario per effettuare la prestazione prevista anche in ragione del periodo di chiusura che ha allungato i tempi di sopralluogo per i preventivi ed i tempi di intervento.

---

## **Il monitoraggio sul rispetto degli standard e sintesi delle principali criticità**

L'emergenza sanitaria ha provocato nel corso del 2020 riflessi negativi anche sul rispetto degli standard qualitativi presi a riferimento.<sup>3</sup>

L'unico rilievo da segnalare riguarda l'**asporto ingombranti**: i già citati effetti dell'emergenza sanitaria sul numero di interventi e l'allungamento del periodo necessario per effettuare la prestazione prevista ha determinato, in particolare, lo sfioramento di quest'ultimo standard specifico evidenziando, rispetto al 2019, un tempo medio di 21,1 gg a fronte dei 20 massimi previsti dal Contratto (oggetto di audit specifico nella sezione dedicata del presente report).

<sup>3</sup> Con riferimento a quelli vigenti nel precedente contratto di Igiene urbana, non essendo stati ancora aggiornati dopo l'approvazione del nuovo affidamento avvenuto nel 2020 con DCC 122.

## La gestione dei reclami<sup>4</sup>

Nel corso del 2020 solo il 4,9% dell'utenza ha presentato un reclamo per il servizio gestito per conto del Comune di Venezia.

Di seguito si illustrano i principali **fattori di criticità** segnalati dall'utenza in ordine al servizio.

## Disservizio di Igiene Urbana

213

*(Se ha sperimentato un disservizio) Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?*

Disservizi del servizio di igiene ambientale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Mancati svuotamenti	240	32	41	2	41	12	112
Scarsa pulizia delle strade e piste ciclo - pedonali	32	14	0	6	1	1	10
Scarsa frequenza del servizio (pochi passaggi, pochi svuotamenti)	32	10	5	2	2	0	13
Contenitori rotti / vecchi	29	6	7	0	4	0	12
Scarsa frequenza di raccolta dell'umido	25	6	6	0	1	1	11
Scarsa attenzione verso le esigenze dei clienti	25	7	5	1	3	0	9
Scarsa cura dei contenitori da parte degli operatori	24	3	3	0	7	0	11
Contenitori in condizioni pessime di pulizia ed igiene	16	8	0	2	2	0	4
Scarsa frequenza di raccolta della carta	14	2	4	1	3	0	4
Scarsa pulizia degli spazi attorno ai contenitori	13	7	2	1	1	0	2
Scarsa frequenza di raccolta del secco	12	2	4	0	2	1	3
Scarsa frequenza di raccolta della plastica	12	2	3	0	3	0	4
Tempi lunghi per l'appuntamento del ritiro ingombranti	11	6	2	0	0	0	3

<sup>4</sup> La documentazione esaminata trasmessa dal gruppo Veritas, agli atti, illustra nel dettaglio dati ulteriori per territorio e tipologia. I dati di seguito sintetizzati sono stati reperiti dalla Relazione sulla Customer Satisfaction elaborata da Veritas e approvata dal Comitato di Presidenza all'o.d.g. del 18.02.2021.

## Quali aspetti non l'hanno soddisfatta?

(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo e non sono rimasti soddisfatti)

	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Cavarzere-Cona	Est
Non è stato risolto il problema	93	26	17	6	9	3	32
Mancata risposta	40	8	10	0	6	0	16
Non è stato gestito il reclamo	33	8	7	1	3	0	14
Tempi lunghi di risposta	29	9	7	5	2	0	6



## Indagini di customer satisfaction

### Indici di soddisfazione: Confronto per ULT

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	95,5	88,6	95,0	-	96,2	99,0	96,3
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	93,4	95,5	90,5	-	92,2	96,6	93,4
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	86,0	-	90,1	-	90,2	-	83,0
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	88,9	90,3	91,2	86,8	-	85,4	89,2
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	89,1	86,5	90,9	88,5	-	91,1	91,5
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	73,3	70,6	80,3	65,0	-	80,9	74,2
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	88,2	87,4	91,9	88,0	-	84,5	90,0
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,0	88,2	90,2	84,9	91,2	95,3	90,3
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	79,5	75,5	81,6	74,6	77,3	86,4	81,9
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,1	92,5	94,1	91,5	95,8	95,5	94,7





