

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

CITTA' DI
VENEZIA



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



**APPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

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

Anno 2013-14

Redatta il 30 aprile 2014

Indice

Rendicontazione.....	3
1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2013.....	3
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2013	6
3. Rendicontazione reclami 2013	7
4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2013	8
Aggiornamento	8
1. Aggiornamento testo	9
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi	10
Miglioramento.....	11
1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2014.....	11
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2014.....	12

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2013

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	1220/1220
-----------------------------	--	---------------	-----------

SERVIZIO N.2 Iscrizione nel Registro della Cremazione

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

SERVIZIO N.3 Esumazione Estumulazione Straordinarie

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 10 giorni	209/249
-------------------	--	---------------	---------

SERVIZIO N.4 Apertura Tomba di famiglia

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 8 ore lavorative	117/123
-------------------	--	----------------------	---------

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

SERVIZIO N.5 Passaporto Mortuario

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 8 ore lavorative	38/47
-------------------	--	----------------------	-------

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 richiesta
-------------------	--	---------------	-------------------

SERVIZIO N.7 Accoglimento di deceduti all'estero

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 8 ore lavorative	8/11
-------------------	--	----------------------	------

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	100/101
-------------------	--	---------------	---------

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

SERVIZIO N.9 Onoranze speciali

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 8 ore lavorative	8/8
-------------------	--	----------------------	-----

SERVIZIO N.10 Funerale di povertà

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 7 giorni	11/22
-------------------	--	--------------	-------

SERVIZIO N.11 Usabilità di Tombe private

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 60 giorni	2/2
-------------------	--	---------------	-----

SERVIZIO N.12 Tumulazione privilegiata

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

SERVIZIO N.13 Nullaosta dispersione ceneri in natura

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 90 giorni	155/160
-------------------	--	---------------	---------

SERVIZIO N.14 Lavori manutentivi su Tombe private

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione /	Max 30 giorni	4/4
-------------------	--	---------------	-----

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

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

SERVIZIO N.15 affidamento urna cineraria

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego	Max 7 giorni	155/172
-------------------	--	--------------	---------

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	1417/1417
-----------------------------	--	---------------	-----------

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	20/20
-------------------	--	---------------	-------

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2013

Nel mese di agosto/settembre/ottobre del 2013 sono state condotte indagini di soddisfazione dell'utenza per conoscere le opinioni dei propri utenti circa i servizi offerti.

Lo Strumento utilizzato è stato l'indagine quantitativa, attraverso la somministrazione di un questionario direttamente dal personale.

Campione: l'utenza stimata era di 80 utenti, pertanto per raggiungere un campione significativo, i questionari compilati dovevano essere almeno 78 (obiettivo raggiunto).

Redatta il 30 aprile 2014

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Giudizio medio complessivo sul servizio: in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi:

Voto medio complessivo domande relative ai fattori di qualità (dalla A alla I):
9,14

Voto medio per ultima domanda relativa al giudizio complessivo (J): 9,27

Punti di forza: tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti: la cortesia del personale (9,46) i tempi di attesa allo sportello (9,38) e la competenza del personale (9,37).

Punti critici: Dalle risposte degli utenti non sono emerse criticità, solo alcuni suggerimenti: a) disponibilità di un ufficio a Mestre, b) possibilità di apertura di pomeriggio; c) ambiente di ricevimento un po' spento.

Iniziative di miglioramento: In seguito ai suggerimenti degli utenti il servizio: a) ha richiesto più volte una sede a Mestre; b) ha previsto l'apertura al pomeriggio su richiesta anticipata dell'utente, c) ha previsto a breve lo spostamento dell'archivio in altra sede al fine di rendere la sede più luminosa, e sono state appese delle stampe e allestite delle piante verdi.

3. Rendicontazione reclami 2013

Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
Richiesta di poter mantenere l'ossario individuale	21/08/2013	Diniego per ottemperanza all'Ordinanza Sindacale 322/2013.	29/08/2013 Pg 373866	email
Danneggiamento lapide per caduta albero cimiteriale-cimitero di Mestre	29/05/2013 pg 241129	Richiesta di relazionare a Veritas in data 29 maggio 2013	Risposte dell'Ente Gestore per competenza data	email

Redatta il 30 aprile 2014

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

			del 31 maggio 2013	
Segnalazione Percolazioni al Complesso Chipperfield cimitero di San Michele	10/09/2013 pg 389450	Inoltro a PEL per quanto di competenza e p.c. a Veritas	17/09/20 13 pg 402639	email
Transenne in cimitero a Mestre – inaccessibilità ai loculi	30/09/2013 pg 421962	Richiesta di relazionare a Veritas per quanto di competenza	30/09/20 13 pg 421975	email
Distacco luce votiva per mancato	25/11/2013 pg 510681	Richiesta di relazionare a Veritas per competenza il 26/11/2013	06/11/20 13 pg 533758	fax
Segnalazione loculo allagato in manufatto Rep. 4 cimitero di Mestre	11/11/2013	Demandato a Veritas per gli adempimenti di competenza	05/12/20 13 pg 531642	email

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2013

Nel 2013 il servizio ha attivato due progetti di miglioramento previsti nel rapporto RAM:

1° progetto: "Ashes in natura"

Il progetto "ashes in natura" prevedeva la pubblicazione di un'informativa in lingua inglese sulla pagina comunale del servizio più richiesto da parte dell'utenza straniera, ossia la dispersione delle ceneri in natura. Il progetto è stato attivato nel sito dedicato dell'Ufficio di Polizia Mortuaria (www.comune.venezia.it/poliziamortuaria/) e ha avuto ottimi riscontri per quanto riguarda l'utenza straniera che sempre più spesso richiede la dispersione delle ceneri dei loro cari a Venezia per motivi affettivi.

