

							Anno	2012
<b>Obiettivo di processo Misurazione della performance</b>								
<b>PROCESSO 6</b>								
<b>Erogare servizi cimiteriali</b>								
<b>Strutture Interessate</b>								
<b>Area</b>	<b>Settore</b>	<b>Servizio</b>			<b>CdC</b>			
Area dei Servizi ai Cittadini (Veronese Moreno)	Settore Servizi Demografici e Cimiteriali (Veronese Moreno)	Servizi cimiteriali (Tuzio Maddalena)			Cimiteri e Impianti di Cremazione			
<b>Assessore Competente</b>			<b>Dirigente</b>		<b>Assessore</b>			
Gasparini Daniela		Che collabora	Papi Mauro					
		Altro						
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire la gestione dell' evento morte assicurando l' erogazione dei servizi connessi con particolare attenzione al miglioramento del servizio in termini di tempistica, modalità di accoglienza e ritualità. Garantire la corretta gestione dell'impianto di cremazione e incrementare la concessione delle aree e degli spazi cimiteriali al fine di aumentarne la redditività</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>parenti dei defunti - agenzie di onoranze funebri - comuni - asl - fornitori - ditte esterne</b>								
<b>Indici</b>								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
I01.000 - Popolazione	73.659,00	74.150,00	74.548,00	74.119,00	75.548,00	75.725,00	102,17 %	100,23 %
P06.001 - giorni di apertura annuale	363,00	363,00	363,00	363,00	363,00	363,00	100,00 %	100,00 %
P06.002 - n.colombari concessi	138,00	118,00	114,00	123,33	100,00	106,00	85,95 %	106,00 %
P06.003 - numero ossari concessi	131,00	120,00	159,00	136,67	170,00	156,00	114,15 %	91,76 %
P06.004 - n aree cimiteriali concesse ( compresi rinnovi e prolungamenti)	100,00	89,00	102,00	97,00	120,00	104,00	107,22 %	86,67 %
P06.005 - numero cremazioni effettuate e relativa gestione amministrativa	3.028,00	3.521,00	3.532,00	3.360,33	3.400,00	3.014,00	89,69 %	88,65 %
P06.006 - numero cremazioni residenti	232,00	252,00	267,00	250,33	270,00	351,00	140,21 %	130,00 %
P06.007 - numero giorni annui funzionamento forni	337,00	272,00	312,00	307,00	260,00	210,00	68,40 %	80,77 %
P06.008 - numero ore annue funzionamento forni	3.120,00	7.540,00	7.800,00	6.153,33	6.240,00	5.040,00	81,91 %	80,77 %
P06.009 - numero tumulazioni	567,00	542,00	500,00	536,33	530,00	515,00	96,02 %	97,17 %
P06.010 - n. estumulazioni	44,00	37,00	60,00	47,00	45,00	81,00	172,34 %	180,00 %
P06.011 - n. esumazioni effettuate	1,00	1,00	40,00	14,00	3,00	4,00	28,57 %	133,33 %
P06.013 - n. inumazioni	62,00	84,00	77,00	74,33	70,00	82,00	110,31 %	117,14 %