## Indici di soddisfazione: Confronto per ULT

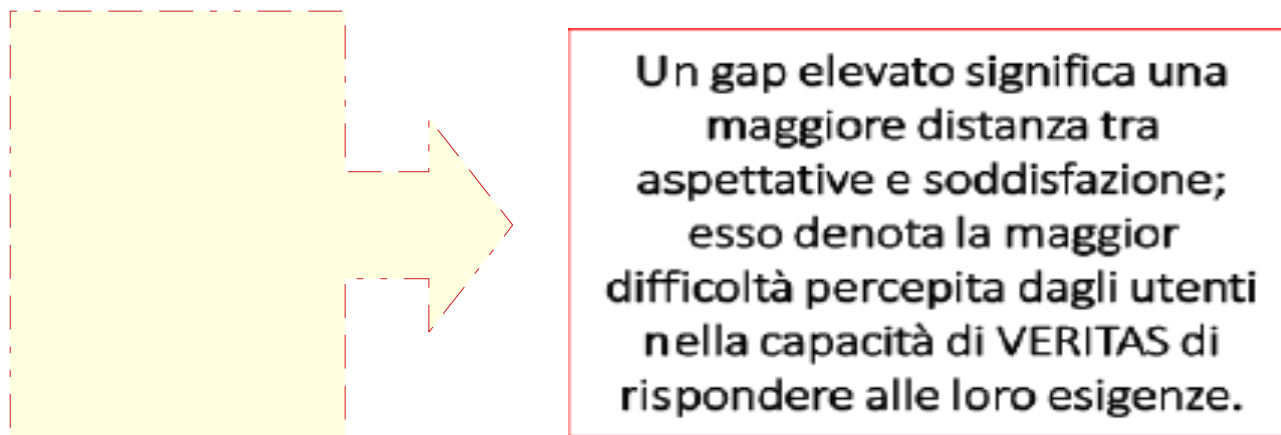
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	86,0	84,6	83,6	89,0	85,3	88,4	87,2
La cortesia e competenza del personale	94,2	92,9	94,3	96,6	94,5	98,0	94,0
I tempi di risposta alle richieste	82,5	79,2	83,6	88,2	84,3	89,6	81,8
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	75,0	76,3	75,2	77,1	76,1	81,8	72,4
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	90,8	91,1	87,9	92,0	91,6	91,2	91,2
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	97,3	96,8	95,8	96,4	98,7	100,0	97,5
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,6	96,2	93,7	96,2	96,0	98,4	95,2



---

I primi 5 aspetti dove è risultato maggiore il divario tra importanza dello standard e il giudizio dell'utenza del Comune di Venezia sono:

- 1) Igiene dei contenitori dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore (2,74);**
- 2) Pulizia di strade, marciapiedi e svuotamento dei cestini stradali (2,62);**
- 3) Quantità di contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella zona di residenza (1,56);**
- 4) Chiarezza e facilità di lettura delle bollette (1,54);**
- 5) Frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati (1,52).**



---

## GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CIMITERIALI

### L'incidenza del Covid nel 2020 sul servizio

Durante la prima ondata l'aumento delle **attività cimiteriali** (6% è l'indicatore ISTAT di aumento della mortalità in Venezia nel 1° semestre), si è assorbito senza particolari problematiche. Gli effetti tangibili della situazione emergenziale si sono visti innanzitutto con la chiusura della sala autoptica del cimitero di Mestre perché priva dei requisiti minimi in condizioni pandemiche e secondariamente con le campagne di esumazione/estumulazione, dapprima interrotte e successivamente limitate a quelle ritenute indispensabili considerando il rischio di saturazione degli spazi disponibili per far fronte all'aumentato tasso di mortalità. Nel secondo semestre del 2020 prima della seconda ondata, sono state completate tutte quelle attività di esumazione programmate. Sono state inoltre portate avanti tutte le attività previste dalla carta dei servizi (sospesa comunque da inizio pandemia - vedi nota prot 22597 del 16.03.2020) incluse quelle su richiesta degli utenti per quanto l'emergenza pandemica lo ha consentito.

