

| Nome indicatore | Formula | Target previsto | Monitoraggio al 31.12 |
|-------------------------------|--|---|-----------------------|
| Accesso agli uffici/sportelli | Accessibilità fisica N. gg apertura/N.tot gg. lavorativi ufficiali | 301 | |
| Accessibilità multicanale | N. tot. servizi erogati su web/ n.tot servizi erogati | 3 | |
| Tempestività del servizio | <p>N. giorni aggiornamento delle informazioni sul sito</p> <p>Tempo massimo esecuzione dalla presentazione della richiesta di inumazione a 7 giorni (condizioni meteo permettendo)</p> <p>Tempo massimo esecuzione dalla presentazione della richiesta di tumulazione</p> <p>Tempo massimo esecuzione dalla presentazione della richiesta di tumulazione in loculo individuale a concessione 99ennale</p> <p>Tempo massimo esecuzione dalla presentazione della richiesta di tumulazione in loculo di famiglia a concessione 99ennale</p> <p>Tempo massimo di predisposizione della determinazione di concessione di loculo 99 le</p> <p>Tempo massimo esecuzione dalla presentazione della richiesta di esumazioni (non programmate)</p> <p>Tempo massimo esecuzione dalla presentazione della richiesta di estumulazioni (non programmate)</p> <p>Tempo massimo esecuzione dalla presentazione della richiesta di Traslazioni</p> <p>Tempo massimo esecuzione dalla presentazione della richiesta di inserimento in Ossario generale</p> | <p>7 gg</p> <p>3 gg</p> <p>10 gg</p> <p>10 gg</p> <p>10 gg</p> <p>5 gg</p> <p>20 gg.</p> <p>20 gg.</p> <p>5 gg</p> <p>15 gg</p> | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | Tempo massimo esecuzione dalla presentazione della richiesta di inserimento in Cinerario Comunale (dal ricevimento della dichiarazione) | 5 gg | |
| | Tempo massimo esecuzione dalla presentazione della richiesta di tumulazione in sepoltura di famiglia (tomba/cappella di famiglia) | 5 gg | |
| | Tempo massimo esecuzione dalla presentazione della richiesta di predisposizione contratti di concessione cimiteriale | Contestuale alla richiesta - immediato | |
| | Tempo massimo esecuzione dalla presentazione della richiesta di cremazione di salma (se in possesso di atto autorizzativo) | 5 gg | |
| | Tempo massimo esecuzione dalla presentazione della richiesta di cremazione di resti ossei o resti mortali (se in possesso di atto autorizzativo) | 90 gg | |
| | Tempo massimo esecuzione dalla presentazione della richiesta di consegna delle ceneri | 2 g | |
| | Tempo massimo risposta dalla presentazione della richiesta di autorizzazione accesso veicolare | Contestuale alla richiesta - immediato | |
| | Tempo massimo risposta dalla presentazione della richiesta di edificazione di tombe e cappelle di famiglia (invio pratica a Sportello Edilizia o soprintendenza ove richiesto) | 5 gg | |
| | Tempo massimo risposta dalla presentazione della richiesta di manutenzione di tombe /cappelle di famiglia | 5 gg | |
| | Tempo massimo pulizia viali, riquadri e campate | ogni 3 gg | |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>Tempo massimo svuotamento cestini</p> <p>Tempo massimo per pulizia servizi igienici</p> <p>Tempo massimo per manutenzione verde e giardinaggio</p> <p>Tempo massimo di risposta ai reclami:</p> <p>Tempo massimo di risposta alle segnalazioni</p> | <p>almeno ogni 3 giorni</p> <p>quotidiana</p> <p>almeno 5 volte l'anno</p> <p>30gg</p> <p>15 gg</p> | |
| Partecipazione del cittadino | <p>Tempi di risposta alla richiesta di informazioni all'indirizzo e-mail del servizio</p> <p>n. reclami pertinenti ricevuti nell'anno</p> | <p>30gg</p> <p>< 15</p> | |
| Trasparenza | n. Canali di informazione del cittadino | 5 (web, telefono, mail e di persona, fax) | |
| Soddisfazione della domanda | <p>N. domande di servizio prese incarico e concluse / n. tot domande ricevute</p> <p>N. domande soddisfatte/ n. tot domande ricevute</p> | <p>100%</p> <p>100%</p> | |
| Pubblicazione spese a carico dell'utente | N. gg necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente | 7 g | |
| Soddisfazione dell'utenza (su operatori amministrativi e coordinatori educativi) | <p>Anno indagine customer</p> <p>% di soddisfazione rilevata attraverso la customer satisfaction</p> <p>Rilevazione biennale soddisfazione utenza</p> | <p>2017</p> <p>(maggiore di sufficiente)</p> <p>Si</p> | |