

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Tipologia indicatore	Servizi cimiteriali
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	in carico all'Ente
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	Tempestiva
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	Tempestiva
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	Tempestiva
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	Tempestiva
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	in carico all'Ente
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	Tempestivo
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	Regolarmente svolti
Carta dei servizi	qualitativo	Si
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	in carico all'Ente
Qualità tecnica		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	specificazione dell'attività in base alle richieste pervenute rientranti nella tabella dei servizi disponibili (meglio specificati nella relazione)
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	tutta l'attrezzatura necessaria per lo svolgimento delle diverse tipologie di intervento di proprietà della Cooperativa
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Controlli periodici
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Si - in capo alla ditta
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	applicabile
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	No
Accessi riservati	quantitativo	non applicabile