

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>	