



**REPORT SU “QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI”
RESTITUITI DAGLI UTENTI NELL’ANNO 2023**

Il presente documento viene redatto in ottemperanza agli obiettivi gestionali assegnati alla società Arezzo Multiservizi srl dall’Amministrazione Comunale di Arezzo attraverso il D.U.P. Sezione Operativa 2023/2025, approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 166 del 22/12/2022, che prevede, oltre alla redazione del Piano Economico e Finanziario per il triennio 2023-2025 e la realizzazione delle estumulazioni ed esumazioni delle concessioni scadute nell’anno in corso, anche la **rilevazione della qualità dei servizi offerti**.

E’ stato trasmesso agli uffici cimiteriali il modello di “Questionario di rilevazione gradimento dei servizi cimiteriali”, con l’indicazione di consegnarlo a tutti gli utenti che si recano agli sportelli della società per le varie pratiche cimiteriali, con richiesta all’utente di compilarlo e restituirlo utilizzando le seguenti modalità:

- riconsegna presso gli sportelli, utilizzando la teca che si trova nella sala di attesa
- trasmissione via mail all’indirizzo contatti@arezzomultiservizi.it
- compilazione in forma anonima del questionario online accedendo al sito internet istituzionale al seguente link: <https://www.arezzomultiservizi.it/119/ITA/Questionario-di-valutazione-dei-servizi-cimiteriali>

Di seguito si riporta il modello del questionario.



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI

La società Arezzo Multiservizi srl, società in house del Comune di Arezzo e Fraternita dei Laici, gestisce i servizi cimiteriali nel Comune di Arezzo. Al fine di fornire all'utenza un servizio quanto più soddisfacente, chiede ai familiari e congiunti che hanno usufruito dei servizi cimiteriali di voler rispondere ad un breve questionario volto a raccogliere le impressioni sul servizio offerto. Le Vostre risposte ci aiuteranno a migliorare sempre più il servizio. Grazie per la collaborazione.

1. PROFILO DELL'UTENTE

1.1. A quale fascia di età appartiene?

- 18-25 26-40 41-65 oltre 65

1.2. Sesso

- Maschio Femmina

1.3. Situazione occupazionale

- lavoratore dipendente lavoratore autonomo casalinga pensionato disoccupato studente

1.4. Comune di Residenza _____

2. PRATICA CIMITERIALE

2.1. Per quale pratica si è ultimamente rivolto/a ai servizi forniti da Arezzo Multiservizi srl?

- tumulazione inumazione cremazione trasferimento luce votiva estumulazione
 esumazione collocazione resti ossei/ceneri visita al cimitero

2.2. Durante il servizio, ci sono stati fattori che Le hanno fatto particolarmente buona impressione? Sì No
Se sì, quali? _____

2.3. Durante il servizio, ci sono stati fattori che Le hanno creato disagio o infastidita? Sì No
Se sì, quali? _____

3. PERSONALE DIPENDENTE

3.1. In riferimento agli **operatori cimiteriali** può esprimere il Suo grado di soddisfazione in merito a:

- professionalità e competenza ottimo buono sufficiente scarso
cortesia e disponibilità ottimo buono sufficiente scarso

3.2. In riferimento agli **impiegati amministrativi** può esprimere il Suo grado di soddisfazione in merito a:

- professionalità e competenza ottimo buono sufficiente scarso
cortesia e disponibilità ottimo buono sufficiente scarso

4. CIMITERO DI _____

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

- da più di 10 anni da più di 5 anni da meno di 5 anni

4.2. Con quale frequenza, in media, si reca al cimitero?

- ogni giorno una volta alla settimana una volta al mese poche volte l'anno una volta l'anno

4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:

- pulizia ottimo buono sufficiente scarso
manutenzione del verde ottimo buono sufficiente scarso
decoro generale ottimo buono sufficiente scarso
illuminazione votiva ottimo buono sufficiente scarso

Segue.....



Può spiegare brevemente perché?

4.4. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

Presenza di fontanelle, panchine, cestini

ottimo buono sufficiente scarso

Dotazione di annaffiatori, scope, palette

ottimo buono sufficiente scarso

Dotazione di scalei

ottimo buono sufficiente scarso

Può spiegare brevemente perché?

4.5. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

possibilità di parcheggio

ottimo buono sufficiente scarso

possibilità di raggiungere il cimitero in autobus

ottimo buono sufficiente scarso

possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta

ottimo buono sufficiente scarso

Può spiegare brevemente perché?

4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?

migliore uguale peggiore non so

Può brevemente motivare la Sua risposta? _____

5. INFORMAZIONE

5.1. Come giudica le forme di comunicazione interne al cimitero (manifesti, bacheche, informative, segnaletiche)?

ottimo buono sufficiente scarso

5.2. Ha mai visitato il sito internet www.arezzomultiservizi.it? Sì No

Come giudica la ricerca di informazioni tramite l'accesso al sito internet?

ottimo buono sufficiente scarso

5.3. Ha mai utilizzato i servizi online offerti dal sito internet quali "ricerca defunto" o "segnalazione guasto luce votiva"? Sì No

5.4. E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi srl dispone del numero verde 800 055315? Sì No

5.5. Quanto ritiene soddisfacente l'orario di apertura degli uffici cimiteriali?

ottimo buono sufficiente scarso

6. SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

6.1. Quanto si ritiene soddisfatto nel complesso di come vengono gestiti i servizi da Arezzo Multiservizi srl?

ottimo buono sufficiente scarso

6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio

Data di compilazione _____

Grazie per la gentile collaborazione

*Il presente modulo è **compilabile online in forma anonima dal sito www.arezzomultiservizi.it** oppure può essere scaricato dal sito e riconsegnato direttamente presso gli uffici cimiteriali in Via Bruno Buozzi nr. 1, oppure a mezzo fax al numero 0575/324433, oppure via mail all'indirizzo contatti@arezzomultiservizi.it*

Arezzo Multiservizi S.r.l.

Via B. Buozzi, 1 52100 Arezzo

Uffici: Tel. e Fax +39 0575 21.178

Direzione: Tel. +39 0575 29.64.67

Cod. Fiscale e Part. IVA: 01938950514

REA: 150398 - Cap. Sociale: € 1.500.000 i.v.



ESITO DELL'INDAGINE

In data 05.01.2024 sono stati raccolti tutti i questionari riconsegnati dagli utenti durante il secondo semestre 2023, unicamente tramite inserimento nella teca posta nella sala di attesa degli uffici cimiteriali, aggiungendone le risultanze ai questionari raccolti durante il primo semestre 2023 prot. 2023/1782. Di seguito si espongono, pertanto, i dati relativi all'intera annualità 2023.

Numero questionari oggetto di indagine

L'operazione di consegna dei questionari agli utenti è avvenuta nell'anno 2023 e a fronte di 1197 questionari consegnati, ne sono stati restituiti solamente il 2,76%.

Periodo di osservazione	Da	A
	01/01/2023	31/12/2023
Nr questionari consegnati nel periodo	1197	
<i>di cui per concessioni cimiteriali</i>	566	
<i>di cui per cremazione</i>	616	
<i>di cui per altri servizi</i>	15	
Totale questionari restituiti	33	
<i>di cui questionari restituiti in modalità cartacea</i>	31	
<i>di cui questionari restituiti via mail</i>	1	
<i>di cui questionari compilati in modalità online</i>	1	

Risposte fornite dagli utenti nella parte generale del questionario (punti da 1 a 3)

Il campione analizzato è composto dalla maggioranza di residenti nel Comune di Arezzo (61%) e il 64% dell'utenza appartenente alla fascia di età 41-65 anni, seguita con il 30% dalla fascia di età oltre 65 anni e in prevalenza si tratta di una popolazione femminile (64%).

Le categorie più rappresentative sono costituite da lavoratori dipendenti (40%) e da pensionati (30%).

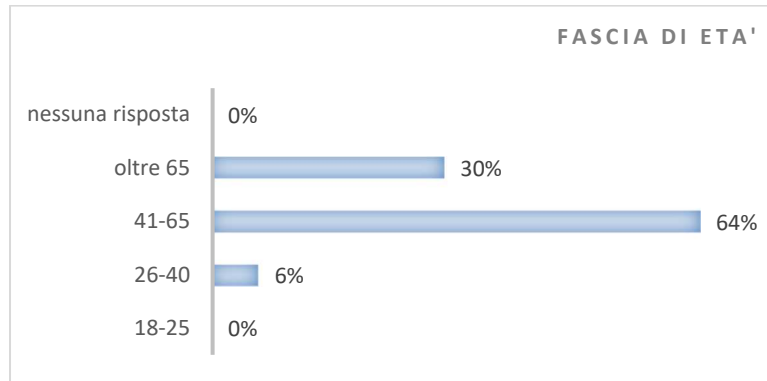
Il 37% degli utenti che hanno compilato il questionario si è rivolto alla società per pratiche di tumulazione e il 73% circa del campione ha dichiarato di essere stato favorevolmente colpito da alcuni fattori durante i servizi ricevuti, dandone alcuni esempi di seguito riportati, in particolar modo inerenti alla gentilezza, professionalità e disponibilità degli addetti, mentre la quasi totalità del campione (91%) ha dichiarato di non aver vissuto fattori che abbiano creato disagio o fastidio. Inoltre, più della metà del campione ha espresso un giudizio "ottimo" sull'operato sia degli operatori cimiteriali che degli impiegati amministrativi, andandone a valutare professionalità e competenza nonché cortesia e disponibilità.