Diversamente, con la seconda ondata della pandemia da Covid-19, nei primi giorni del mese di ottobre si è assistito all'aumento esponenziale (variazioni percentuali operazioni cimiteriali in immediatezza di decesso tra 2019 e 2020: ottobre 2020 +37,74% - novembre 2020 + 18,64% - dicembre 2020 + 66,67%) e per tre giorni, in centro storico, sono stati bloccati gli arrivi di salme destinate alla cremazione dirottandole a Marghera riuscendo successivamente a ristabilire la ricettività dell'obitorio.

**L'ufficio Utenza e Concessioni cimiteriali**, con le opportune misure di sicurezza in quanto trattasi di un ufficio aperto al pubblico, non ha mai sospeso la sua attività. La situazione emergenziale non ha inciso particolarmente sulla quantità di lavoro

---

svolto, ma ne ha aumentato molto la complessità nella gestione delle relazioni con gli uffici di Stato Civile del Comune nei mesi di febbraio, marzo e aprile.

Nelle attività di cremazione il 1° semestre 2020 ha portato a repentini ed importanti stravolgimenti dell'organizzazione del lavoro dovuta al notevole aumento delle attività. Come per i servizi cimiteriali il 2° semestre 2020 per effetto della seconda ondata della pandemia e al conseguente incremento di decessi, si è nuovamente reso necessario riorganizzare l'attività crematoria anche mediante la rivalutazione degli scenari organizzativi per evitare focolai all'interno dei crematori che ne avrebbero compromesso l'operatività. Di fatto i crematori di Marghera e Spinea sono stati impegnati, pertanto, solo per le cremazioni relative alle salme del territorio della provincia di Venezia pur in presenza di arrivi di salme da parte di altre provincie ancor più colpite dall'emergenza sanitaria.

Il servizio di **gestione del verde cimiteriale** nel suo complesso ha visto emergere alcune criticità riguardo la lotta alle infestanti, per la quale oggi si utilizzano allo scopo, in forma ridotta per legge, prodotti Fitosanitari autorizzati dal Ministero della salute, proseguendo poi con attività di raschiatura manuali. I mutamenti climatici a cui tutti noi assistiamo, favoriscono l'accrescimento di queste erbe infestanti, che per essere rimosse o meglio controllate, necessitano di ulteriori interventi di raschiatura manuale, in aggiunta a quelli già previsti negli standards di contratto che oramai si dimostrano insufficienti e da rivedere.

## Il monitoraggio sul rispetto degli standard e sintesi delle principali criticità

A causa dell'emergenza sanitaria Veritas ha chiesto al Comune per l'anno 2020 la sospensione del rispetto degli standard della carta a partire dal mese di marzo. Nei mesi di gennaio e febbraio non risultano sforamenti dei tempi previsti dalla carta dei servizi.

<b>ANNO 2020</b>	<b>n. operazioni Terraferma</b>	<b>n. operazioni Centro St.</b>	<b>numero operazioni</b>
<b>Servizio di sepoltura (inumazioni e tumulazioni)</b>	2.193	1.587	3.780
<b>Cremazioni Marghera</b>	2.089	0	2.089
<b>Esumazioni ordinarie</b>	252	301	553
<b>Esumazioni fuori programma</b>	24	50	74
<b>Esumazioni straordinarie</b>	0	5	5
<b>Estumulazioni ordinarie</b>	41	21	62
<b>Estumulazioni straordinarie</b>	41	31	72
<b>Traslazione</b>	0	0	0
<b>Illuminazione votiva allacciamenti</b>	321	169	490
<b>Illuminazione votiva guasti</b>	1.108	458	1.566
<b>Funerali d'ufficio</b>	15	7	22
<b>Gestione reclami e segnalazioni scritte</b>	133	23	156
<b>Affidabilità del servizio</b>	0	0	0
<b>Recupero salme pubblica via</b>	0	0	0
<b>Servizi disponibili</b>	0	0	0
<b>Manutenzione e pulizia ordinaria</b>	0	0	0
<b>Pulizia straordinaria in occasione della Commemorazione dei</b>			

<b>ANNO 2020</b>	<b>n. operazioni Terraferma</b>	<b>n. operazioni Centro St.</b>	<b>numero operazioni</b>
defunti e festività di Pasqua	0	0	0
Gestione aree verdi	0	0	0

