

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**

ANNO 2012-2013

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

Indice

Rendicontazione	3
1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2012.....	3
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2012	7
3. Rendicontazione reclami 2012	7
4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012	8
 Aggiornamento	 9
1. Aggiornamento testo	9
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi.....	9
 Miglioramento	 11
1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2013.....	11
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013	12

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2012

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

SERVIZIO N.1 Affidamento Urna Cineraria

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI OTTENUTI
Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione / diniego	Max 7 giorni	165/165

SERVIZIO N.2 Iscrizione nel Registro della Cremazione

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI OTTENUTI
Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione / diniego	Max 30 giorni	0

SERVIZIO N.3 Esumazione Estumulazione Straordinarie

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI OTTENUTI
Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione / diniego	Max 10 giorni	289/289

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

SERVIZIO N.4 Apertura Tomba di famiglia

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

SERVIZIO N.5 Passaporto Mortuario

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione / diniego	Max 8 ore lavorative	48/48
-------------------	---	----------------------	-------

SERVIZIO N.6 Esercizio del Trasporto Funebre

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione / diniego	Max 10 giorni	3/3
-------------------	---	---------------	-----

SERVIZIO N.7 Assegnazione loculo ai sensi art. 2 bis comma 3 regolamento comunale dispersione

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione / diniego	Max 30 giorni	0
-------------------	---	---------------	---

SERVIZIO N.8 Accoglimento di deceduti all'estero

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione / diniego	Max 8 ore lavorative	7/7
-------------------	---	----------------------	-----

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

SERVIZIO N.9 Accoglimento in deroga ex artt 13/31 regolamento comunale di polizia mortuaria

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione / diniego	Max 30 giorni	83/83
-------------------	---	---------------	-------

SERVIZIO N.10 Onoranze speciali

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione / diniego	Max 8 ore lavorative	10/10
-------------------	---	----------------------	-------

SERVIZIO N.11 Funerale di povertà

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione / diniego	Max 7 giorni	10/20 In alcuni casi sono necessarie ricerche presso ambasciate e consolati per defunti sconosciuti o occorre il nullaosta dell'Autorità giudiziaria per procedere al servizio
-------------------	---	--------------	---

SERVIZIO N.12 Usabilità di Tombe private

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione / diniego	Max 60 giorni	3/3
-------------------	---	---------------	-----

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

SERVIZIO N.13 Tumulazione privilegiata

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

SERVIZIO N.14 Nullaosta dispersione ceneri in natura

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione / diniego	Max 90 giorni	8/8
-------------------	---	---------------	-----

SERVIZIO N.15 Lavori manutentivi su Tombe private

Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione / diniego	Max 30 giorni	10/10
-------------------	---	---------------	-------

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2012

Nel corso del 2012 non sono state condotte indagini di soddisfazione dell'utenza. Nei mesi di agosto/settembre/ottobre 2013 si svolgerà un'indagine per conoscere le opinioni dei propri utenti circa i servizi offerti attraverso la somministrazione di un questionario direttamente dal personale dell'ufficio. Si prevede che l'indagine sarà svolta su un campione di 63 utenti.

3. Rendicontazione reclami 2012

<i>Descrizione reclamo</i>	<i>Data ricezione</i>	<i>Risoluzione adottata</i>	<i>Data risposta</i>	<i>Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)</i>
Diffida per Posa in opera di lapide in campo inumatorio ad allestimento futuro a verde a zelarino,	21 giugno 2012	Richiesta a Pel e Veritas per stralcio del campo da allestimento a verde	6 febbraio 2013 prot.6726 1	Fax e mail
Percolazioni cimitero san michele recinto XXIII chippefield	23 agosto 2012	Inoltro alla direzione competente PEL	23 agosto 2013 prot3519 41	Telefono,e mail e pec

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012

I° progetto: "agevolmente disabile"

Il progetto di miglioramento "agevolmente disabile" è stato attivato ed ha raggiunto ottimi risultati. E' stato fornito un supporto a domicilio per alcuni procedimenti di competenza comunale che richiedono come requisito l'espressione di volontà da parte di persone "disabili" impossibilitate a recarsi nelle sedi comunali. La condizione di disabilità, ossia dell'impossibilità ad uscire e recarsi presso le sedi comunali, è certificata da un medico competente.

Il servizio è richiesto all'ufficio o per il tramite di altri uffici comunali con allegazione del certificato medico. Per venire incontro alle esigenze degli utenti, il personale dell'ufficio si è recato presso le abitazioni o i luoghi di dimora (ospedali, case di cura etc) delle persone richiedenti per accogliere la manifestazione di volontà necessaria.

L'assistenza è stata fornita per la manifestazione di volontà della cremazione e per l'affido ceneri.

Nel 2012 sono state fatte 20 uscite , di cui 4 in case di cura e ospedali.

II° progetto: "ashes in natura"

Il progetto di non è stato attivato per mancanza di tempo. Si reputa di attivarlo nel 2013.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

E' stato apportato un aggiornamento per quanto riguarda il sito internet dedicato alla polizia mortuaria

Sito internet: www.comune.venezia.it/poliziamortuaria

E' in fase di bozza un nuovo regolamento comunale di polizia mortuaria e dei servizi cimiteriali che dovrà essere approvato dal Consiglio comunale entro il 28/11/2013 ai sensi della nuova legge regionale n.18/2010 e delibere attuative. Dopo l'approvazione del regolamento sarà necessario apportare delle modifiche alla Carta dei servizi per l'esistenza di nuovi servizi e l'eliminazione di altri.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Nel corso del 2012, a seguito di nuove disposizioni normative sopraggiunte, sono stati istituiti due servizi: 1) nullaosta dispersione ceneri in natura e 2) autorizzazione a lavori di ordinaria manutenzione o per parere preventivo a lavori di straordinaria manutenzione e/o ristrutturazione/edificazione di Tombe private.

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.

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

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.

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2013

Il servizio Polizia mortuaria ha in programma di sviluppare alcuni progetti specifici per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini nel 2013.

I principali progetti che s'intendono sviluppare sono:

1° PROGETTO: "Ashes in nature"

Per agevolare l'utenza straniera che spesso accede ai servizi di Polizia mortuaria specie per le richieste di dispersione ceneri in laguna, il progetto prevede la pubblicazione sul sito della Polizia Mortuaria di una pagina in lingua inglese sulla dispersione delle ceneri dei defunti

2° PROGETTO: " Vincoli on line"

Alcuni cimiteri comunali sono vincolati dal punto di vista paesaggistico e monumentale per cui molto spesso gli utenti, che necessitano di intervenire sui manufatti cimiteriali di loro proprietà, devono effettuare ricerche presso catasti o presso altri enti (Soprintendenza BBAA). L'apposizione dei vincoli sul manufatto cimiteriale comporta, infatti, una procedura più complessa da seguire per la manutenzione.

Il progetto prevede di rendere disponibile sul sito dedicato il perimetro, vincolato dal punto di vista paesaggistico e monumentale, di ogni cimitero comunale affinché l'utente possa meglio orientarsi per l'attivazione della pratica autorizzatoria.

Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013

Non si ritiene di introdurre nuovi standard dei servizi in quanto quello vigente legato al termine di chiusura (puntualità) risulta più che soddisfacente anche dalle indagine di soddisfazione dell'utenza e dai risultati della rendicontazione di cui sopra.