Si riportano di seguito i risultati raccolti per ogni domanda della parte generale del questionario.



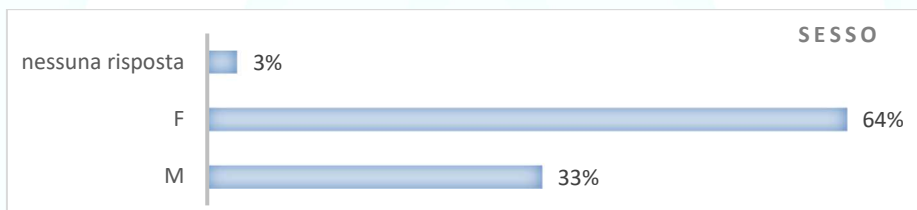
1.1. A quale fascia di età appartiene?

18-25	26-40	41-65	oltre 65	nessuna risposta	Totale
0	2	21	10	0	33



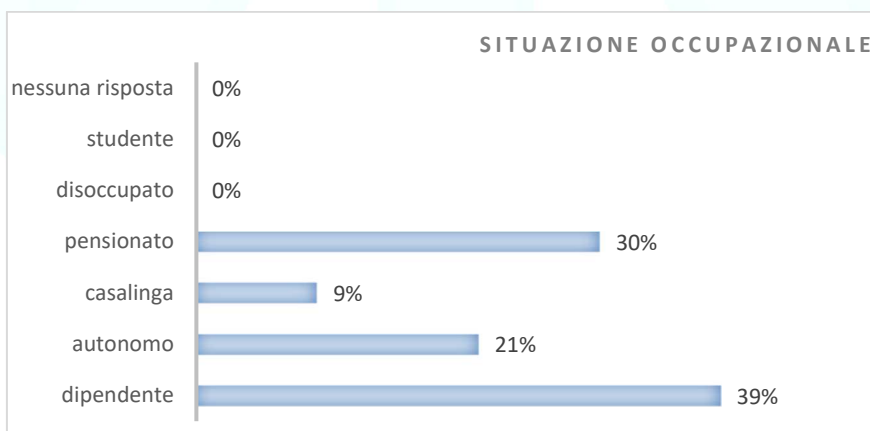
1.2. Sesso

M	F	nessuna risposta	Totale
11	21	1	33



1.3. Situazione occupazionale

lavoratore dipendente	lavoratore autonomo	casalinga	pensionato	disoccupato	studente	nessuna risposta	Totale
13	7	3	10	0	0	0	33





1.4. Comune di residenza

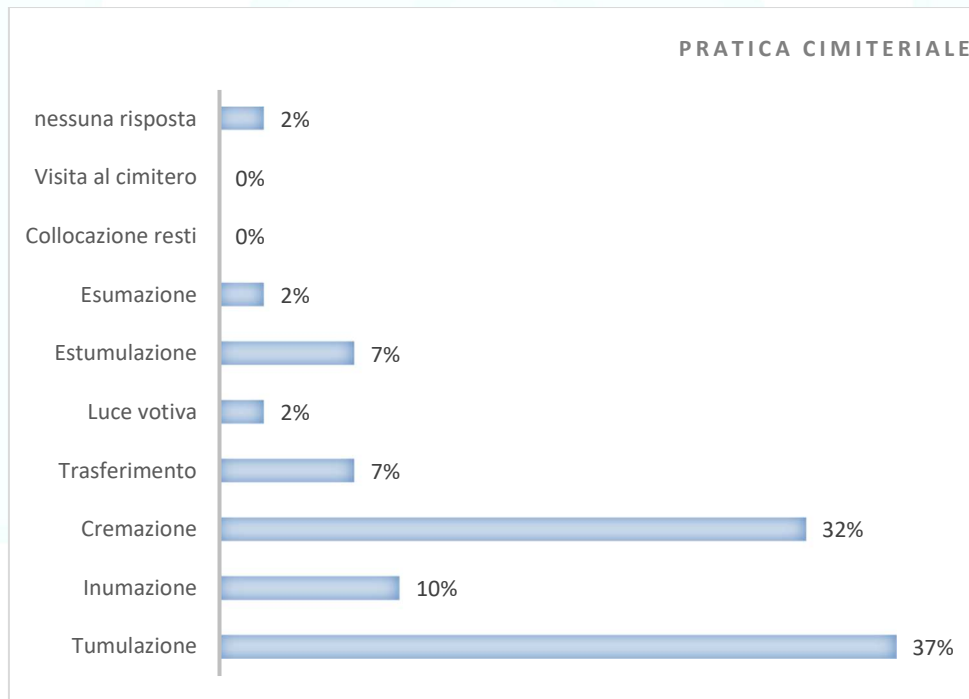
Arezzo	Altri Comuni	nessuna risposta	Totale
20	12	1	33



2.1. Per quale pratica si è ultimamente rivolto/a ai servizi forniti da Arezzo Multiservizi srl?

Tumulazione	Inumazione	Cremazione	Trasferimento	Luce votiva	Estumulazione	Esumazione	Collocazione resti	Visita al cimitero	nessuna risposta	Totale*
15	4	13	3	1	3	1	0	0	1	41

* alcuni utenti hanno fornito più di una risposta





2.2. Durante il servizio, ci sono stati fattori che Le hanno fatto particolarmente buona impressione?

Si	No	nessuna risposta	Totale
24	6	3	33

Se sì, quali?

gentilezza (3)
 silenzio, ordine, pulizia
 cortesia (3)
 professionalità, disponibilità, gentilezza, organizzazione
 velocità e competenza
 velocità sistemazione pratica
 buona comunicazione e organizzazione
 servizio, tempistiche
 cordialità e semplicità
 gentilezza e competenza (2)
 gentilezza ed efficienza
 rapidità
 preparazione della fossa per la tomba di mia madre
 gentilezza e disponibilità (2)
 gentilezza e delicatezza
 professionalità operatori (2)
 organizzazione
 comprensione dei tumulatori

2.3. Durante il servizio, ci sono stati fattori che Le hanno creato disagio o infastidita?

Si	No	nessuna risposta	Totale
2	30	1	33

Se sì, quali?

il forno della mia nonna doveva essere tolta non mi è stato dato
 arrivo avviso di pagamento luce votiva il pomeriggio precedente alla data di scadenza,
 pur essendo emesso 25 gg. Prima
 scarsa sensibilità di un ufficio

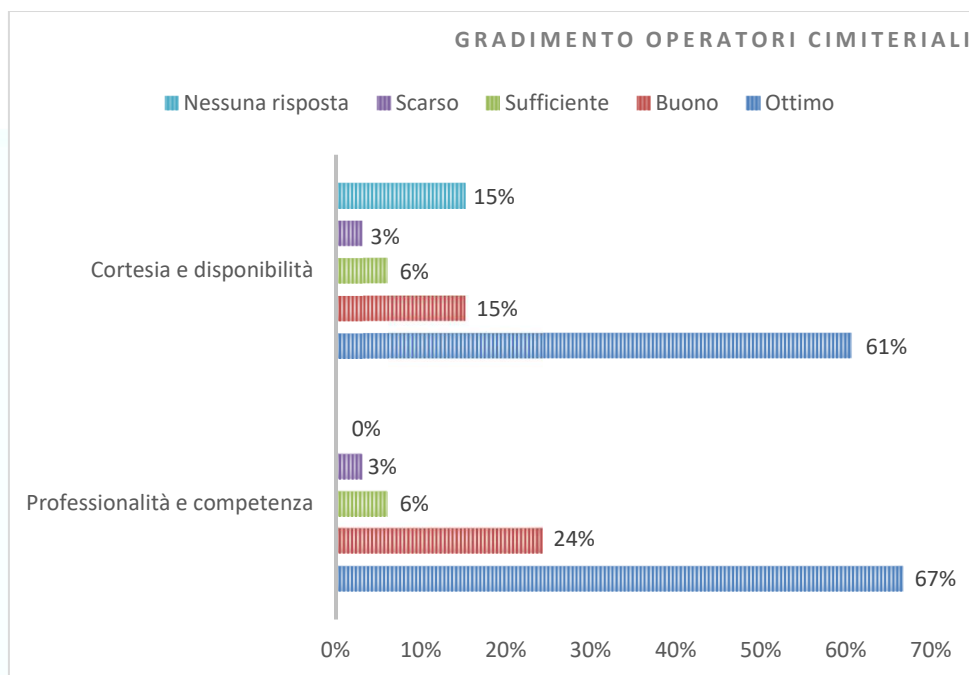


3.1. In riferimento agli **operatori cimiteriali** può esprimere il Suo grado di soddisfazione in merito a:

Professionalità e competenza

Cortesia e disponibilità

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>Professionalità e competenza</i>	22	8	2	1	0	33
<i>Cortesia e disponibilità</i>	20	5	2	1	5	33