### Principali criticità

A) Il **servizio di cremazione**, pur fornendo priorità alle salme in immediatezza di decesso, ha registrato un sensibile aumento del numero di conferimenti giornalieri che ha comportato il prolungamento delle soste e dei tempi di attesa senza mai arrivare alla sospensione dei conferimenti. A titolo esemplificativo, analizzando le cremazioni effettuate nel mese di dicembre, si è riscontrato che su un totale di 195 cremazioni (i tempi della carta dei servizi: 5 giorni per le salme e 8 giorni per i resti mortali) non rispettati sono i seguenti:


- a) Salme: n. 40 cremazioni su n. 190 effettuate sono fuori standard della carta dei servizi, con una media di 6/7 gg di tempistica per effettuazione del servizio;
- b) Resti mortali/resti ossei: n. 4 cremazioni su n. 4 effettuate sono fuori standard della carta servizi, con una media di 20 gg per i resti mortali e di 15 gg per i resti ossei.<sup>5</sup>

B) Le attività manutentive che caratterizzano il **Servizio del Verde Cimiteriale** si ripetono di anno in anno e consistono nello sfalcio dell'erba nei campi e nelle aree a prato, la potatura e l'abbattimento delle alberature, la potatura di siepi ed arbusti, la fioritura dei dispositivi dislocati nei vari cimiteri, le raschiature ovvero l'eliminazione delle erbe infestanti che crescono

*<sup>5</sup> I tempi indicati sono dalla data di conferimento e non data dalla data di autorizzazione alla cremazione e che una cremazione riguarda parti anatomiche che non sono contemplate nella carta.*

spontaneamente lungo i viali campi e aree ghiaiate, la scerbatura che consiste nella rimozione delle erbe infestanti all'interno dei campi ed aree a verde, il diserbo chimico delle stesse nei momenti di massima vegetazione e i nuovi impianti arborei.

Nella seguente tabella il rendiconto dei dati 2020 con il dettaglio delle prestazioni fuori standard e relativi costi/risparmi:

 <b>Contabilizzazione Servizio Verde Cimiteriale - Esercizio 2020</b>							
<i>Standard Contrattuali</i>							
Sfalcio dell'erba	Potatura Alberature	Potatura Siepi ed Arbusti Isolati	Abbattimento Alberature	Fioriture	Nuovi Impianti Arborei	Scerbature	Diserbo Chimico
n°	n°	n°	n°	n°	n°	n°	n°
<b>8</b>	<b>300</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<i>Attività eseguite Esercizio 2020</i>							
Sfalcio dell'erba	Potatura Alberature	Potatura Siepi ed Arbusti Isolati	Abbattimento Alberature	Fioriture	Nuovi Impianti Arborei	Scerbature	Diserbo Chimico
n°	n°	n°	n°	n°	n°	n°	n°
<b>9</b>	<b>280</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
<i>Differenze</i>							
<b>1</b>	<b>-20</b>	<b>0</b>	<b>-40</b>	<b>1</b>	<b>-20</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

## La gestione reclami

I contatti assegnati nell'anno 2020 ai Servizi Cimiteriali sono 173 e risultano essere tutti in stato concluso. Per quanto riguarda il Comune di Venezia, un solo contatto è stato gestito fuori standard (oggetto di audit specifico). Si tratta del contatto n° 5795415 le cui informazioni sono state verificate. In accordo con il Comune di Venezia, causa pandemia COVID - 19, nel 2020 sono state applicate specifiche deroghe in merito al rispetto degli standard presenti nella Carta dei Servizi.

Veritas ha comunque agito affinché fossero garantiti gli standard inerenti la gestione dei reclami.

Il tempo medio di chiusura contatti in SAP CRM, ottenuto attraverso Qlik - Contatti, corrisponde a 14,3 giorni.

Tale aspetto è leggermente peggiorato a causa della diversa organizzazione che si è dovuta sostenere per l'erogazione dei servizi nel rispetto delle norme anti COVID - 19.

