



Obiettivi gestionali assegnati alla società Arezzo Multiservizi srl dall'Amministrazione Comunale di Arezzo attraverso il D.U.P. Sezione Operativa 2025/2027

**REPORT SU "QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI"
RESTITUITI DAGLI UTENTI NEL PRIMO SEMESTRE 2025**

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 2025/2027, approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 121 del 19.12.2024, che prevede, oltre alla redazione del Piano Economico e Finanziario per il triennio 2025/2027 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
cortesie 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
cortesie 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.

ESITO DELL'INDAGINE

In data 18.07.2025 sono stati raccolti tutti i questionari riconsegnati dagli utenti durante il primo semestre 2025, tramite inserimento nella teca posta nella sala di attesa degli uffici cimiteriali nonché compilazione del modello online dal sito istituzionale. Di seguito si espongono, pertanto, i dati relativi al primo semestre 2025.

Numero questionari oggetto di indagine

L'operazione di consegna dei questionari agli utenti è avvenuta nel primo semestre 2025 e a fronte di 665 questionari consegnati, ne sono stati restituiti solamente il 2,41%.

Periodo di osservazione	Da	A
	01/01/2025	30/06/2025
Nr questionari consegnati nel periodo		665
<i>di cui per concessioni cimiteriali</i>		265
<i>di cui per cremazione</i>		393
<i>di cui per altri servizi</i>		7
Totale questionari restituiti		16
<i>di cui questionari restituiti in modalità cartacea</i>		16
<i>di cui questionari restituiti via mail</i>		0
<i>di cui questionari compilati in modalità online</i>		0

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 (31%) e il 69% dell'utenza appartenente alla fascia di età 41-65 anni e in prevalenza si tratta di una popolazione femminile (50%).

Le categorie più rappresentative sono costituite da lavoratori dipendenti (63%) e da pensionati (31%).

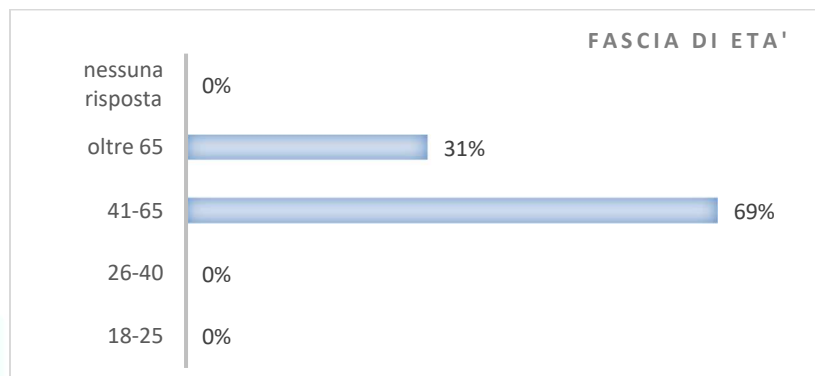
Il 43% degli utenti che hanno compilato il questionario si è rivolto alla società per pratiche di cremazione e il 62% circa del campione ha dichiarato di essere stato favorevolmente colpito da alcuni fattori durante i servizi ricevuti, dandone alcuni esempi di seguito riportati, in particolar modo inerenti alla gentilezza, professionalità e disponibilità degli addetti, mentre la totalità del campione 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.

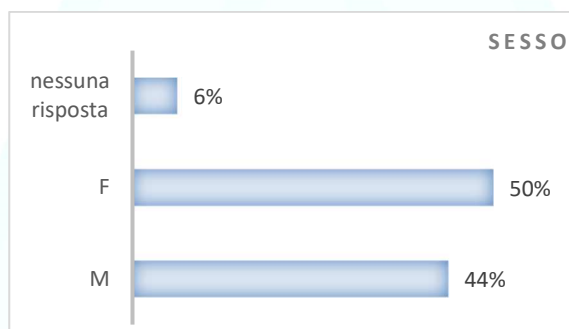
1.1. A quale fascia di età appartiene?