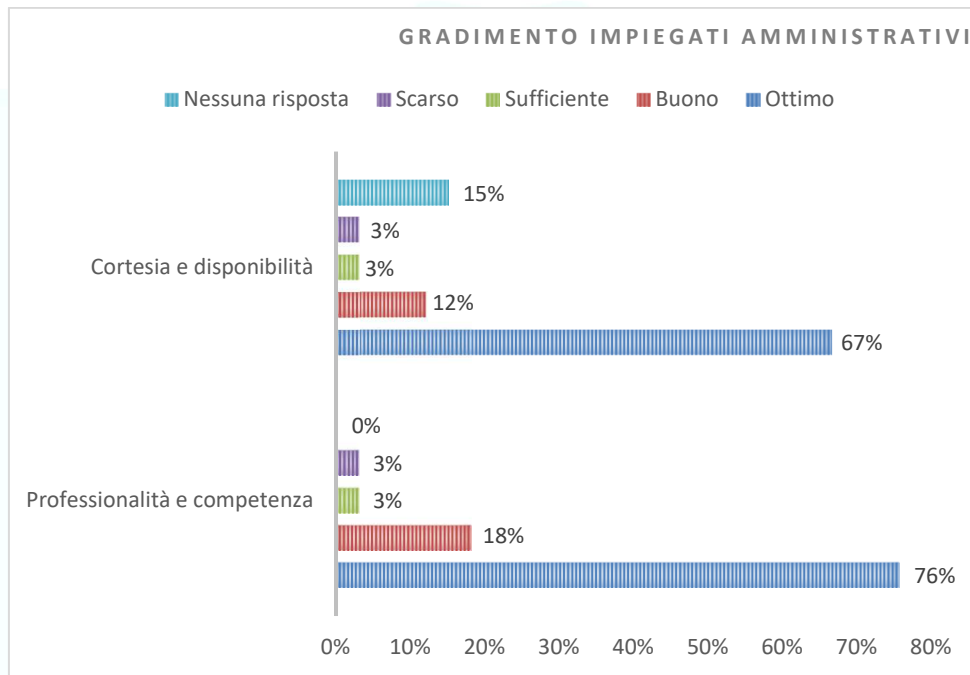


3.2. In riferimento agli **impiegati amministrativi** può esprimere il Suo grado di soddisfazione in merito a:

Professionalità e competenza

Cortesìa e disponibilità

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>Professionalità e competenza</i>	25	6	1	1	0	33
<i>Cortesìa e disponibilità</i>	22	4	1	1	5	33

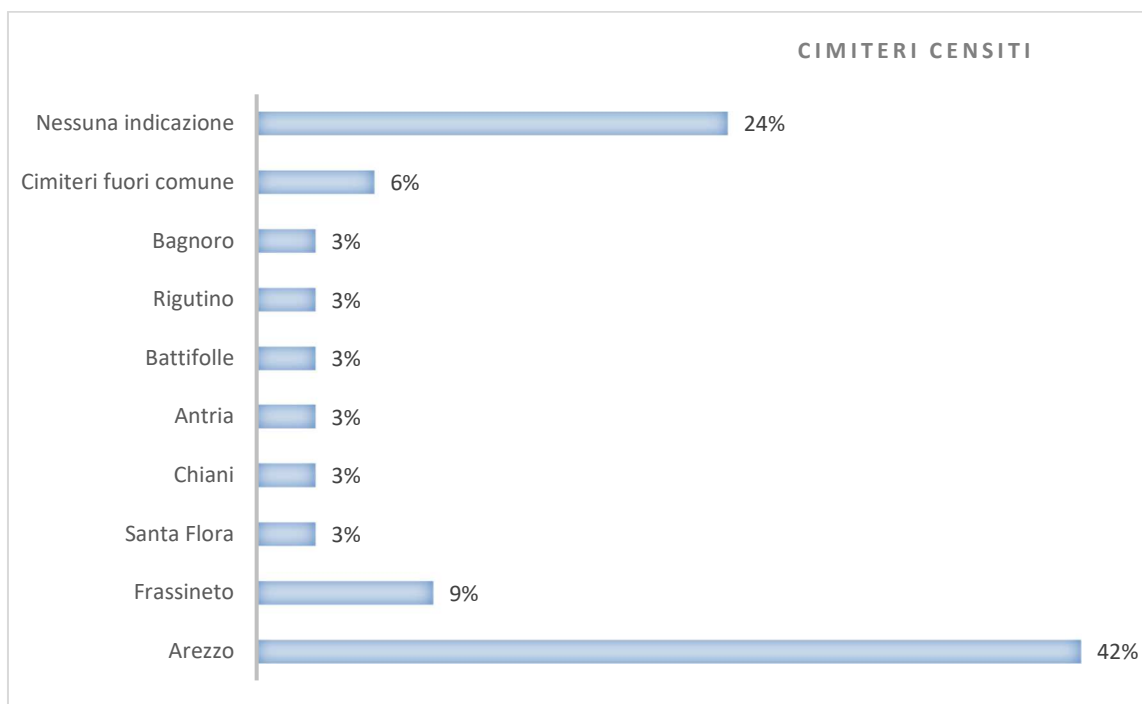




Risposte fornite dagli utenti nella parte relativa allo specifico cimitero (punti da 4 a 6)

Il 43% del campione ha compilato il questionario in relazione al cimitero di Arezzo, con 14 questionari su 33 totali. Due questionari fanno riferimento a cimiteri che si trovano fuori dal territorio comunale, le cui risultanze non sono state inserite nella rilevazione. **I dati analizzati fanno pertanto riferimento a 31 questionari totali.**

Cimiteri censiti	Arezzo	Frassineto	Santa Flora	Chiani	Antria	Battifolle	Rigutino	Bagnoro	Cimiteri fuori comune	Nessuna indicazione	Totale
	14	3	1	1	1	1	1	1	2	8	33



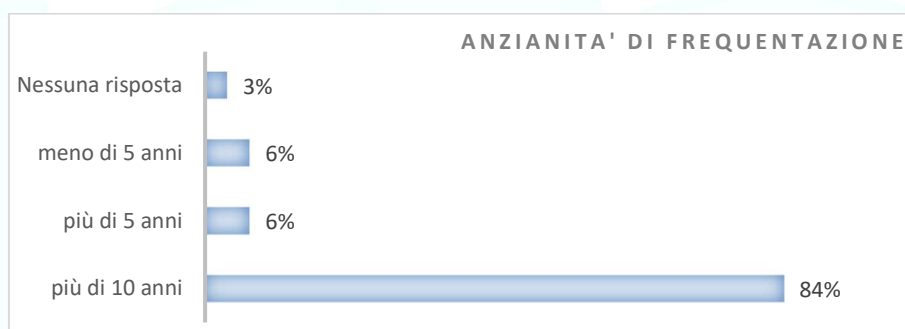
DATI AGGREGATI

Di seguito si riportano le risultanze aggregate di tutte le risposte fornite dagli utenti relativamente agli specifici cimiteri frequentati.

Al termine della sezione "Dati aggregati" verranno riportate le singole schede riferite ad ogni cimitero.

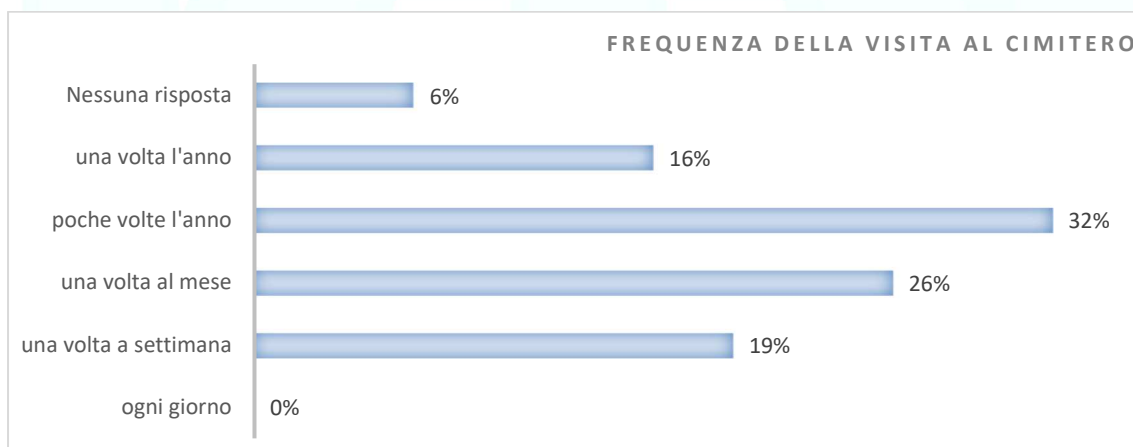
4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

più di 10 anni	più di 5 anni	meno di 5 anni	Nessuna risposta	Totale
26	2	2	1	31



4.2. Con quale frequenza, in media, si reca al cimitero?

ogni giorno	una volta a settimana	una volta al mese	poche volte l'anno	una volta l'anno	Nessuna risposta	Totale
0	6	8	10	5	2	31





4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>pulizia</i>	10	11	6	3	1	31
<i>manutenzione del verde</i>	9	10	6	3	3	31
<i>decoro generale</i>	8	12	6	2	3	31
<i>illuminazione votiva</i>	9	12	6	1	3	31

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Ottimo**: mi è sempre sembrato tutto molto decoroso