	2011	2012	2013	2014	2015*	2016	2017	2018	2019	2020
n° contatti registrati	98	135	140	225	90	150	104	138	230	169
tempo medio di chiusura in giorni	6,0	7,2	2,7	4,2	6	19,6	21,9	16	10,9	14,3

I contatti sono così ripartiti tra le diverse aree:



---

### **Focus Servizi Cimiteriali Venezia**

I contatti assegnati ai Servizi Cimiteriali Venezia sono 25 e risultano essere tutti in stato concluso. Tutti i contatti sono stati gestiti rispettando lo standard temporale definito nella Carta dei Servizi. Il tempo medio di chiusura contatti in SAP CRM, ottenuto attraverso Qlik – Contatti, corrisponde a 15,5 giorni.

<b>Motivo</b>	<b>N° contatti 2019</b>	<b>N° contatti 2020</b>
Furti, atti vandalici, danni da terzi	11	9
Richiesta informazione	2	6
Manutenzione straordinaria	2	2
Rispetto tempi gestione / cura servizio illuminazione votiva	1	2
Scarsa pulizia ambienti e contenitori	-	2
Accessibilità utilizzo acqua e scale	1	1
Apprezzamento del personale	-	1
Reclamo manutenzione del verde	12	1
Richiesta manutenzione del verde	1	1
Tempi/efficacia interventi manutenzione	1	-

### **Focus Servizi Cimiteriali Mestre**

I contatti assegnati ai Servizi Cimiteriali Mestre sono 144 e risultano essere tutti in stato concluso. Un contatto non è stato gestito rispettando lo standard temporale definito nella Carta dei Servizi. Il tempo medio di chiusura contatti in SAP CRM, ottenuto attraverso Qlik – Contatti, corrisponde a 14,4 giorni.

Motivo	N° contatti 2019	N° contatti 2020
Furti, atti vandalici, danni da terzi	17	12
Richiesta informazione	5	29
Manutenzione straordinaria	123	77
Rispetto tempi gestione / cura servizio illuminazione votiva	-	3
Scarsa pulizia ambienti e contenitori	11	6
Accessibilità utilizzo acqua e scale	1	-
Apprezzamento del personale	-	-
Reclamo manutenzione del verde	13	6
Richiesta manutenzione del verde	21	6
Tempi/efficacia interventi manutenzione	2	-
Rispetto orari/cura servizi cimiteriali resi	3	3
Concessioni contratti lampade votive	2	1
Rispetto tempi di preavviso esumazioni	-	1
Mancato diserbo stradale	1	-

## Indagini di customer satisfaction

L'indice Generale di Soddisfazione è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta: «Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas? Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1=per nulla soddisfacente a 10=molto soddisfacente».

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Indice generale di soddisfazione	92,70	90,70	89,00	93,90	97,5	98,0	92,8	95,8

Prese in esame le domande oggetto d'indagine che riguardano **aspetti di prodotto/servizio**, il fattore più soddisfacente risulta essere «*Gli orari di apertura sia invernali sia estivi*» (97,5%), mentre quello meno gradito «*La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive*» (66%).

Tra le domande oggetto d'indagine che riguardano gli **aspetti di relazione**, il fattore più soddisfacente risulta essere «*La cortesia e disponibilità del personale operativo*» (100%) mentre quello meno gradito «*I tempi di risposta alle sue richieste (tempestività)*» (89,8%).

Dall'analisi di Customer Satisfaction è stata estrapolata inoltre una mappa che offre un quadro organico delle **priorità di intervento** per l'azienda dove nel riquadro, ovvero:

**MIGLIORARE** (*aspetti rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti*):

- ✓ ***I tempi di allacciamento del servizio lampade votive;***
- ✓ ***La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici;***
- ✓ ***La manutenzione e la riparazione di guasti (servizio lampade votive);***
- ✓ ***Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde (diserbo manuale sui campi e vialetti);***
- ✓ ***Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, etc.).***

---

**CONTROLLARE** (fattori che è necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta un'importanza minore rispetto ai precedenti):

- ✓ **La sezione del sito internet dedicata al servizio cimiteriale;**
- ✓ **La potatura ed i nuovi impianti delle alberature;**
- ✓ **L'accessibilità, il comfort ed il decoro degli ambienti amministrativi (solo Cimitero di Venezia).**

---

### ***Il monitoraggio sul rispetto degli standard 2021***

Ad inizio 2021 si è predisposto il programma relativo al **monitoraggio operativo 2021** mediante seguenti fasi comuni:

- **Aggiornamento check list di verifica;**
- **pianificazione calendario per tipologia;**
- **esecuzione dei sopralluoghi;**
- **redazione delle schede di verifica;**
- **pubblicazione delle schede e rilievi fotografici su mappa interattiva;**
- **invio periodico degli esiti ai gestori dei singoli cds.**

Di seguito il quadro dei sopralluoghi/verifiche effettuati per entrambi i servizi.

