

Rispetto standard di qualità dei servizi
Anno 2017

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>

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI CIMITERIALI

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2017
Livello di Ricettività	Orario	Ampio orario apertura al pubblico strutture Cimiteriali	10 ore al giorno da Lunedì a Domenica	100%
		Orario informazioni ufficio tecnico	24 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	100%
Funzionalità degli ambienti	Accessibilità	Attenzione alle persone in situazione di disabilità	Assegnazione loculi ossari e cinerari in posizioni accessibili	100%
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente	100%
		Parcheggi gratuiti	Presenti	100%
	Manutenzione e pulizia aree	Taglio e asportazione erba	Ogni qualvolta raggiunga l'altezza di 12 cm.	100%

Funzionalità degli ambienti	Manutenzione e pulizia aree	Spazzamento delle aree pavimentate	Almeno 1 volta ogni 15 giorni	13 interventi annui con ditta esterna + altri con personale comunale
		Spazzamento neve	Entro 3 gg. dall'evento	100%
		Pulizia campi comuni e aree non pavimentate	Almeno un diserbo all'anno	100%
		Esecuzione di piccole manutenzioni urgenti	Entro 3 gg. dalla segnalazione	100%
	Fontane	Apertura e chiusura	Si garantisce l'utilizzo delle fontane dal 15 marzo al 30 novembre	100%
Erogazione servizi	Funerali	Servizio funebre gratuito per sconosciuti o indigenti	Trasporto e funerale con le stesse modalità dei servizi a pagamento	COMPETENZA STATO CIVILE
		Fornitura beni e servizi accessori ufficio funerario	Entro 10 gg. dall'istanza	100%
		N.ro massimo funerali giornalieri	3 funerali al giorno	100%
	Sepolture	Inumazioni	Immediato	100%
Tumulazioni		Immediato	100%	
Erogazione servizi				

	Esumazioni / estumulazioni	Periodo di esecuzione	Da Febbraio a Giugno - da Novembre a Dicembre	100%
		Comunicazione ai familiari	3 giorni prima della esumazione/estumulazione	100%
	Esumazioni straordinarie /estumulazioni straordinarie	Tempi di esecuzione	Entro 30 giorni dall'autorizzazione	100%