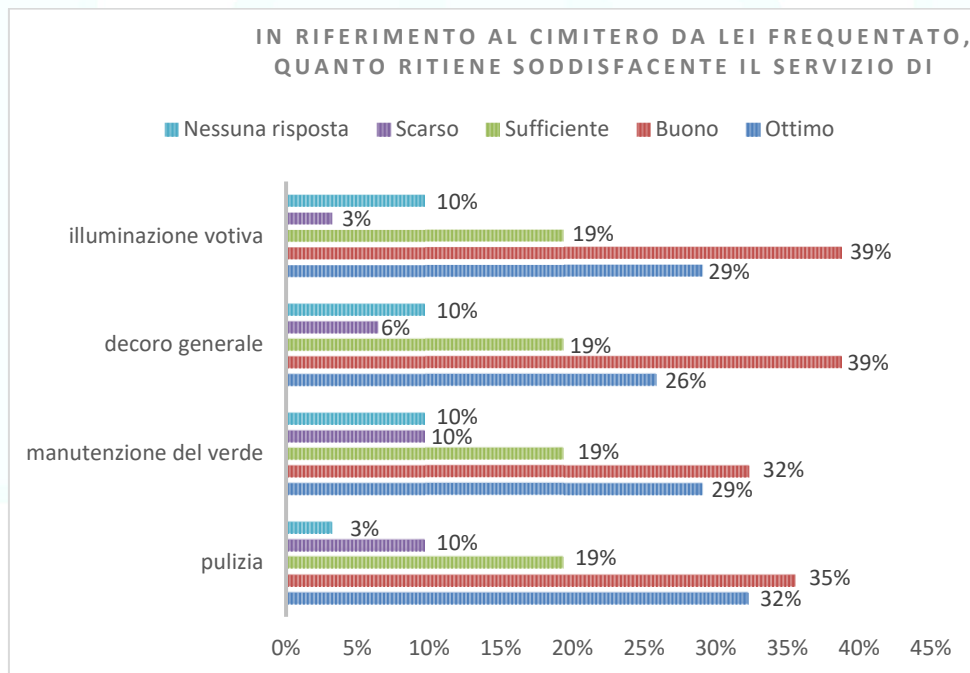
Utente che ha risposto **Ottimo**: tutto ben organizzato

Utente che ha risposto **Scarso**: cimitero molto sporco

Utente che ha risposto **Scarso**: erbacce sono raramente pulite, servizio invio avviso pagamento luci votive inadeguato: come già riferito anche per e-mail, e nessuno si è degnato di rispondere

Utente che ha risposto **Buono**: ci sono sempre delle cose che possono essere migliorate

Utente che ha risposto **Ottimo**: luogo ben mantenuto





4.4. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>Presenza di fontanelle, panchine, cestini</i>	9	9	10	2	1	31
<i>Dotazione di annaffiatoi, scope, palette</i>	9	8	10	2	2	31
<i>Dotazione di scalei</i>	7	9	10	2	3	31

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Ottimo**: mai nessun problema

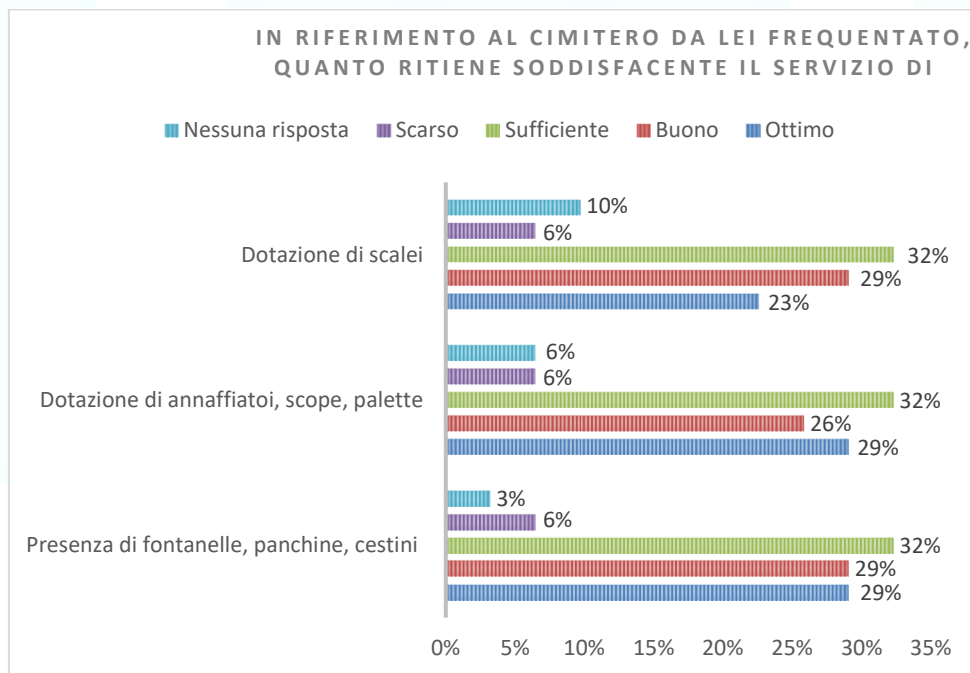
Utente che ha risposto **Ottimo**: tutto ben organizzato

Utente che ha risposto **Sufficiente**: in ambedue i cimiteri, Puliciano e Frassineto, non c'è nessuna panchina, e a Puliciano i cestini sono largamente insufficienti

Utente che ha risposto **Sufficiente**: panchine assenti, cestini assenti

Utente che ha risposto **Ottimo**: sono ben dislocati e in buon numero

Utente che ha risposto **Scarso**: Mancano panchine. I corridoi sono stretti e spesso occupati da piante fatte crescere sulla tomba che sono diventate grandi e con le radici rompono il viale e le tombe stesse





4.5. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>possibilità di parcheggio</i>	15	11	3		2	31
<i>possibilità di raggiungere il cimitero in autobus</i>	6	6	7	6	6	31
<i>possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta</i>	6	8	9	4	4	31

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Ottimo**: posizione centrale e comoda

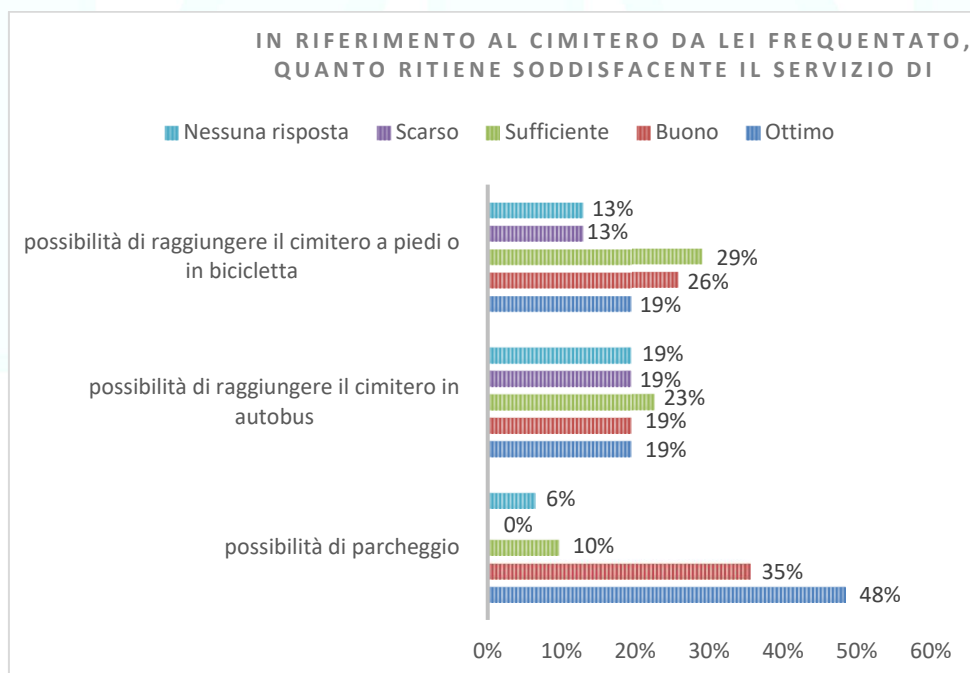
Utente che ha risposto **Buono**: è una posizione raggiungibile sia in auto con mezzi pubblici e a piedi

Utente che ha risposto **Buono**: parcheggio sconnesso con buche

Utente che ha risposto **Scarso**: non ci sono servizi pubblici perché si trova sulla sommità di una collina

Utente che ha risposto **Ottimo**: ha un ampio parcheggio ma non è servito da mezzi pubblici e si trova in luogo sopraelevato rispetto al paese raggiungibile a piedi non da persone anziane

Utente che ha risposto **Ottimo**: E' un cimitero di campagna con buon parcheggio



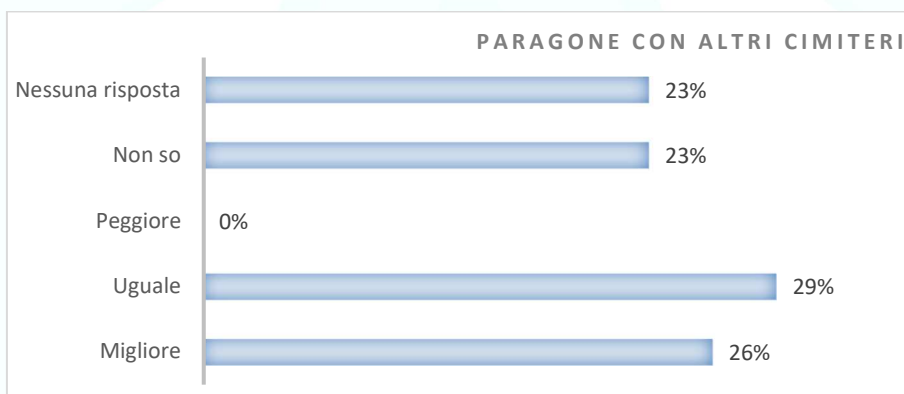


4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?

Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale
8	9		7	7	31

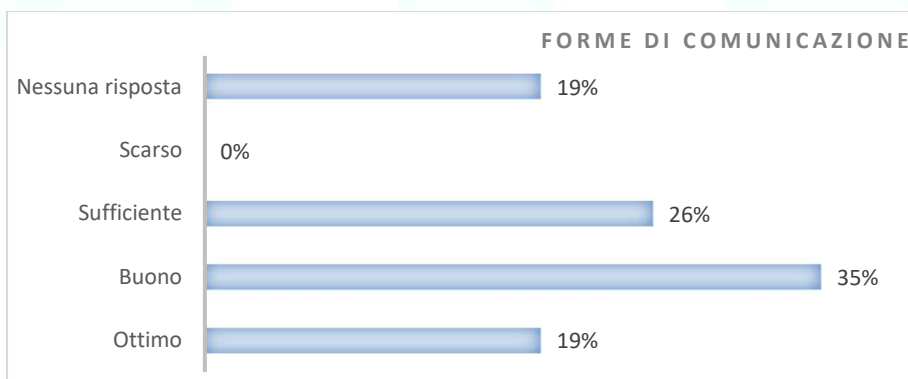
Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Non so**: non ho termini di paragone
 Utente che ha risposto **Migliore**: mi piace vedere tutto funzionale e organizzato
 Utente che **non ha fornito risposta**: migliore di quelli di periferia
 Utente che **non ha fornito risposta**: mancanza di adeguata manutenzione: presenza di erbacce, camminamenti con pericolosi inciampi
 Utente che ha risposto **Migliore**: è piccolo e raccolto
 Utente che ha risposto **Uguale**: sono tutti ben tenuti
 Utente che ha risposto **Migliore**: Babbo e mamma sono cresciuti a rigutino e nel cimitero sono sepolti tutti i parenti



5.1. Come giudica le forme di comunicazione interne al cimitero (manifesti, bacheche, informative, segnaletiche)?

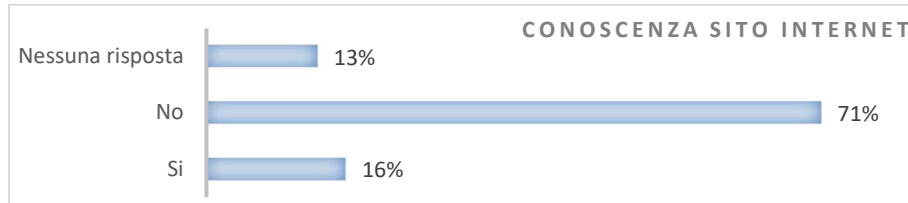
Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
6	11	8	0	6	31





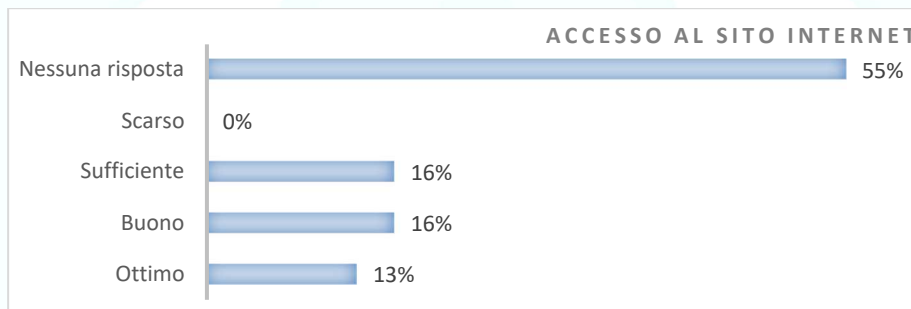
5.2. Ha mai visitato il sito internet
www.arezzomultiservizi.it?

Si	No	Nessuna risposta	Totale
5	22	4	31



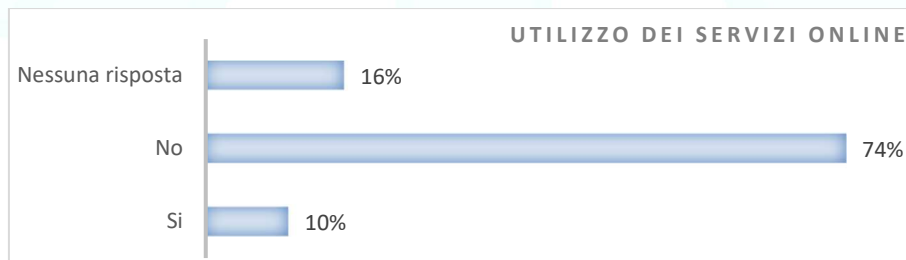
Come giudica la ricerca di informazioni tramite l'accesso al sito internet?

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
4	5	5	0	17	31



5.3. Ha mai utilizzato i servizi online offerti dal sito internet quali "ricerca defunto" o "segnalazione guasto luce votiva"?

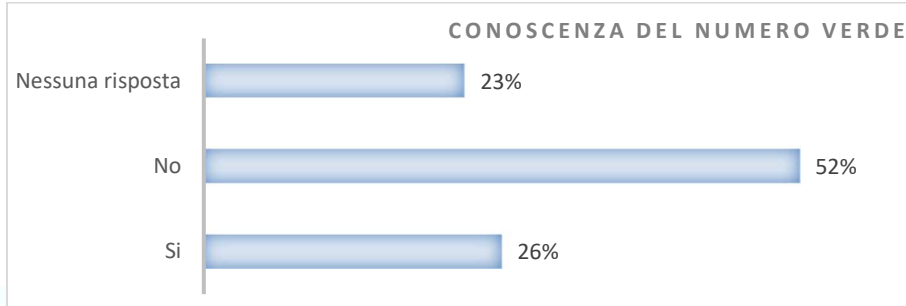
Si	No	Nessuna risposta	Totale
3	23	5	31





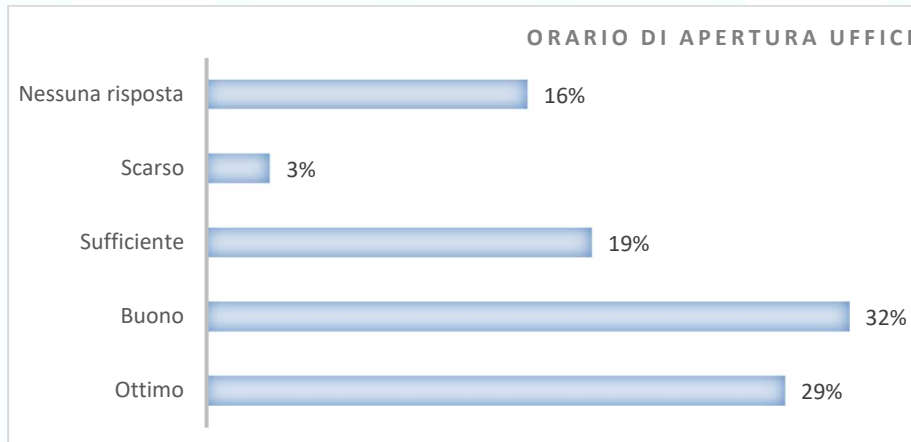
5.4. E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi srl dispone del numero verde 800 055315?

Si	No	Nessuna risposta	Totale
8	16	7	31



5.5. Quanto ritiene soddisfacente l'orario di apertura degli uffici cimiteriali?

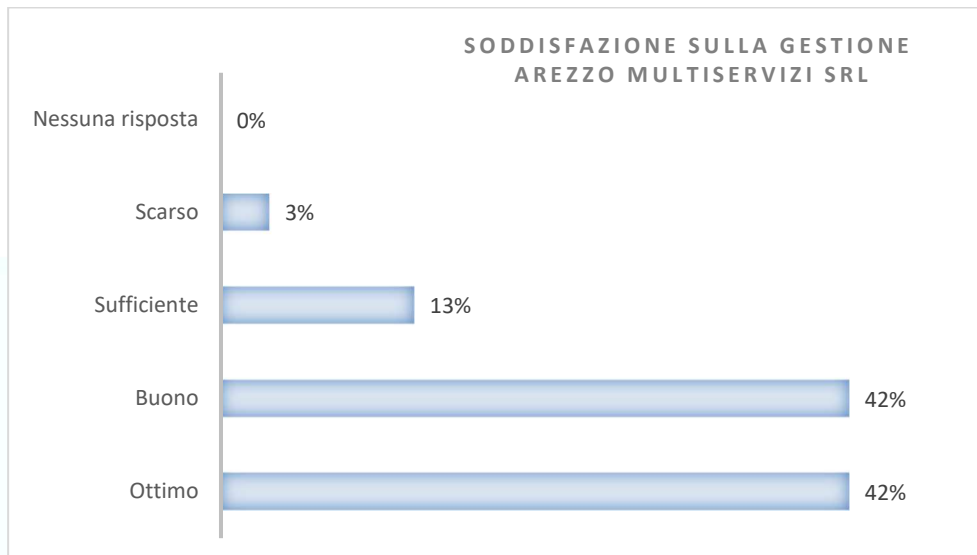
Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
9	10	6	1	5	31





6.1. Quanto si ritiene soddisfatto nel complesso di come vengono gestiti i servizi da Arezzo Multiservizi srl?

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
13	13	4	1	0	31



6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio

Utente che ha risposto **Sufficiente**: più cura del verde

Utente che ha risposto **Ottimo**: al momento non ho suggerimenti perché soddisfatto, grazie

Utente che ha risposto **Ottimo**: la strada di accesso fa pena

Utente che ha risposto **Scarso**: migliorare la manutenzione: migliorare il decoro generale, eliminazione erbacce, eliminazione inciampi lungo i percorsi pedonali nei due cimiteri Puliciano e Frassineto

Utente che ha risposto **Ottimo**: Da un punto di vista amministrativo ottimo
Per quanto concerne il cimitero della Sassaia spero che vengano sradicate le piante esistenti sulle tombe, non ha senso a mio avviso!