**Servizio Igiene Urbana:**

<b>SITO</b>	<b>UBICAZIONE</b>	<b>DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO</b>	<b>CHECK LIST UTILIZZATA</b>	<b>TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI</b>
Verifica Sito web	-	- 12/03/2021	I.U._02	<b>16</b>
Call center	-	- 10/02/2021 - 23/02/2021 - 12/03/2021	I.U._02	
Sportelli informativi Centro storico	P.le Roma, S. Croce	24/02/2021	I.U._01	
Sportelli informativi Terraferma	P.le L. Da Vinci, Mestre	13/04/2021	I.U._01	
Ecocentri Venezia ed isole	- Scomenzera, Venezia - Lido di Venezia	- 23/02/2021 - 25/03/2021	I.U._03	
Ecocentri Terraferma	V. P. di Cavergnago, Mestre	9/03/2021	I.U._03	
Ecobarche Venezia	- Rialto Mercato - Fond.ta Squerin	- 30/03/2021 - 21/04/2021		
Ecomobili Terraferma	- Marghera - Mestre - Chirignago - Trivignano - Malcontenta	- 25/03/2021 - 13/04/2021 - 23/04/2021 - 7/05/2021 - 13/05/2021	I.U._04	

**Un sopralluogo per sito. Piu' verifiche per sito web e call center.**

**Servizi cimiteriali:**

<b>SITO</b>	<b>DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO</b>	<b>CHECK LIST UTILIZZATA</b>	<b>TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI</b>
Sportelli informativi Centro storico	16/02/2021	CIM_01	<b>16</b>
Cimitero Venezia	16/02/2021	CIM_02	
Cimitero Lido	18/02/2021	CIM_02	
Cimitero Pellestrina (S.P. in Volta)	03/03/2021	CIM_02	
Cimitero Pellestrina (Ca' Roman)	03/03/2021	CIM_02	
Cimitero S. Erasmo	08/06/2021	CIM_02	
Cimitero Marghera	25/03/2021	CIM_02	
Cimitero Mestre	13/04/2021	CIM_02	
Cimitero Murano	21/04/2021	CIM_02	
Cimitero Burano	21/04/2021	CIM_02	
Cimitero Dese	25/02/2021	CIM_02	
Cimitero Favaro	25/02/2021	CIM_02	
Cimitero Chirignago	13/04/2021	CIM_02	
Cimitero Zelarino	07/05/2021	CIM_02	
Cimitero Trivignano	07/05/2021	CIM_02	
Cimitero Campalto	18/05/2021	CIM_02	

***Un sopralluogo per sito.***

### RIEPILOGO CRONOLOGICO GENERALE

	<b>VERITAS N. VERIFICHE IGIENE URBANA</b>	<b>VERITAS N. VERIFICHE CIMITERI</b>
febbraio	4	4
marzo	6	4
aprile	4	4
maggio	2	3
giugno	-	1

	<b>VERITAS N. VERIFICHE IGIENE URBANA</b>	<b>VERITAS N. VERIFICHE CIMITERI</b>
TOTALE	16	16

Per ciascun sopralluogo è stata predisposta l'apposita scheda di verifica trasmessa successivamente alla società, la quale ha fatto pervenire riscontro con nota pg 344055 del 23/07/2021 (agli atti) rispetto alle segnalazioni relative ai servizi cimiteriali, dando conto delle azioni migliorative/correttive approntate.