P06.014 - n. rimborsi per retrocessione manufatti	31,00	38,00	28,00	32,33	35,00	17,00	52,58 %	48,57 %
P06.015 - n. decessi	741,00	691,00	944,00	792,00	800,00	784,00	98,99 %	98,00 %
P06.016 - n. funerali	551,00	614,00	740,00	635,00	700,00	608,00	95,75 %	86,86 %
P06.017 - n. unità coinvolte nei processi (escluse del personale amministrativo anche di altri settori)	24,00	29,00	26,00	26,33	21,00	24,00	91,14 %	114,29 %
P06.018 - n. custodi e necrofori addetti ai servizi cimiteriali e di cremazione	17,00	13,00	12,50	14,17	10,00	11,00	77,65 %	110,00 %
P06.019 - n. unità complessive dell'ente	546,00	531,00	543,00	540,00	530,00	529,00	97,96 %	99,81 %
P06.034 - n. affidi ceneri					35,00	38,00		108,57 %
P06.035 - n. dispersione ceneri					5,00	3,00		60,00 %
<b>Indici di Tempo</b>								
P06.030 - Tempo medio cremazioni residenti in giorni					1,00	1,00		100,00 %
P06.031 - Tempo medio cremazione non residenti					3,00	3,00		100,00 %
P06.032 - Tempo medio esecuzione tumulazioni-estumulazioni in giorni					1,00	1,00		100,00 %
P06.033 - Tempo medio predisposizione contratti in giorni (da richiesta a chiusura della pratica)					3,00	2,00		66,67 %
<b>Indici di Costo</b>								
P06.020 - spese dirette relative alle attività del processo	683.803,83	685.072,24	659.581,83	676.152,63	945.170,00	708.640,70	104,80 %	74,97 %
P06.021 - totale proventi relativi all'attività del processo	905.933,96	866.644,83	949.890,09	907.489,63	956.890,32	1.061.742,71	117,00 %	110,96 %
P06.022 - proventi da concessione manufatti tombali	693.969,02	647.449,67	671.805,59	671.074,76	650.000,00	536.074,08	79,88 %	82,47 %
P06.023 - proventi per operazioni cimiteriali e polizia mortuaria	129.741,69	136.971,91	181.994,32	149.569,31	210.000,00	233.723,40	156,26 %	111,30 %
P06.024 - proventi da illuminazione votiva	82.223,25	82.223,25	96.090,18	86.845,56	96.890,32	96.890,32	111,57 %	100,00 %
P06.025 - costo del processo delle cremazioni		744.000,48	744.000,48	744.000,48	700.000,00	700.000,00	94,09 %	100,00 %
P06.026 - proventi delle cremazioni	1.268.988,72	1.434.542,10	1.448.426,98	1.383.985,93	1.500.000,00	1.301.795,82	94,06 %	86,79 %
P06.027 - proventi vendita aree cimiteriali (comprensivi di proventi derivanti da rinnovi e prolungamenti)	216.206,00	135.471,04	115.056,25	155.577,76	200.000,00	174.607,58	112,23 %	87,30 %
<b>Indici di Qualità</b>								
P06.028 - n. questionari di customer satisfaction ritornati %	0,00	0,00	0,00		70,00	0,00		0,00 %
P06.029 - n. reclami e/o segnalazioni					20,00	10,00		50,00 %
<b>Indici di Ricavo</b>								
P06.036 - proventi delle cremazioni anni precedenti (2011)					1.448.426,98	1.448.426,98		100,00 %
P06.037 - proventi vendita aree anni precedenti (2011)					115.056,25	115.056,25		100,00 %

<b>Personale coinvolto nel Processo</b>		<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Tot. Costo personale:	667.609,25	Tot. Costo collaboratori:		0,00				

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO	commento al risultato
<b>Indicatori di Efficacia</b>						
P06.I001 - tasso di accessibilità del cimitero ( giorni di apertura annuale)	363,00	363,00	363,00	0,00	OK	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>						
P06.I003 - tempo medio predisposizione contratti in giorni ( da richiesta a chiusura della pratica)		3,00	2,00	-1,00	OK	
P06.I004 - tempo medio cremazione residenti in giorni		1,00	1,00	0,00	OK	
P06.I005 - tempo medio cremazione non residenti		3,00	3,00	0,00	OK	
P06.I006 - tempo medio esecuzione tumulazioni-estumulazioni (in giorni)		1,00	1,00	0,00	OK	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						

P06.I007 - efficienza operazioni cimiteriali (media delle operazioni cimiteriali effettuate - inumazione - tumulazioni - esumazioni - estumulazioni/n.operatori)	42,87	65,00	54,55	-10,45	KO	le operazioni cimiteriali sono diminuite a vantaggio degli affidi ceneri e dispersioni ceneri.
P06.I008 - efficienza servizio cremazioni (media cremazioni effettuate/n. operatori impiegati)	243,84	566,67	274,00	-292,67	KO	il numero delle cremazioni è stato inferiore alle aspettative per i fermi.
P06.I009 - costo pro-capite del processo (costo del processo/popolazione)	10,01	12,60	9,24	-3,36	OK	
P06.I010 - incremento vendita aree (proventi 2012/proventi 2011)		174,00	151,76	-22,24	KO	Scarsa richiesta da parte dei cittadini per la crisi economica
P06.I011 - incremento entrate da cremazioni (proventi 2012/proventi 2011)		104,00	89,88	-14,12	KO	Minor entrate a causa del minor numero di cremazioni per i fermi dell'impianto.