Si riportano di seguito le schede riepilogative delle risposte degli utenti in relazione ai singoli cimiteri censiti.

AREZZO

Cimitero di

14

più di 10 anni	più di 5 anni	meno di 5 anni	Nessuna risposta	Totale
----------------	---------------	----------------	------------------	--------

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

12 1 1 14

ogni giorno	una volta a settimana	una volta al mese	poche volte l'anno	una volta l'anno	Nessuna risposta	Totale
-------------	-----------------------	-------------------	--------------------	------------------	------------------	--------

4.2. Con quale frequenza, in media, si reca al cimitero?

2 3 4 4 1 14

4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

<i>pulizia</i>	5	5	1	2	1	14
<i>manutenzione del verde</i>	5	5	2	1	1	14
<i>decoro generale</i>	5	5	3		1	14
<i>illuminazione votiva</i>	6	4	3		1	14

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Ottimo**: mi è sempre sembrato tutto molto decorosoUtente che ha risposto **Ottimo**: tutto ben organizzatoUtente che ha risposto **Scarso**: cimitero molto sporco

4.4. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

<i>Presenza di fontanelle, panchine, cestini</i>	4	5	4		1	14
<i>Dotazione di annaffiatori, scope, palette</i>	4	5	4		1	14
<i>Dotazione di scalei</i>	4	4	4	1	1	14

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Ottimo**: mai nessun problemaUtente che ha risposto **Ottimo**: tutto ben organizzato

4.5. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

<i>possibilità di parcheggio</i>	5	7	1		1	14
<i>possibilità di raggiungere il cimitero in autobus</i>	4	4	3		3	14
<i>possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta</i>	3	5	3	1	2	14

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Ottimo**: posizione centrale e comodaUtente che ha risposto **Buono**: è una posizione raggiungibile sia in auto con mezzi pubblici e a piedi



Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale
----------	--------	---------	--------	------------------	--------

4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?

3 3 5 3 14

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Non so**: non ho termini di paragone
 Utente che ha risposto **Migliore**: mi piace vedere tutto funzionale e organizzato

Utente che **non ha fornito risposta**: migliore di quelli di periferia

Utente che ha risposto **Non so**: gli altri, questo è peggiorato rispetto a prima

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

5.1. Come giudica le forme di comunicazione interne al cimitero (manifesti, bacheche, informative, segnaletiche)?

2 6 3 3 14

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.2. Ha mai visitato il sito internet www.arezomultiservizi.it?

2 9 3 14

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

Come giudica la ricerca di informazioni tramite l'accesso al sito internet?

1 4 2 7 14

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.3. Ha mai utilizzato i servizi online offerti dal sito internet quali "ricerca defunto" o "segnalazione guasto luce votiva"?

1 9 4 14

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.4. E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi srl dispone del numero verde 800 055315?

2 7 5 14

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

5.5. Quanto ritiene soddisfacente l'orario di apertura degli uffici cimiteriali?

5 3 2 4 14



	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--	--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

6.1. Quanto si ritiene soddisfatto nel complesso di come vengono gestiti i servizi da Arezzo Multiservizi srl?

7	5	2			14
---	---	---	--	--	----

6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio

Utente che ha risposto **Sufficiente**: più cura del verde

Utente che ha risposto **Ottimo**: al momento non ho suggerimenti perché soddisfatto, grazie

Utente che ha risposto **Ottimo**: la strada di accesso fa pena



FRASSINETO

Cimitero di

3

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

più di 10 anni	più di 5 anni	meno di 5 anni	Nessuna risposta	Totale
----------------	---------------	----------------	------------------	--------

3

3

4.2. Con quale frequenza, in media, si reca al cimitero?

ogni giorno	una volta a settimana	una volta al mese	poche volte l'anno	una volta l'anno	Nessuna risposta	Totale
-------------	-----------------------	-------------------	--------------------	------------------	------------------	--------

2

1

3

4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

pulizia
manutenzione del verde
decoro generale
illuminazione votiva

2

1

1

2

2

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Scarso**: erbacce sono raramente pulite, servizio invio avviso pagamento luci votive inadeguato: come già riferito anche per e-mail, e nessuno si è degnato di rispondere

4.4. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

Presenza di fontanelle, panchine, cestini
Dotazione di annaffiatoi, scope, palette
Dotazione di scalei

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Sufficiente**: in ambedue i cimiteri, Puliciano e Frassineto, non c'è nessuna panchina, e a Puliciano i cestini sono largamente insufficienti

4.5. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

possibilità di parcheggio
possibilità di raggiungere il cimitero in autobus
possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta

1

1

1

2

2

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

Può spiegare brevemente perché?

Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale
----------	--------	---------	--------	------------------	--------

Arezzo Multiservizi S.r.l.

Via B. Buozzi, 1 52100 Arezzo
Uffici: Tel. e Fax +39 0575 21.178
Direzione: Tel. +39 0575 29.64.67
Cod. Fiscale e Part. IVA: 01938950514
REA: 150398 - Cap. Sociale: € 1.500.000 i.v.

info@arezzomultiservizi.it

www.arezzomultiservizi.it



4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?

2

1

3

Può spiegare brevemente perché?

Utente che **non ha fornito risposta**: mancanza di adeguata manutenzione: presenza di erbacce, camminamenti con pericolosi inciampi

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

5.1. Come giudica le forme di comunicazione interne al cimitero (manifesti, bacheche, informative, segnaletiche)?

1

2

3

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.2. Ha mai visitato il sito internet www.arezzomultiservizi.it?

1

2

3

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

Come giudica la ricerca di informazioni tramite l'accesso al sito internet?

1

2

3

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.3. Ha mai utilizzato i servizi online offerti dal sito internet quali "ricerca defunto" o "segnalazione guasto luce votiva"?

2

1

3

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.4. E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi srl dispone del numero verde 800 055315?

2

1

3

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

5.5. Quanto ritiene soddisfacente l'orario di apertura degli uffici cimiteriali?

1

1

1

3

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

6.1. Quanto si ritiene soddisfatto nel complesso di come vengono gestiti i servizi da Arezzo Multiservizi srl?

1

1

1

3

Utente che ha risposto **Scarso**: migliorare la manutenzione: migliorare il decoro generale, eliminazione erbacce, eliminazione inciampi lungo i percorsi pedonali nei due cimiteri Puliciano e Frassineto

6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio

BATTIFOLLE

Cimitero di

1

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

più di 10 anni	più di 5 anni	meno di 5 anni	Nessuna risposta	Totale
----------------	---------------	----------------	------------------	--------

1

1

4.2. Con quale frequenza, in media, si reca al cimitero?

ogni giorno	una volta a settimana	una volta al mese	poche volte l'anno	una volta l'anno	Nessuna risposta	Totale
-------------	-----------------------	-------------------	--------------------	------------------	------------------	--------

1

1

4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

pulizia

1

1

manutenzione del verde

1

1

decoro generale

1

1

illuminazione votiva

1

1

Può spiegare brevemente perché?

4.4. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

Presenza di fontanelle, panchine, cestini

1

1

Dotazione di annaffiatoi, scope, palette

1

1

Dotazione di scalei

1

1

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Sufficiente**: panchine assenti, cestini assenti

4.5. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

possibilità di parcheggio

1

1

possibilità di raggiungere il cimitero in autobus

1

1

possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta

1

1

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Buono**: parcheggio sconnesso con buche

4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?

Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale
----------	--------	---------	--------	------------------	--------

1

1

Può spiegare brevemente perché?



Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

5.1. Come giudica le forme di comunicazione interne al cimitero (manifesti, bacheche, informative, segnaletiche)?

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.2. Ha mai visitato il sito internet www.arezzomultiservizi.it?

1			1
---	--	--	---

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

Come giudica la ricerca di informazioni tramite l'accesso al sito internet?

	1				1
--	---	--	--	--	---

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.3. Ha mai utilizzato i servizi online offerti dal sito internet quali "ricerca defunto" o "segnalazione guasto luce votiva"?

	1		1
--	---	--	---

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.4. E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi srl dispone del numero verde 800 055315?