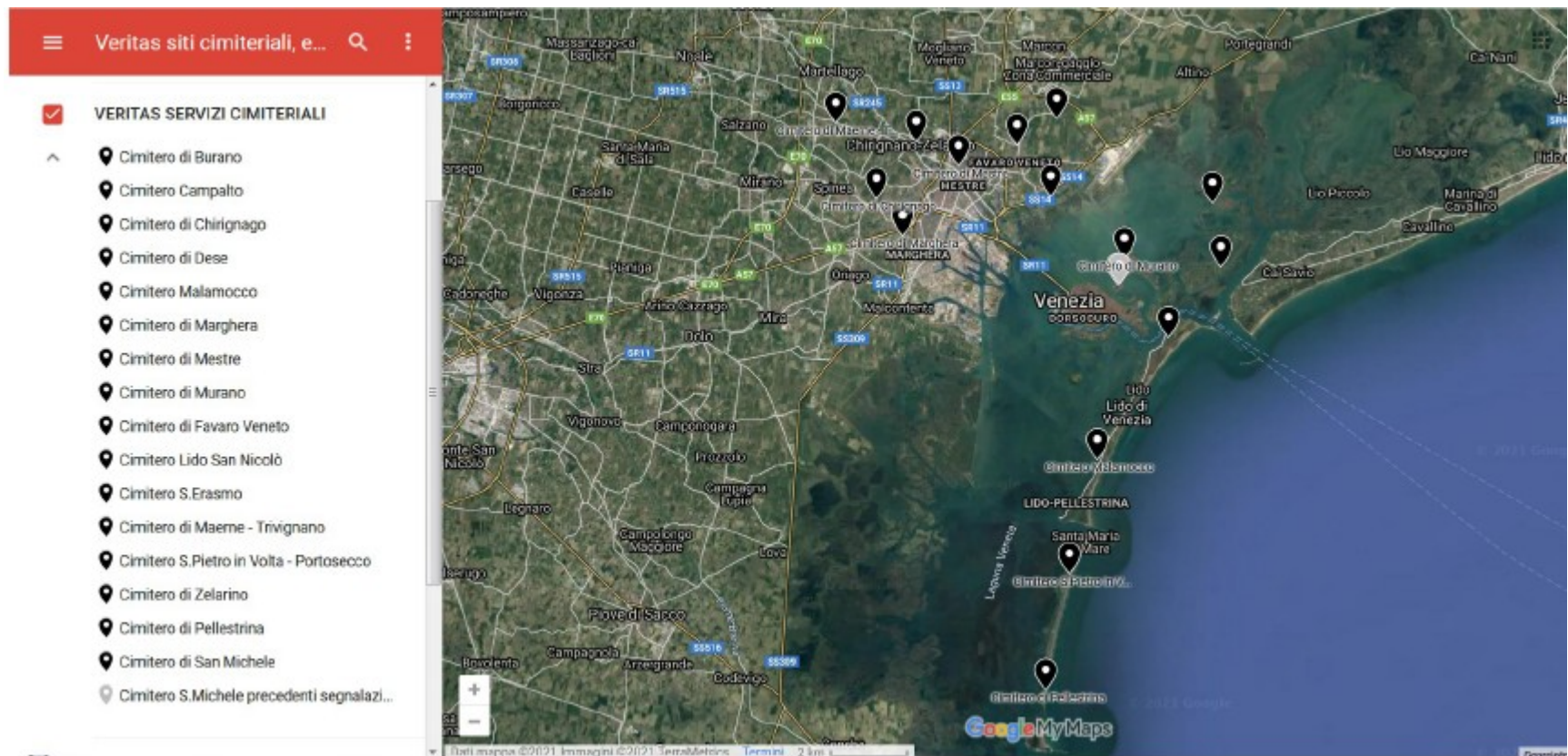


---

### ***Il cruscotto delle verifiche***

E' stato attivato nel corrente anno una nuova modalità di monitoraggio interno sui servizi pubblici locali erogati dalla società.

L'innovazione consiste nel cliccare sul punto d'interesse (costituito ad esempio da un cimitero, un ecocentro, ecc..) sia dall'elenco dei siti oggetto di verifica a sinistra della mappa (sul modello *google maps*) che attraverso la ricerca della località interessata, rendendo consultabile sia la scheda di verifica, elaborata e caricata entro 24h in media dal sopralluogo, che le rilevazioni fotografiche a supporto dei rilievi, ivi compresi i suggerimenti di miglioramento della qualità del servizio evidenziati in ciascuna scheda.



***esempio: siti cimiteriali.***