





## **FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'**

Di seguito vengono riportati gli interventi e servizi per i quali sono stati individuati i più significativi fattori di qualità con i loro relativi indicatori e standard di qualità garantiti.

<i><b>Interventi e Servizi</b></i>	<i><b>Fattore di qualità</b></i>	<i><b>Indicatore</b></i>	<i><b>Standard</b></i>
<b>Livello di Ricettività</b>	<i><b>Orario</b></i>	Ampio orario di apertura al pubblico	Apertura quotidiana con orario prefissato per un numero totale di ore 8,00
		Orario apertura Ufficio Stato Civile e Servizi Cimiteriali	Apertura mattutina su 5 giorni settimanali più una pomeridiana per un numero totale di ore 30
	<i><b>Accessibilità</b></i>	Scelta posizione loculi ed ossari	Accoglimento della richiesta in fase di assegnazione
		Permessi d'ingresso con mezzo privato	Rilascio autorizzazioni all'utilizzo di un mezzo proprio a favore di persone con difficoltà
		Parcheggi gratuiti	Presenti
<b>Funzionalità degli ambienti</b>	<i><b>Manutenzione e pulizia aree</b></i>	Pulizia e raccolta rifiuti pavimentazione e parti comuni	Quotidiana
		Pulizia servizi igienici	Disinfezione quotidiana e pulizia due volte al giorno
		Manutenzione aree a verde	- Taglio dell'erba ogni 15/20 giorni - In primavera e in autunno raccolta foglie ed aghi di pino
		In caso di eventi climatici avversi	Al verificarsi pulizia di tutti i vialetti interni ed esterni comprese rampe, scale di accesso ai colombari e piazzali del Cimitero.
<b>Erogazione Servizi</b>	<i><b>Funerali</b></i>	Utilizzo erogazione acqua	Sostituzione immediata in caso di guasto della rubinetteria
		Numero massimo funerali giornalieri	N. 4 funerali al giorno
	<i><b>Contratti concessioni</b></i>	Gestione	Qualità e completezza

<i>cimiteriali</i>	Amministrativa e contabile relativa alla sepoltura scelta.	delle informazioni
	Inumazioni	Immediatezza e puntualità nell'orario stabilito
<i>Sepulture</i>	Tumulazioni	Immediatezza e puntualità nell'orario stabilito
	Tempistica delle comunicazioni ai familiari	Informazione anticipata di 90 giorni rispetto al mese di esecuzione ( affissione elenchi in cimitero e sito istituzionale) ed entro 30 giorni invio lettera ai familiari interessati che hanno prodotto domanda
<i>Esumazioni</i> <i>Estumulazioni</i>		