

CHECK LIST CONTROLLI INTERNI 2024

CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Riferimenti: Regolamento sui controlli interni del Comune di Trento, Capo IV

Modalità di impostazione del controllo della qualità dei servizi erogati

Quante persone sono dedicate ai controlli? Indicare per ciascuna persona se full time o part time (specificando le ore settimanali da contratto), e le ore dedicate mediamente ai controlli a settimana.

Note:

full time	part time	ore contratto part time	ore lavorate settimanali per controlli
1			1

CONTROLLO SULLA CARTA DELLA QUALITÀ

1.1 Nel corso dell'anno la carta dei servizi è stata modificata?

NO

Se sì, indicare le motivazioni per le quali si è resa necessaria la modifica:

Precisare le modifiche apportate:

1.2 Standard o indicatori di qualità previsti nella Carta:

Fattore Qualità	Descrizione indicatore	Tipologia di indicatore	Valore indicatore standard	Valore realizzato 2024	Pubblicazione valore realizzato
SERVIZI ONORANZE FUNEBRI: Attività di trasporto funebre					
Apertura prolungata dell'ufficio per l'assunzione di servizi funerari e loro organizzazione	Rispetto degli orari di apertura	Accessibilità informazioni	da lunedì a venerdì 8.00-12.00 // 14.00-16.00 - sabato, domenica e festivi 8.00-12.00	100,00%	SI
Garanzia della scelta del luogo di svolgimento cerimonia funebre e dell'orario come pure delle partenze per destinazioni fuori comune	Rispetto della scelta dei luoghi e orari scelti dai familiari.	Correttezza con utenza	Svolgimento della cerimonia funebre come da scelta dei familiari all'interno degli orari prestabiliti e previo accertamento della disponibilità (e accordo con la Parrocchia di competenza). Rispetto degli orari di partenza fissati per le partenze.	100,00%	SI
Presenza alle cerimonie funebri e/o alle partenze di personale in divisa adeguatamente preparato e competente	Rispetto della presenza del numero di addetti previsti	Correttezza con utenza	Presenza di un numero adeguato di addetti per lo svolgimento delle cerimonie funebri nel comune. Presenza di personale non inferiore a 2 addetti nelle operazioni di chiusura del feretro e caricamento sull'autofunebre.	100,00%	SI
Uso di mezzi funebri adeguati, efficienti, puliti	Rispetto del perfetto stato di manutenzione, decoro e pulizia	Affidabilità servizio	Corretta e costante manutenzione dei mezzi e periodica pulizia e lavaggio	100,00%	SI
Garanzia di applicazione delle stesse modalità dei servizi a pagamento per lo svolgimento dei funerari per gli indigenti e sconosciuti	Numero di servizi	Trasparenza tempi erogazione	Svolgimento del servizio per tutti gli aventi diritto	100,00%	SI
SERVIZI ONORANZE FUNEBRI: Attività di fornitura di servizi accessori					

