

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità Processi e Servizi**



**RAPPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

Anno 2015-2016

**Carta dei servizi del Servizio:
Polizia Mortuaria**

Indice

<u>Rendicontazione</u>	<u>3</u>
<u>1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2015.....</u>	<u>3</u>
<u>2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2015.....</u>	<u>6</u>
<u>3. Rendicontazione reclami – anno 2015.....</u>	<u>11</u>
<u>4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2015.....</u>	<u>12</u>
<u>Aggiornamento.....</u>	<u>13</u>
<u>1. Aggiornamento testo</u>	<u>13</u>
<u>2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi.....</u>	<u>13</u>
<u>Miglioramento</u>	<u>13</u>
<u>1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2016.....</u>	<u>13</u>
<u>2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2016.....</u>	<u>14</u>

Rendicontazione

1.Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2015

Si ricorda che i fattori di qualità scelti per il raggiungimento degli standard sono:

- 1) La SODDISFAZIONE DELL'UTENTE PER I SERVIZI N. 1 E 16 .
- 2) LA PUNTUALITA' 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.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI OTTENUTI
----------------------------	-------------------	-----------------	---------------------------

SERVIZIO N.1 Concessioni cimiteriali

Soddisfazione utente	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e il momento della sepoltura	Max 30 giorni	1956/1956 entro lo standard
-----------------------------	--	---------------	--------------------------------

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	0
-------------------	--	--------------	---

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

SERVIZIO N.3 Esumazione Estumulazione Straordinarie

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 30 giorni	271/271
-------------------	--	---------------	---------

SERVIZIO N.4 Apertura Tomba di famiglia

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 15 giorni	119/120
-------------------	--	---------------	---------

SERVIZIO N.5 Passaporto Mortuario

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 5 giorni	68/69
-------------------	--	--------------	-------

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	0
-------------------	--	---------------	---

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	12/13
-------------------	--	--------------	-------

SERVIZIO N.8 Accoglimento in deroga ex artt 18/42 regolamento

Rapporto RAM – rev aprile 2016

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

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	66/66
-------------------	--	---------------	-------

SERVIZIO N.9 Onoranze speciali

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 7 giorni	9/9
-------------------	--	--------------	-----

SERVIZIO N.10 Funerale di povertà

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 30 giorni	16/16
-------------------	--	---------------	-------

SERVIZIO N.11 Usabilità di Tombe private

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 30 giorni	6/6
-------------------	--	---------------	-----

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	11/11
-------------------	--	---------------	-------

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

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	21/22
-------------------	--	---------------	-------

SERVIZIO N.15 Affidamento urna cineraria

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 15 giorni	230/230
-------------------	--	---------------	---------

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	1199/1199
-----------------------------	--	---------------	-----------

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	29/29
-------------------	--	---------------	-------

2.Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2015

Servizi cimiteriali

Veritas spa, gestore dei servizi cimiteriali per conto del Comune di Venezia, ha condotto la customer satisfaction nel mese di settembre 2015.

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

È stato intervistato un campione di **450** frequentatori dei cimiteri sulla base di un questionario composto dalle domande riportate di seguito.

L'intervista è stata condotta faccia a faccia all'ingresso o all'uscita dei tre più importanti cimiteri del Comune di Venezia, ossia San Michele in isola di Venezia, Marghera e Mestre.

La somministrazione del questionario (riportato sotto) ha permesso di registrare direttamente, nel momento dell'utilizzo del servizio, il giudizio dell'utente, fornendo dunque informazioni puntuali e aggiornate sul livello di soddisfazione degli utenti.

Il campione oggetto di analisi è stato costituito da una prevalenza d'intervistate di **sesso femminile (60,2%)** rispetto a un 39,8% di sesso maschile.

L'età del campione è variata dai diciotto agli oltre sessantacinque anni. La percentuale maggiore degli intervistati è ricaduta nella **fascia di età compresa fra i 55 e gli oltre 65 anni**. In totale le persone intervistate sono state 450 (150 per ogni plesso).

Per quanto riguarda il giudizio complessivo dei servizi cimiteriali è stato rilevato un indice generale di soddisfazione di **89%**.

I **punti di forza** dei servizi, percepiti positivamente dagli utenti, sono stati :

- gli orari di apertura sia invernali sia estivi dei cimiteri,
- la presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti all'interno dei plessi cimiteriali,
- lo svolgimento delle operazioni cimiteriali ,
- la facilità di reperire la modulistica per pratiche e reclami,
- il decoro generale del cimitero,
- la professionalità del personale.