### OBIETTIVI PROGETTI PEG

PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI	OBIETTIVI
GESTIONE CIMITERI E IMPIANTO DI CREMAZIONE	<p>Garantire la redditività dei forni crematori e dei servizi connessi - sala del commiato mediante aumento dei tempi di utilizzo che si scontra con lo scarso numero di risorse umane a disposizione che devono gestire attualmente entrambi i servizi (tre cimiteri e impianto di cremazione) che impedisce di fatto l'ampliamento delle ore di funzionamento dell'impianto di cremazione. E' necessario rivedere il progetto tecnico delle aree individuate nel nuovo piano regolatore cimiteriale nei cimiteri storici di Cinisello e Balsamo per la costruzione delle tombe ipogee da dare in concessione poichè non ci state richieste di aree di grandi dimensioni (così come prevedeva il progetto originale) per i costi e per la tipologia di famiglie che tendono a essere più piccole. Inoltre contemporaneamente è necessario predisporre il relativo bando per l'assegnazione di dette aree. Nel contempo, per recuperare risorse umane, bisogna completare il bando di gara per la custodia e gestione delle operazioni cimiteriali dei cimiteri storici. Il servizio cimiteri continuerà a fornire il necessario supporto al Settore Lavori Pubblici per l'attività legata al project financing per la realizzazione del nuovo lotto del cimitero di via dei cipressi e la concessione del servizio di luci votive per tutti i cimiteri cittadini. Proseguire l'attività di analisi delle attività cimiteriali e di quelle legate alle operazioni di cremazione per migliorarne gli aspetti legati al loro corretto svolgimento tecnico e alla sicurezza dei lavoratori. Il servizio ha predisposto e avviato un progetto per garantire una maggiore sicurezza e controllo degli spazi del cimitero nuovo attraverso l'installazione dell'impianto d'allarme e della chiusura dei cancelli. I dipendenti del servizio amministrativo svolgono le molteplici attività legate ad entrambi i servizi e ad alcune attività legate allo stato civile nell'ottica della polifunzionalità migliorando aspetti legati alla informatizzazione delle procedure, al rispetto delle tempistiche e alla qualità. 1021 - RPP 0103 RIF PDO AREA 2 C1; F1)</p>	<p>GESTIONE CIMITERI: occorre completare il bando di gara per la gestione dei due cimiteri storici, trasferire tutto il personale al cimitero di Via dei Cipressi per supporto a cremazioni e alla gestione del cimitero. *** NUOVO LOTTO: predisporre il project financing per la realizzazione del nuovo lotto e contestuale concessione del servizio di illuminazione votiva. Il progetto è urgentissimo perchè gli spazi al cimitero di Via dei Cipressi stanno esaurendosi. *** CREMAZIONI: garantire un numero di cremazione costante rispetto agli anni precedenti, recuperando risorse e migliorando l'organizzazione del servizio legati agli aspetti amministrativi e rituali.</p>

### Analisi del risultato

L'impianto di cremazione è stato oggetto di numerosi interventi manutentivi ordinari e straordinari per tutto l'anno 2012. Si sono verificati una serie di fermi alternativamente sulla linea uno e due per un totale di 100 giorni ed in alcuni casi anche il fermo di tutto l'impianto. I fermi hanno determinato notevoli disagi al servizio e agli operatori del nostro bacino di riferimento, poichè non si è garantita la tempistica concordata con le agenzie per le operazioni di cremazione e la relativa consegna delle ceneri. In numerose occasioni il servizio è stato costretto a disdire le prenotazioni, per problemi tecnici che si sono presentati in corso d'opera. Le problematiche hanno avuto pesanti ripercussioni in termini di affidabilità e di mancati introiti legati alle cremazioni. Il trasferimento dell'istruttore tecnico presso un altro ente nel mese di febbraio e la sua mancata sostituzione fino al mese di settembre ha rallentato la definizione del progetto tecnico relativo alla concessione delle aree per la costruzione delle tombe ipogee nei cimiteri storici di Cinisello e Balsamo. Il nuovo istruttore tecnico ha apportato delle modifiche al progetto originario previsto dal piano regolatore cimiteriale, creando delle aree di minori dimensioni per venire incontro alle richieste dei cittadini. Tuttavia la persistente crisi economica ha determinato una scarsa richiesta delle stesse. Si è assicurato il supporto ai lavori pubblici per lo svolgimento e l'aggiudicazione della gara indetta per l'individuazione del promotore cui è stata affidata la realizzazione del VII lotto nel cimitero di piazza dei cipressi e la gestione dell'illuminazione votiva dei cimiteri cittadini. Gli aspetti amministrativi, contabili e organizzativi dei servizi (cimiteri e impianto di cremazione) sono stati puntualmente e correttamente presidiati dagli uffici amministrativi.