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

II° progetto: "Vincoli on line"

Il progetto prevedeva la pubblicazione dei vincoli storici artistici apposti sui cimiteri comunali dalla Soprintendenza per i beni architettonici e paesaggistici di Venezia e laguna. Il progetto è stato attivato nel sito dedicato all'Ufficio di Polizia Mortuaria. (www.comune.venezia.it/poliziamortuaria/). Si è provveduto a indicare i cimiteri comunali vincolati dal punto di vista storico artistico ex TU Beni Ambientali dalla Regione Veneto e dalla Soprintendenza per i beni architettonici e paesaggistici di Venezia e laguna

I cimiteri vincolati sono stati San Michele in isola, Mestre, Murano e San Nicolò del Lido. Per ognuno di essi è stato allegato il decreto regionale di vincolo con la cartografia relativa indicante la zona soggetta a particolare tutela storica artistica.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

La Legge regionale n.18/2010 e le delibere regionali attuative DGRV n.1909/2010 e DGRV n. 1807/2011 hanno dato attuazione legge statale n.130/2001. Per tali motivi il Comune ha approvato un nuovo regolamento comunale che ha recepito le novità e colmato le lacune normative. Con deliberazione di C.C. n. 7 del 2014 è stato approvato un nuovo regolamento comunale di polizia mortuaria e dei servizi cimiteriali. Di conseguenza è stato apportato un aggiornamento generale della carta dei servizi per richiamare la nuova normativa e introdurre le novità più importanti.

Al sito dedicato è possibile consultare la nuova normativa: www.comune.venezia.it/poliziamortuaria/.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Il nuovo regolamento di polizia mortuaria e dei servizi cimiteriali ha abrogato quello precedente in vigore, il regolamento comunale sul trasporto funebre e modificato in parte il regolamento comunale di affidamento, conservazione e dispersione delle ceneri derivanti dalla cremazione dei defunti. Le principali novità dei servizi e della loro erogazione riguardano: l'introduzione di nuove responsabilità da parte degli operatori cimiteriali, la possibilità di riuso delle sepolture scadute, l'ampliamento della categoria dei defunti che hanno diritto di accoglimento nei cimiteri comunale, alcune agevolazioni per favorire l'avvicinamento delle sepolture dei familiari nello stesso manufatto, l'abbassamento della soglia di disabilità fino al 50% per ottenere deroghe alla progressività delle sepolture, la possibilità di ottenere il rinnovo della concessione di ossari, cinerari e campo comune a pagamento, e la possibilità di concedere la sepoltura di urne cinerarie sotto terra sopra feretro di altro familiare sepolto. Sono state anche previste nuove tariffe e canoni concessori in virtù dei nuovi servizi introdotti.

Sulla base del nuovo regolamento sono state predisposte le nuove modulistiche scaricabili al sito dedicato dell'ufficio e sono state proposte le modifiche necessarie per le schede dei procedimenti, non ancora approvate dalla Giunta.

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.

Le tariffe dei servizi cimiteriali e gli oneri concessori sono stati resi visibili sul sito dedicato comprensivi dell'iva se dovuta e aggiornate all'ISTAT annualmente per garantire sempre maggiore trasparenza dell'agire amministrativo. Con delibera di Giunta Comunale n.727/2013 sono state aggiornate le tariffe e i canoni concessori nonché con delibera di Giunta Comunale n.145/2014 sono state introdotte tariffe e canoni previsti ex novo dal regolamento comunale.

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2014

Il servizio Polizia mortuaria ha in programma di sviluppare alcuni progetti specifici per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini nel 2014.

I principali progetti che s'intendono sviluppare sono:

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

Si elaborerà una piccola guida informativa rivolta a tutti coloro che hanno interesse a prendersi cura dei propri cari al termine del periodo di inumazione o alla scadenza della concessione cimiteriale del loculo, ossario e cinerario.

La guida sarà disponibile presso gli uffici cimiteriali dell'Ente Gestore e pubblicata sul sito comunale al fine di facilitare l'utenza sulla scelta da effettuare dopo le operazioni di esumazione/estumulazioni dei propri defunti.

II° PROGETTO: formazione per il personale per la gestione del lutto

Vista la necessità dell'ufficio di garantire l'espletamento dei servizi istituzionali avendo quotidianamente contatti con utenti in difficoltà emotiva per la perdita di un proprio caro, si è chiesto alla Direzione Risorse umane un intervento formativo ad hoc. L'obiettivo che si prefiggerà il corso è di aiutare i dipendenti a conoscere le dinamiche dei processi, fornendo loro gli strumenti per aiutare gli utenti e le conoscenze e tecniche utili per lavorare a contatto con tali problematiche.

2.Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2014

Sono state proposte nuove schede dei procedimenti con alcuni termini ridotti per il rilascio dell'atto finale. Le schede sono state inviate alla Segreteria generale e sono ancora in itinere per la dovuta approvazione da parte della Giunta comunale.