	1		1
--	---	--	---

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

5.5. Quanto ritiene soddisfacente l'orario di apertura degli uffici cimiteriali?

	1				1
--	---	--	--	--	---

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

6.1. Quanto si ritiene soddisfatto nel complesso di come vengono gestiti i servizi da Arezzo Multiservizi srl?

	1				1
--	---	--	--	--	---

6.2. Suggestimenti per migliorare il servizio

CHIANI								
Cimitero di	1							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>più di 10 anni</th> <th>più di 5 anni</th> <th>meno di 5 anni</th> <th>Nessuna risposta</th> <th>Totale</th> </tr> </thead> </table>	più di 10 anni	più di 5 anni	meno di 5 anni	Nessuna risposta	Totale		
più di 10 anni	più di 5 anni	meno di 5 anni	Nessuna risposta	Totale				
4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?	1							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ogni giorno</th> <th>una volta a settimana</th> <th>una volta al mese</th> <th>poche volte l'anno</th> <th>una volta l'anno</th> <th>Nessuna risposta</th> <th>Totale</th> </tr> </thead> </table>	ogni giorno	una volta a settimana	una volta al mese	poche volte l'anno	una volta l'anno	Nessuna risposta	Totale
ogni giorno	una volta a settimana	una volta al mese	poche volte l'anno	una volta l'anno	Nessuna risposta	Totale		
4.2. Con quale frequenza, in media, si reca al cimitero?	1							
	1							
4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ottimo</th> <th>Buono</th> <th>Sufficiente</th> <th>Scarso</th> <th>Nessuna risposta</th> <th>Totale</th> </tr> </thead> </table>	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale	
Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale			
<i>pulizia</i>	1							
<i>manutenzione del verde</i>	1							
<i>decoro generale</i>	1							
<i>illuminazione votiva</i>	1							
Può spiegare brevemente perché?								
4.4. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ottimo</th> <th>Buono</th> <th>Sufficiente</th> <th>Scarso</th> <th>Nessuna risposta</th> <th>Totale</th> </tr> </thead> </table>	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale	
Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale			
<i>Presenza di fontanelle, panchine, cestini</i>	1							
<i>Dotazione di annaffiatori, scope, palette</i>	1							
<i>Dotazione di scalei</i>	1							
Può spiegare brevemente perché?								
4.5. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ottimo</th> <th>Buono</th> <th>Sufficiente</th> <th>Scarso</th> <th>Nessuna risposta</th> <th>Totale</th> </tr> </thead> </table>	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale	
Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale			
<i>possibilità di parcheggio</i>	1							
<i>possibilità di raggiungere il cimitero in autobus</i>	1							
<i>possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta</i>	1							
Può spiegare brevemente perché?								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Migliore</th> <th>Uguale</th> <th>Peggioro</th> <th>Non so</th> <th>Nessuna risposta</th> <th>Totale</th> </tr> </thead> </table>	Migliore	Uguale	Peggioro	Non so	Nessuna risposta	Totale	
Migliore	Uguale	Peggioro	Non so	Nessuna risposta	Totale			
4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?	1							
	1							
Può spiegare brevemente perché?								



5.1. Come giudica le forme di comunicazione interne al cimitero (manifesti, bacheche, informative, segnaletiche)?

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

1					1
---	--	--	--	--	---

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.2. Ha mai visitato il sito internet www.arezzomultiservizi.it?

		1	1
--	--	---	---

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

Come giudica la ricerca di informazioni tramite l'accesso al sito internet?

1					1
---	--	--	--	--	---

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.3. Ha mai utilizzato i servizi online offerti dal sito internet quali "ricerca defunto" o "segnalazione guasto luce votiva"?

1			1
---	--	--	---

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.4. E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi srl dispone del numero verde 800 055315?

		1	1
--	--	---	---

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

5.5. Quanto ritiene soddisfacente l'orario di apertura degli uffici cimiteriali?

				1	1
--	--	--	--	---	---

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

6.1. Quanto si ritiene soddisfatto nel complesso di come vengono gestiti i servizi da Arezzo Multiservizi srl?

1					1
---	--	--	--	--	---

6.2. Suggestimenti per migliorare il servizio

FLORA

Cimitero di

1

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

più di 10 anni	più di 5 anni	meno di 5 anni	Nessuna risposta	Totale
----------------	---------------	----------------	------------------	--------

1

1

4.2. Con quale frequenza, in media, si reca al cimitero?

ogni giorno	una volta a settimana	una volta al mese	poche volte l'anno	una volta l'anno	Nessuna risposta	Totale
-------------	-----------------------	-------------------	--------------------	------------------	------------------	--------

1

1

4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

pulizia

1

1

manutenzione del verde

1

1

decoro generale

1

1

illuminazione votiva

1

1

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Buono**: ci sono sempre delle cose che possono essere migliorate

4.4. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

Presenza di fontanelle, panchine, cestini

1

1

Dotazione di annaffiatori, scope, palette

1

1

Dotazione di scalei

1

1

Può spiegare brevemente perché?

4.5. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

possibilità di parcheggio

1

1

possibilità di raggiungere il cimitero in autobus

1

1

possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta

1

1

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Scarso**: non ci sono servizi pubblici perché si trova sulla sommità di una collina

Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale
----------	--------	---------	--------	------------------	--------

4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?

1

1

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Migliore**: è piccolo e raccolto



Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

5.1. Come giudica le forme di comunicazione interne al cimitero (manifesti, bacheche, informative, segnaletiche)?

1

1

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.2. Ha mai visitato il sito internet www.arezzomultiservizi.it?

1

1

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

Come giudica la ricerca di informazioni tramite l'accesso al sito internet?

1

1

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.3. Ha mai utilizzato i servizi online offerti dal sito internet quali "ricerca defunto" o "segnalazione guasto luce votiva"?

1

1

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.4. E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi srl dispone del numero verde 800 055315?

1

1

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

5.5. Quanto ritiene soddisfacente l'orario di apertura degli uffici cimiteriali?

1

1

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

6.1. Quanto si ritiene soddisfatto nel complesso di come vengono gestiti i servizi da Arezzo Multiservizi srl?

1

1

6.2. Suggestimenti per migliorare il servizio

ANTRIA

Cimitero di

1

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

più di 10 anni	più di 5 anni	meno di 5 anni	Nessuna risposta	Totale
----------------	---------------	----------------	------------------	--------

1

1

4.2. Con quale frequenza, in media, si reca al cimitero?

ogni giorno	una volta a settimana	una volta al mese	poche volte l'anno	una volta l'anno	Nessuna risposta	Totale
-------------	-----------------------	-------------------	--------------------	------------------	------------------	--------

1

1

4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

pulizia
manutenzione del verde
decoro generale
illuminazione votiva

1

1

1

1

1

1

1

1

Può spiegare brevemente perché?

4.4. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

Presenza di fontanelle, panchine, cestini
Dotazione di annaffiatori, scope, palette
Dotazione di scalei

1

1

1

1

1

1

Può spiegare brevemente perché?

4.5. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

possibilità di parcheggio
possibilità di raggiungere il cimitero in autobus
possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta

1

1

1

1

1

1

Può spiegare brevemente perché?



	Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale
4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?	1					1

Può spiegare brevemente perché?

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
5.1. Come giudica le forme di comunicazione interne al cimitero (manifesti, bacheche, informative, segnaletiche)?					1	1

	Si	No	Nessuna risposta	Totale
5.2. Ha mai visitato il sito internet www.arezzomultiservizi.it ?		1		1

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
Come giudica la ricerca di informazioni tramite l'accesso al sito internet?					1	1

	Si	No	Nessuna risposta	Totale
5.3. Ha mai utilizzato i servizi online offerti dal sito internet quali "ricerca defunto" o "segnalazione guasto luce votiva"?		1		1

	Si	No	Nessuna risposta	Totale
5.4. E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi srl dispone del numero verde 800 055315?		1		1

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
5.5. Quanto ritiene soddisfacente l'orario di apertura degli uffici cimiteriali?	1					1

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
6.1. Quanto si ritiene soddisfatto nel complesso di come vengono gestiti i servizi da Arezzo Multiservizi srl?	1					1

6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio



BAGNORO

BAGNORO

Cimitero di

1

più di 10 anni	più di 5 anni	meno di 5 anni	Nessuna risposta	Totale
-------------------	------------------	-------------------	---------------------	--------

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

1

1

ogni giorno	una volta a settimana	una volta al mese	poche volte l'anno	una volta l'anno	Nessuna risposta	Totale
----------------	-----------------------------	----------------------	--------------------------	------------------------	---------------------	--------

4.2. Con quale frequenza, in media, si reca al cimitero?

1

1

4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>pulizia</i>	1					1
<i>manutenzione del verde</i>	1					1
<i>decoro generale</i>	1					1
<i>illuminazione votiva</i>	1					1

Può spiegare brevemente perché?

4.4. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>Presenza di fontanelle, panchine, cestini</i>	1					1
<i>Dotazione di annaffiatoi, scope, palette</i>	1					1
<i>Dotazione di scalei</i>					1	1

Può spiegare brevemente perché?

4.5. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>possibilità di parcheggio</i>	1					1
<i>possibilità di raggiungere il cimitero in autobus</i>				1		1
<i>possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta</i>			1			1

Può spiegare brevemente perché?

	Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale
--	----------	--------	---------	--------	---------------------	--------

4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?

1

1

Può spiegare brevemente perché?



Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

5.1. Come giudica le forme di comunicazione interne al cimitero (manifesti, bacheche, informative, segnaletiche)?

1					1
---	--	--	--	--	---

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.2. Ha mai visitato il sito internet www.arezzomultiservizi.it?

1			1
---	--	--	---

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

Come giudica la ricerca di informazioni tramite l'accesso al sito internet?

1					1
---	--	--	--	--	---

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.3. Ha mai utilizzato i servizi online offerti dal sito internet quali "ricerca defunto" o "segnalazione guasto luce votiva"?

1			1
---	--	--	---

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.4. E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi srl dispone del numero verde 800 055315?

1			1
---	--	--	---

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

5.5. Quanto ritiene soddisfacente l'orario di apertura degli uffici cimiteriali?

1					1
---	--	--	--	--	---

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

6.1. Quanto si ritiene soddisfatto nel complesso di come vengono gestiti i servizi da Arezzo Multiservizi srl?

1					1
---	--	--	--	--	---

6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio

RIGUTINO

Cimitero di

1

più di 10 anni	più di 5 anni	meno di 5 anni	Nessuna risposta	Totale
-------------------	------------------	-------------------	---------------------	--------

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

1

1

ogni giorno	una volta a settimana	una volta al mese	poche volte l'anno	una volta l'anno	Nessuna risposta
----------------	-----------------------------	----------------------	--------------------------	------------------------	---------------------

4.2. Con quale frequenza, in media, si reca al cimitero?

1

4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	---------------------	--------

pulizia 1 1

manutenzione del verde 1 1

decoro generale 1 1

illuminazione votiva 1 1

Può spiegare brevemente perché?

4.4. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	---------------------	--------

Presenza di fontanelle, panchine, cestini 1 1

Dotazione di annaffiatoi, scope, palette 1 1

Dotazione di scalei 1 1

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Scarso**: Mancano panchine. I corridoi sono stretti e spesso occupati da piante fatte crescere sulla tomba che sono diventate grandi e con le radici rompono il viale e le tombe stesse

4.5. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	---------------------	--------

possibilità di parcheggio 1 1

possibilità di raggiungere il cimitero in autobus 1 1

possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta 1 1

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Ottimo**: E' un cimitero di campagna con buon parcheggio

Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale
----------	--------	---------	--------	---------------------	--------

4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?

1

1



Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Migliore**: Babbo e mamma sono cresciuti a rigutino e nel cimitero sono sepolti tutti i parenti

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

5.1. Come giudica le forme di comunicazione interne al cimitero (manifesti, bacheche, informative, segnaletiche)?

1 1

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.2. Ha mai visitato il sito internet www.arezzomultiservizi.it?

1 1

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

Come giudica la ricerca di informazioni tramite l'accesso al sito internet?

1 1

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.3. Ha mai utilizzato i servizi online offerti dal sito internet quali "ricerca defunto" o "segnalazione guasto luce votiva"?

1 1

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.4. E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi srl dispone del numero verde 800 05315?

1 1

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

5.5. Quanto ritiene soddisfacente l'orario di apertura degli uffici cimiteriali?

1 1

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

6.1. Quanto si ritiene soddisfatto nel complesso di come vengono gestiti i servizi da Arezzo Multiservizi srl?

1 1

6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio

Utente che ha risposto **Ottimo**: Da un punto di vista amministrativo ottimo

Per quanto concerne il cimitero della Sassaia spero che vengano sradicate le piante esistenti sulle tombe, non ha senso a mio avviso!

NESSUNA INDICAZIONE

NESSUNA
INDICAZIONE

Cimitero di

8

più di 10 anni	più di 5 anni	meno di 5 anni	Nessuna risposta	Totale
-------------------	------------------	-------------------	---------------------	--------

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

6 1 1 Nessuna risposta 8

ogni giorno	una volta a settimana	una volta al mese	poche volte l'anno	una volta l'anno	Nessuna risposta	Totale
----------------	-----------------------------	----------------------	--------------------------	------------------------	---------------------	--------

4.2. Con quale frequenza, in media, si reca al cimitero?

2 2 3 1 8

4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>pulizia</i>	1	5	2			8
<i>manutenzione del verde</i>	1	5	2			8
<i>decoro generale</i>	1	4	3			8
<i>illuminazione votiva</i>	1	5	2			8

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Ottimo**: luogo ben mantenuto

4.4. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>Presenza di fontanelle, panchine, cestini</i>	2	3	3			8
<i>Dotazione di annaffiatoi, scope, palette</i>	2	2	3	1		8
<i>Dotazione di scalei</i>	1	3	4			8

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Ottimo**: sono ben dislocati e in buon numero

4.5. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>possibilità di parcheggio</i>	5	2	1			8
<i>possibilità di raggiungere il cimitero in autobus</i>	1	2	2	1	2	8
<i>possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta</i>		3	3	1	1	8

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Ottimo**: ha un ampio parcheggio ma non è servito da mezzi pubblici e si trova in luogo sopraelevato rispetto al paese raggiungibile a piedi non da persone anziane



Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale
----------	--------	---------	--------	------------------	--------

4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?

1 3 2 2 8

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Uguale**: sono tutti ben tenuti
 Utente che **non ha fornito risposta**: sono per i cimiteri semplici prato e croci tutte uguali

Utente che **non ha fornito risposta**: non frequento

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

5.1. Come giudica le forme di comunicazione interne al cimitero (manifesti, bacheche, informative, segnaletiche)?

2 3 2 1 8

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.2. Ha mai visitato il sito internet www.arezzomultiservizi.it?

8 8

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

Come giudica la ricerca di informazioni tramite l'accesso al sito internet?

1 2 5 8

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.3. Ha mai utilizzato i servizi online offerti dal sito internet quali "ricerca defunto" o "segnalazione guasto luce votiva"?

8 8

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.4. E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi srl dispone del numero verde 800 055315?

1 6 1 8

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

5.5. Quanto ritiene soddisfacente l'orario di apertura degli uffici cimiteriali?

1 4 3 8

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

6.1. Quanto si ritiene soddisfatto nel complesso di come vengono gestiti i servizi da Arezzo Multiservizi srl?

1 6 1 8

6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio

Arezzo Multiservizi S.r.l.

Via B. Buozzi, 1 52100 Arezzo
 Uffici: Tel. e Fax +39 0575 21.178
 Direzione: Tel. +39 0575 29.64.67
 Cod. Fiscale e Part. IVA: 01938950514
 REA: 150398 - Cap. Sociale: € 1.500.000 i.v.

CIMITERI FUORI COMUNE

Cimitero di

2

più di 10 anni	più di 5 anni	meno di 5 anni	Nessuna risposta	Totale
-------------------	------------------	-------------------	---------------------	--------

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

1

1

2

ogni giorno	una volta a settimana	una volta al mese	poche volte l'anno	una volta l'anno	Nessuna risposta	Totale
----------------	-----------------------------	----------------------	--------------------------	------------------------	---------------------	--------

4.2. Con quale frequenza, in media, si reca al cimitero?

1

1

2

4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
	1		1		2
		1	1		2
	1		1		2
		2			2

pulizia
manutenzione del verde
decoro generale
illuminazione votiva

Utente che ha risposto **Scarso**: in primavera ed estate c'è molta erba tra le tombe, in inverno pieno di foglie. Non c'è personale a sufficienza per tenere pulito

Può spiegare brevemente perché?

4.4. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
		2			2
	1		1		2
		1	1		2

Presenza di fontanelle, panchine, cestini
Dotazione di annaffiatoi, scope, palette
Dotazione di scalei

Utente che ha risposto **Scarso**: Scope e palette vengono portati da casa, altrimenti non ci sono

Può spiegare brevemente perché?

4.5. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
	2				2
		1	1		2
	1	1			2

possibilità di parcheggio
possibilità di raggiungere il cimitero in autobus
*possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in
bici*

Può spiegare brevemente perché?

Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale
----------	--------	---------	--------	---------------------	--------

4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?

1

1

2



Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Peggior**e: gli altri cimiteri che frequento nel Comune di Montevarchi sono puliti e ordinati

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

5.1. Come giudica le forme di comunicazione interne al cimitero (manifesti, bacheche, informative, segnaletiche)?

1 1 2

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.2. Ha mai visitato il sito internet www.arezzomultiservizi.it?

2 2

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

Come giudica la ricerca di informazioni tramite l'accesso al sito internet?

2 2

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.3. Ha mai utilizzato i servizi online offerti dal sito internet quali "ricerca defunto" o "segnalazione guasto luce votiva"?

2 2

Si	No	Nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

5.4. E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi srl dispone del numero verde 800 055315?

1 1 2

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

5.5. Quanto ritiene soddisfacente l'orario di apertura degli uffici cimiteriali?

1 1 2

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

6.1. Quanto si ritiene soddisfatto nel complesso di come vengono gestiti i servizi da Arezzo Multiservizi srl?

1 1 2

6.2. Suggestimenti per migliorare il servizio



Vista la elevata incidenza di questionari che non indicano il cimitero di riferimento o ne indicano uno che non rientra nella gestione della società, per l'anno 2024 verrà modificato il questionario con l'intento di dare maggior rilevanza alla compilazione corretta del punto 4. CIMITERO _____