18-25	26-40	41-65	oltre 65	nessuna risposta	Totale
0	0	11	5	0	16



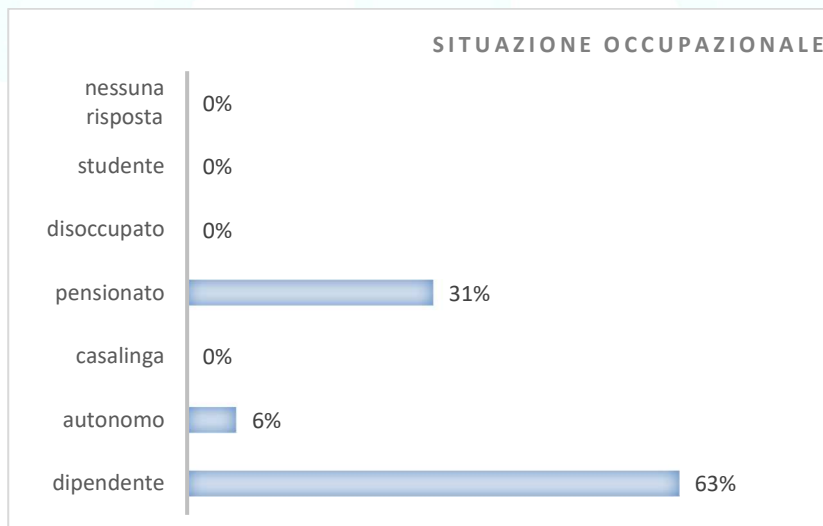
1.2. Sesso

M	F	nessuna risposta	Totale
7	8	1	16



1.3. Situazione occupazionale

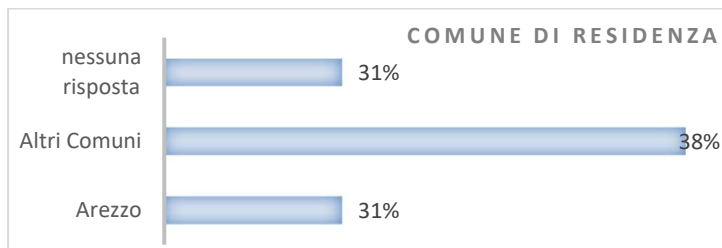
lavoratore dipendente	lavoratore autonomo	casalinga	pensionato	disoccupato	studente	nessuna risposta	Totale
10	1	0	5	0	0	0	16





1.4. Comune di residenza

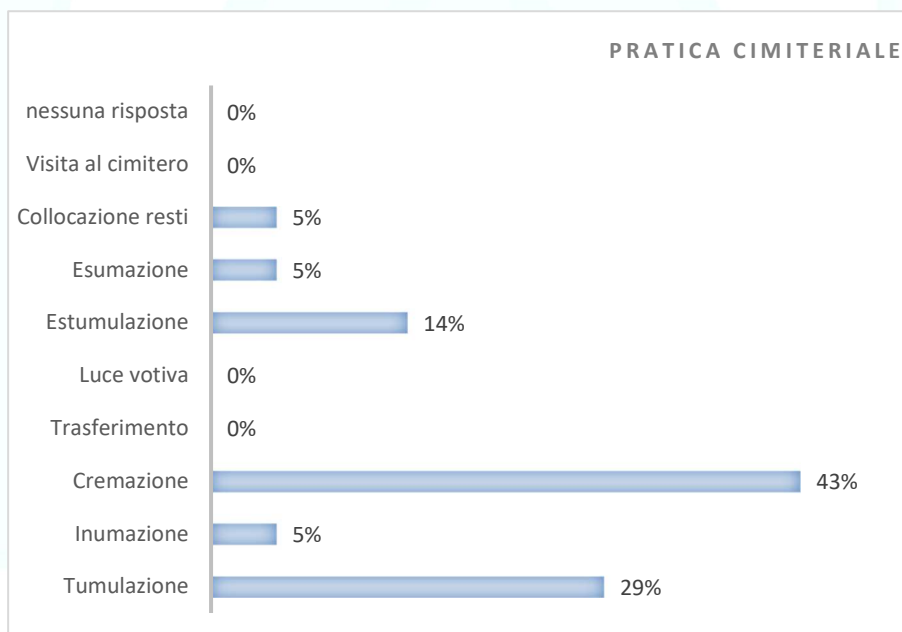
Arezzo	Altri Comuni	nessuna risposta	Totale
5	6	5	16



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

Tumula- zione	Inuma- zione	Crema- zione	Trasferi- mento	Luce votiva	Estumu- lazione	Esuma- zione	Collocazione resti	Visita al cimitero	nessuna risposta	Totale*
6	1	9	0	0	3	1	1	0	0	21

* alcuni utenti hanno fornito più di una risposta





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

Se sì, quali?