Offerta di tipologie di forniture	Mantenimento dell'offerta in relazione alle forniture	Accessibilità informazioni	Cofani: almeno 8 modelli (dall'economico al prestigioso) Urne: almeno 10 modelli Fiori: almeno 12 composizioni (fra copriferetri, cuscini, corone e mazzi) Manifesti: almeno 2 tipologie Memorie: almeno 12 tipologie	100,00%	SI
Garanzia nelle forniture di rispetto delle tipologie scelte, della loro qualità e dei tempi di consegna.	Rispetto degli standard in relazione alle varie forniture. In caso di discostamento è previsto il rimborso parziale o totale della spesa relativa ed eventualmente un indennizzo come regolato al punto 3.2. Livelli di servizio offerti ed impegni di qualità	Affidabilità servizio	Cofani: assicurazione della conformità a quanto ordinato e consegna nei tempi previsti Urne: assicurazione della conformità a quanto ordinato e consegna nei tempi previsti Fiori: assicurazione della conformità a quanto ordinato, alla qualità e quantità de	100,00%	SI
SERVIZI CIMITERIALI: Attività di manutenzione cimiteri					
Mantenimento e pulizia aree fabbricati e strutture	Rispetto delle attività previste	Compiutezza servizio	- viali dei cimiteri comunali e parcheggio del Civico Cimitero di Trento: spazzatura e pulizia settimanale; - colonnato del Civico Cimitero di Trento: spazzatura quindicinale ripulitura e lavatura almeno 1 volta al mese; - tutte le aree prospicienti i fab	100,00%	SI
Sgombero neve	Rispetto delle attività previste	Compiutezza servizio	- scale di accesso alla Chiesa del cimitero di Trento e alle camere mortuarie: costante spazzatura della neve; - viali, pavimenti esterni, scale e rampe d'accesso: entro 3 giorni dall'evento.	100,00%	SI
Esecuzione di manutenzioni urgenti	Rispetto delle attività svolte	Affidabilità servizio	Entro 3 giorni dalla segnalazione	100,00%	SI
Mantenimento delle aree verdi e piante	Rispetto della frequenza degli interventi	Compiutezza servizio	- potatura siepi, apprestamento e cura aiuole: continua e regolare; - interventi di diserbo almeno 4 volte nel corso dell'anno; - sfalcio dell'erba ogni qualvolta necessario per mantenere un manto curato	100,00%	SI
Salvaguardia e rispetto per l'ambiente	Rispetto della frequenza degli interventi	Trasparenza responsabilità servizio	E' garantita la raccolta differenziata in contenitori di rifiuti verdi e altri I contenitori sono svuotati 2 volte alla settimana mentre nella settimana precedente la festività dei morti la frequenza è più volte al giorno a seconda del bisogno	100,00%	SI
Disponibilità di fontane	Rispetto della disponibilità delle fontane e del loro funzionamento	Compiutezza servizio	- presso il Civico Cimitero di Trento: entro la distanza di 50 metri dalla tomba; -nei cimiteri dei sobborghi: almeno 1 fontana per ciascun cimitero. E' garantita la fruibilità delle fontane a partire dal 15 marzo fino al 1° dicembre, salvo eventuali cond	100,00%	SI
Apertura prolungata dei cimiteri e parcheggi	Rispetto dei tempi di apertura	Accessibilità informazioni	- cimitero di Trento: estate 8.00 - 20.00 / inverno 8.00 - 18.00; - cimiteri dei sobborghi: dall'alba al tramonto	100,00%	SI
Presenza di parcheggi gratuiti	Rispetto della disponibilità dei posti macchina previsti	Correttezza con utenza	- cimitero di Trento: disponibilità di almeno 60 posti macchina - cimiteri dei sobborghi: almeno un parcheggio adeguato all'affluenza normale	100,00%	SI
SERVIZI CIMITERIALI: Attività di sepoltura ed esumazione					
Garanzia della sepoltura a seguito della cerimonia funebre	Rispetto dei tempi	Compiutezza servizio	Entro un'ora dal termine della cerimonia funebre	100,00%	SI
Garanzia della formazione del tumulo, della posa del cippo o manufatto provvisorio	Rispetto dei tempi	Compiutezza servizio	Entro 3 giorni dalla sepoltura	100,00%	SI

