



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 o 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. A quale cimitero del Comune di Arezzo si riferisce la Sua valutazione? _____

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.....

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



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 annaffiatoi, 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.

info@arezzomultiservizi.it
www.arezzomultiservizi.it