I **punti critici** emersi dalle risposte degli utenti sono stati: i tempi di allacciamento del servizio lampade votive, la manutenzione e riparazione dei guasti del servizio lampade votive e la pulizia degli ambienti interni del cimitero (viali e portici)

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

A seguito delle criticità riscontrate, Veritas spa gestore del servizio cimiteriale attiverà le seguenti **iniziative di miglioramento**:

- velocizzare i tempi di risposta alle richieste di allacciamento e manutenzione lampade votive ,
- incentivare la pulizia degli ambienti interni.

Questionario

Servizi cimiteriali –Aspetti di prodotto/servizio	Indice
La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici	74,5
La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti	93,0
Lo sfalcio dell'erba	88,4
La potatura ed i nuovi impianti delle alberature	85,9
Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, ...)	95,1
Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni ecc	89,5
Gli orari di apertura sia invernali sia estivi	98,7
La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero	86,3
La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	88,8
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	82,0
La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive	78,6
Servizi cimiteriali –Aspetti di relazione	Indice
La cortesia e disponibilità del personale	85,8
La professionalità e competenza del personale	92,4
I tempi di risposta alle sue richieste (tempestività)	86,7
La gestione delle pratiche amministrative (correttezza)	84,0
La facilità di reperire la modulistica per pratiche e reclami	96,7

Servizio comunale di Polizia mortuaria

Nel mese di aprile fino a luglio 2015 è stata condotta un'indagine di soddisfazione per conoscere le opinioni dei propri utenti circa i servizi offerti.

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Lo strumento utilizzato è stato quello dell'indagine quantitativa, attraverso la somministrazione di un questionario direttamente dal personale in servizio presso l'ufficio.

Il campione oggetto di analisi ha riguardato sia gli utenti, intesi come cittadini che direttamente vengono allo sportello per le proprie pratiche, sia le imprese funebri o di trasporto funebre, che con delega agiscono in nome e per conto dei cittadini.

I risultati dell'indagine sono i seguenti:

1. Strumento:

1) Indagine "quantitativa" attraverso la somministrazione di un questionario direttamente dal personale.

2. Campione:

L'utenza stimata era di 80 utenti, pertanto per raggiungere un campione significativo, i questionari compilati dovevano essere complessivamente almeno 63 (obiettivo raggiunto dal servizio: 76 questionari compilati).

3. Giudizio medio complessivo sul servizio

In una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi:

- 9,19 per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I, vedi pag dopo),

-9,38 per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo.

4. Punti di forza

Tra gli aspetti del servizio, complessivamente sono percepiti positivamente dagli utenti:

- competenza del personale

-tempi di risposta degli uffici

Rapporto RAM – rev aprile 2016

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

- tempo di attesa allo sportello
- cortesia del personale

5. Punti critici

Dalle risposte degli utenti complessivamente sono emerse le seguenti criticità:

- necessità di un ufficio del servizio in Terraferma.

6. Iniziative di miglioramento da attivare

A seguito delle criticità riscontrate, il Servizio attiverà le seguenti iniziative di miglioramento: la richiesta di un ufficio a Mestre, già inviata nel 2014 al Direttore generale, è stata riproposta all'Assessore all'Ambiente nel 2015 e 2016.

7. Questionario

di seguito si riporta il voto medio per ciascuna domanda del questionario:

Domande	Giudizio medio
C - Competenza del personale	9,53
H - Tempi di risposta degli uffici	9,53
G - Tempi di attesa allo sportello	9,45
A - Cortesia del personale	9,43
B - Chiarezza con cui gli operatori illustrano le procedure da seguire	9,41
E - Canali di accesso al servizio (fax, e-mail, telefono..)	9,13
F - Orario di apertura	8,84
D - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	8,75

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

I - Ambienti di ricevimento dell'utenza	8,65
---	------

3.Rendicontazione reclami 2015

<i>Descrizione del reclamo</i>	<i>Data ricezione</i>	<i>Risoluzione adottata</i>	<i>Data Risposta</i>	<i>Canale utilizzato (lettera, fax, mail)</i>
Aumento tariffe servizi cimiteriali cimitero di San Michele	05/02/2015 PG 44453	Richiesta di rateizzazione a Veritas	10/02/2015 prot.62710	Mail
Segnalazione di infiltrazione di acqua e presenza di formiche – cimitero di Favaro nicchia in concessione	04/06/2015	Invio a PEL per quanto di competenza	09/06/2015 prot. 254067	Mail
Segnalazione di cedimento manufatti cimitero di Marghera- impossibilità ad accedere per il commiato	23/06/2015 prot. 280531	Richiesta di relazione tempistica interventi a Pel e possibile traslazione del defunto a Veritas	25/06/2015 prot. 283514	Mail
Segnalazione cedimento terreno, rottura dei sigilli su ossari e ossa esposte a vista – cimitero di San	03/07/2016 prot. 298685	Inviato a Veritas e Pel per quanto di competenza	03/07/2015 prot. 299129	Mail/tel.