Predisposizione del piano di esumazioni in via ordinaria e comunicazione ai familiari	Rispetto del piano di esumazione e delle date ed orari comunicati	Trasparenza responsabilità servizio	Predisposizione annuale, suddiviso per cimiteri, dell'elenco delle esumazioni in via ordinaria che presumibilmente dovranno essere eseguite nell'anno successivo entro il mese di novembre e messa a disposizione presso l'Ufficio Servizi Funerari.	100,00%	SI
SERVIZI CIMITERIALI: Attività di autorizzazione					
Emissione della totalità delle autorizzazioni previste nel campo funerario	Rispetto della tempistica	Compiutezza servizio	Emissione entro la data stabilita del servizio (quando in possesso della documentazione necessaria es: certificato necroscopico, nulla osta Autorità Giudiziaria, certificato medico per cremazione, dichiarazione volontà familiari per cremazione, affidamen	100,00%	SI
SERVIZI CIMITERIALI: Attività di concessione cimiteriale					
Accoglimento di tutte le istanze per l'ottenimento di concessioni cimiteriali e iscrizione nella graduatoria suddivisa per cimiteri o assegnazione diretta in presenza di disponibilità di tombe	Rispetto degli standard previsti	Correttezza con utenza	Accoglimento delle istanze: - iscrizione nella graduatoria suddivisa per cimiteri e comunicazione dell'avvenuto inserimento entro 30 giorni; - aggiornamento mensile della graduatoria; - assegnazione di una tomba disponibile, qualora di gradimento al richi	100,00%	SI
Predisposizione dell'elenco di concessioni scadenti l'anno successivo e comunicazioni agli interessati	Rispetto degli standard previsti	Accessibilità alle informazioni	Predisposizione annuale, suddiviso per cimiteri, dell'elenco delle concessioni in scadenza l'anno successivo entro il mese di giugno e messa a disposizione presso l'Ufficio Servizi Funerari. Avviso, almeno tre mesi prima, mediante lettera agli interessat	100,00%	SI
Accettazione di tutte le rinunce e pagamento dei rimborsi spettanti	Rispetto dei tempi di pagamento	Trasparenza sui costi	Pagamento dei rimborsi entro 90 giorni dalla presentazione della richiesta	100,00%	SI
SERVIZI CIMITERIALI: Gestione depositi di osservazione, obitori e camere mortuarie					
Apertura prolungata delle camere mortuarie	Rispetto dei tempi di apertura	Accessibilità informazioni	- presso il Civico Cimitero di Trento: da lunedì a sabato 8.00-18.00 (19.00 in estate)/domenica 8.00-12.00/14.00-18.00; - presso l'Ospedale S.Chiera: da lunedì a sabato 8.00-18.00/domenica 8.00-12.00/14.00-18.00.	100,00%	SI
Assicurazione della custodia attiva della camere mortuarie e della ricezione di tutti i defunti	Rispetto della presenza di almeno un addetto Rispetto degli standard di ricezione	Correttezza con utenza	Presenza durante l'orario di apertura delle camere mortuarie di almeno un addetto competente ed in divisa. Ricezione, presso la struttura del cimitero di Trento, 24 ore su 24 di defunti deceduti sulle pubbliche vie o in abitazione previa richiesta dei fam	100,00%	SI
SERVIZI CIMITERIALI: Attività di recupero salme					
Assicurazione di un intervento in tempi adeguati per il recupero di salme decedute sulla pubblica via o in abitazione fuori dal normale orario di servizio	Rispetto dei tempi	Compiutezza servizio	Disponibilità 24 ore su 24 ore di due addetti che accorrono sul posto entro 60 minuti dalla chiamata da parte dell'Autorità Giudiziaria o del Comando Polizia Locale	100,00%	SI
SERVIZI CIMITERIALI: Attività di organizzazione e controllo di posa lapidi					
Accettazione di tutte le richieste di posa lapidi o altri lavori inerenti (iscrizioni su targhe, apposizione di accessori e foto, ecc.)	Rispetto dei tempi	Correttezza con utenza	Accettazione entro 5 giorni dalla data della richiesta, ove siano rispettate forme, dimensioni e materiali previsti dal vigente regolamento comunale di polizia mortuaria	100,00%	SI
SERVIZI CIMITERIALI: Attività di organizzazione cremazioni					
Garanzia di consentire la cremazione a tutti coloro che ne fanno richiesta	Rispetto dei tempi	Affidabilità servizio	Conclusione della procedura di cremazione entro 8 giorni dal funerale, salvo sospensioni per manutenzione dell'impianto crematorio o diversa richiesta dei familiari	100,00%	SI

Note:

1.3 Nel corso dell'anno come è stato rilevato il rispetto degli standard/indicatori previsti?

sì

I valori standard degli indicatori sono stati rispettati?

SI

In caso di risposta negativa indicare gli scostamenti:

Note:

1.4 In caso di mancato rispetto si è provveduto ad indennizzo od altri interventi previsti dalla Carta dei Servizi?

NO

Specificare:

Non è stato necessario riconoscere alcun indennizzo

Note:

1.5 Sono state programmate o adottate misure correttive?

NO

Specificare:

come sopra

Note:

NOTE, OSSERVAZIONI, CRITICITÀ: