

# **Rispetto standards di qualità dei servizi**

## **Anno 2015**

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### Carta dei Servizi cimiteriali

Link della carta dei servizi

<http://www.comune.biella.it/sito/file/biellaonline/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-cimiteri.pdf>

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ATTESO ANNO 2015
Livello di Ricettività	Orario	Ampio orario apertura al pubblico strutture Cimiteriali	10 ore al giorno da Lunedì a Domenica	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Orario informazioni ufficio tecnico	24 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	Standard rispettato nel 100% dei casi
Funzionalità degli ambienti	Accessibilità	Attenzione alle persone in situazione di disabilità	Assegnazione loculi ossari e cinerari in posizioni accessibili	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Parcheggi gratuiti	Presenti	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Manutenzione e pulizia aree	Taglio e asportazione erba	Ogni qualvolta raggiunga l'altezza di 12	Standard rispettato nel 100% dei casi

			cm.	
Funzionalità degli ambienti	Manutenzione e pulizia aree	Spazzamento delle aree pavimentate	Almeno 1 volta ogni 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Spazzamento neve	Entro 3 gg. dall'evento	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Pulizia campi comuni e aree non pavimentate	Almeno un diserbo all'anno	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Esecuzione di piccole manutenzioni urgenti	Entro 3 gg. dalla segnalazione	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Fontane	Apertura e chiusura	Si garantisce l'utilizzo delle fontane dal 15 marzo al 30 novembre	Standard rispettato nel 100% dei casi
Erogazione servizi	Funerali	Servizio funebre gratuito per sconosciuti o indigenti	Trasporto e funerale con le stesse modalità dei servizi a pagamento	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Fornitura beni e servizi accessori ufficio funerario	Entro 10 gg. dall'istanza	Standard rispettato nel 100% dei casi
		N.ro massimo funerali giornalieri	3 funerali al giorno	Standard rispettato nel 100% dei casi

	Sepolture	Inumazioni	Immediato	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Tumulazioni	Immediato	Standard rispettato nel 100% dei casi
Erogazione servizi	Esumazioni / estumulazioni	Periodo di esecuzione	Da Febbraio a Giugno - da Novembre a Dicembre	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Comunicazione ai familiari	3 giorni prima della esumazione/estumulazione	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Esumazioni straordinarie /estumulazioni straordinarie	Tempi di esecuzione	Entro 30 giorni dall'autorizzazione	Standard rispettato nel 100% dei casi