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Michele				
Segnalazione cimitero di Marghera zona recintata - cedimento	22/09/2015 prot. 420901	Inviato a Veritas e Pel per quanto di competenza	22/09/2016 prot. 421143	Mail

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2015

Nel 2015 il servizio ha attivato i due progetti di miglioramento previsti nel rapporto RAM:

I° PROGETTO: guida informativa alla cittadinanza sulle operazioni di esumazione ed estumulazione

Il progetto è stato eseguito ed è stato pubblicato sul sito dedicato del Comune ed è disponibile negli uffici. Si tratta di una piccola guida chiara ed esaustiva che indirizza gli utenti, che intendano prendersi cura dei propri defunti al termine del periodo di inumazione/tumulazione, sulla scelta da farsi. La guida è stata inviata a Veritas spa uffici cimiteriali per la consultazione degli utenti e delle imprese funebri.

II° PROGETTO : informativa su sedi, orari uffici e modi per raggiungere i cimiteri comunali.

Il progetto è stato eseguito ed è stato pubblicato sul sito dedicato del Comune e disponibile presso gli uffici.

5. Rendicontazione piani di miglioramento per l'anno 2015

Sono stati aggiornati nel 2015 i fac-simile di istanza per alcune pratiche di competenza del servizio di Polizia mortuaria e creati alcuni atti per agevolare i cittadini (ad esempio fac simile di rinuncia, di dichiarazione di consenso dei familiari e degli aventi titolo e di delega al ritiro dell'urna cineraria in cimitero). Tutti i
Rapporto RAM – rev aprile 2016

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

modelli sono stati creati in formato aperto, editabili e sono stati pubblicati sul sito istituzionale del Comune e anche sul sito del Gestore del servizio Veritas spa.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Nessun aggiornamento del testo della carta dei servizi posto che l'ultima versione risale all'anno scorso (aprile 2015) e non ci sono state novità.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Il sito dedicato della Polizia mortuaria si è ulteriormente perfezionato con modulistica sempre aggiornata e integrata con quella dell'Ente Gestore Veritas spa. Si è intensificato l'utilizzo dell'invio delle richieste e autorizzazioni tramite e-mail o PEC o gefax.

Le tariffe dei servizi cimiteriali e gli oneri concessori sono visibili sul sito dedicato comprensivi dell'Iva se dovuta per garantire sempre maggiore trasparenza dell'agire amministrativo.

Con delibera di Giunta Comunale n.12/2015 sono state aggiornate le tariffe dei servizi cimiteriali e i canoni concessori, adeguandole all'ISTAT di riferimento.

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2016

Il servizio Polizia mortuaria ha in programma di sviluppare alcuni progetti specifici per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini nel 2016.

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

I principali progetti che s'intendono sviluppare sono:

I° PROGETTO: pubblicazione ricettività dei 16 cimiteri comunali

Al fine di agevolare le imprese operanti nel settore e i cittadini si procederà a pubblicare sul sito dedicato del servizio di polizia mortuaria, il report sulla ricettività cimiteriale indicate le tipologie di sepolture occupate e libere nei 16 cimiteri comunali del territorio veneziano.

II° PROGETTO : attivazione IKW concessioni cimiteriali, applicativo gestionale del servizio

Al fine di semplificare il ritiro delle concessioni cimiteriali, il servizio di Polizia Mortuaria con la collaborazione di Venis e Veritas sta perfezionando l'attivazione di un applicativo gestionale che permetterà l'invio delle concessioni cimiteriali, protocollate, firmate digitalmente dal Direttore e dotate di bollo virtuale, ai cittadini/ imprese richiedenti che forniranno in sede di istanza l'indirizzo mail o pec.

2.Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2016

Non è previsto alcun piano di miglioramento posto che gli standard sono stati di recente aggiornati (2015) e non hanno avuto risultati negativi in termini di rendicontazione dei livelli raggiunti.