



**CITTA' di CHIAMPO**  
Provincia di Vicenza  
Ambiente - Sport - Manutenzioni

**COMUNE DI CHIAMPO**  
**Prot. 0008601**  
16-05-2017 - PARTENZA  
Classifiche: 06  
Allegati: 0



Egr. Sig. Sindaco

Egr. Assessore al personale

Egr. Segretario Comunale

Al Nucleo di Valutazione  
Dr. Mirco Zamberlan

SEDE

**Oggetto:** Progetto obiettivo esumazioni/estumulazioni 2016. **Relazione finale.**

Incremento delle risorse decentrate variabili in relazione all'accertato incremento quantitativo e qualitativo dei servizi istituzionali in applicazione della disciplina del CCNL dell'1/4/1999 e del CCNL 22.1.2004

Il Servizio Ambiente – Manutenzioni - Sicurezza Lavoro – Protezione Civile – Sport, ha proposto per il 2016 il progetto “esumazioni 2016” per la squadra esterna quale incremento delle risorse decentrate variabili in relazione all'accertato incremento quantitativo e qualitativo dei servizi istituzionali.

*Descrizione delle operazioni che dovevano essere eseguite:*

Esumazioni:

Recupero delle salme mediante dissotterramento dei resti da campo comune

Indicatore: n. 100 esumazioni da effettuarsi entro il 31/10/2016

Estumulazioni:

Estrazione di salma da loculo fuori terra.

Indicatore: il 100% delle estumulazioni derivanti dalla mancanza del rinnovo delle concessioni in scadenza alla data del 30/09/2016. Le estumulazioni indicate devono essere effettuate entro il 31/12/2016.



## *Customer satisfaction*

Il rendimento del *working group* è stato valutato mediante la predisposizione di strumenti oggettivi di misurazione dei risultati. E' stato approntato un sistema di valutazione della *customer satisfaction* mediante somministrazione di questionari specifici per gli utenti che hanno usufruito del servizio e che hanno permesso di ricavare lo stato di soddisfazione generale.

L'obiettivo si riteneva raggiunto pienamente con un grado di soddisfazione superiore all'80% e non raggiunto se il grado di soddisfazione era inferiore al 60%.

## *Dipendenti del working group*

- Marchesini Roberto; 23,5%
- Grandi Eugenio 23,5%
- Fracasso Lorella 6%
- Franchetti Vittorino 23,5
- Fracca Giuseppe 23,5

## *Valutazione dei risultati*

- raggiungimento dell'indicatore relativo alle esumazioni con peso del 30%;
- raggiungimento dell'indicatore relativo alle estumulazioni con peso del 30%;
- indicatore sulla customer satisfaction con peso del 40%.

## Risultati ottenuti

- Esumazioni realizzate n° 57 su 100;
- Estumulazioni realizzate: nessuna per mancanza disponibilità impianto finale entro il termine del 2016;
- Risultati customer somministrato agli utenti:

Domande:

ESUMAZIONI ORDINARIE MAGGIO 2016

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Defunto \_\_\_\_\_

Famigliare \_\_\_\_\_

1) E' stato soddisfatto della qualità del lavoro di esumazioni ordinarie eseguite dal Comune nell'anno 2016?

- molto soddisfatto;
- abbastanza soddisfatto;
- indifferente;
- poco soddisfatto;
- per niente soddisfatto.

2) Prima, durante e dopo l'esumazione del Suo congiunto, ha ottenuto tutte le informazioni necessarie?

- tutte le informazioni;
- la maggior parte delle informazioni;
- alcune informazioni;
- poche informazioni;
- nessuna informazione.



3) E' stato soddisfatto della tariffa comunale per la conservazione dei resti del congiunto in ossario o tomba privata?

- molto soddisfatto;
- abbastanza soddisfatto;
- indifferente;
- poco soddisfatto;
- per niente soddisfatto.

4) E' stato soddisfatto della preparazione, disponibilità e gentilezza del personale del cimitero?

- molto soddisfatto;
- abbastanza soddisfatto;
- indifferente;
- poco soddisfatto;
- per niente soddisfatto.

5) Come Le sembra sia stato organizzato dal Comune il progetto di esumazioni ordinarie per l'anno 2016?

- molto organizzato;
- abbastanza organizzato;
- indifferente;
- poco organizzato;
- per niente organizzato.

6) Ha qualche consiglio da dare per migliorare l'attività di esumazioni ordinarie per gli anni futuri?

ESITI customer:

Tot. questionari	1		2		3		4			5			Bianche					
	n	%	n	%	n	%	n	%	% senza bianche	n	%	% senza bianche	n	%				
57																		
Domanda 1	0	0,00%	1	1,75%	0	0,00%	11	19,30%	23,40%	35	61,40%	74,47%	10	17,54%	57	100,00%	97,87%	
Domanda 2	0	0,00%	1	1,75%	0	0,00%	4	7,02%	8,33%	43	75,44%	89,58%	9	15,79%	57	100,00%	97,92%	
Domanda 3	0	0,00%	1	1,75%	0	0,00%	6	10,53%	15,79%	31	54,39%	81,58%	19	33,33%	57	100,00%	97,37%	
Domanda 4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,51%	4,55%	42	73,68%	95,45%	3	22,81%	57	100,00%	100,00%	
Domanda 5	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	17,54%	21,74%	36	63,16%	78,26%	11	19,30%	57	100,00%	100,00%	

Media positiva  
**98,63%**

Il Capo Area 3  
Ambiente, Sport e Manutenzioni  
Zarantonello P.a. Roberto