Si	No	nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

10 4 2 16

Utente che ha risposto "**Tumulazione**": Disponibilità del personale

Utente che ha risposto "**Tumulazione**": Gentilissimi

Utente che ha risposto "**Inumazione**": L'empatia dell'operatore

Utente che ha risposto "**Cremazione, estumulazione, collocazione**":

La professione, qualifica, gentilezza, capacità degli operatori intervenuti

Utente che ha risposto "**Tumulazione**": Cortesia, efficienza, professionalità e sensibilità

Utente che ha risposto "**Cremazione**": La gentilezza e l'attenzione dell'addetto

Utente che ha risposto "**Cremazione**": La tempestività del servizio on line

Utente che ha risposto "**Tumulazione, cremazione**": estrema gentilezza e professionalità

Utente che ha risposto "**Esumazione**": Gentilezza

Utente che ha risposto "**Cremazione**": Cordialità e gentilezza

Si	No	nessuna risposta	Totale
----	----	------------------	--------

15 1 16

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

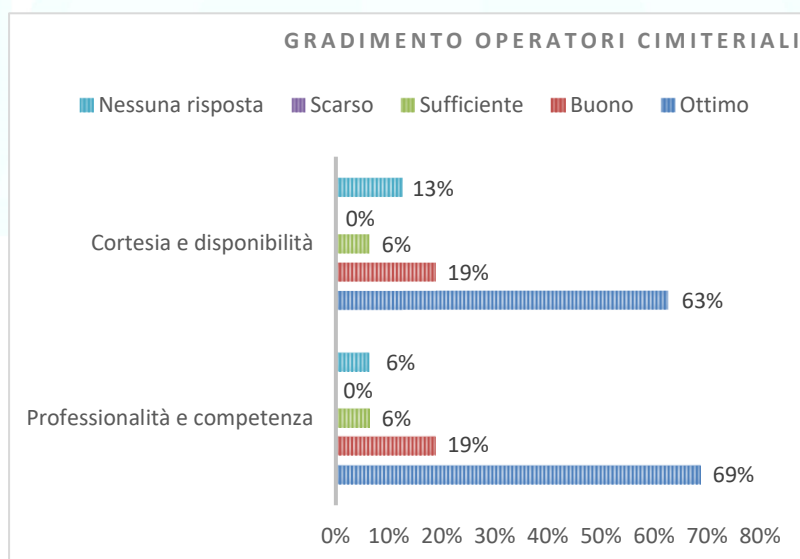
Se sì, quali?

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
11	3	1	0	1	16
10	3	1	0	2	16



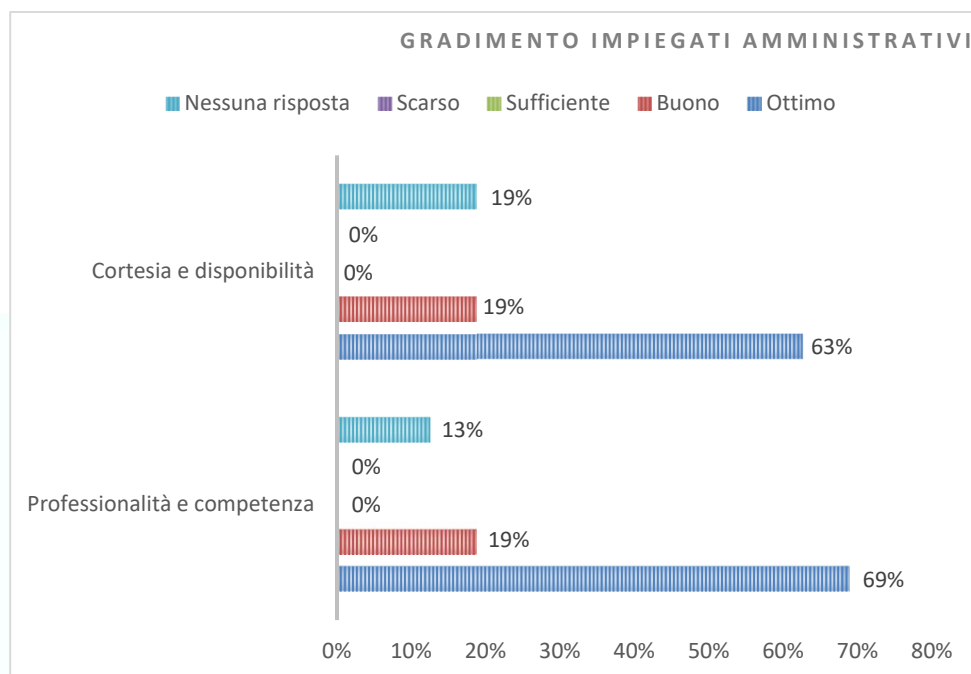


3.2. In riferimento agli **impiegati amministrativi** può esprimere il Suo grado di soddisfazione in merito a:

Professionalità e competenza

Cortesia e disponibilità

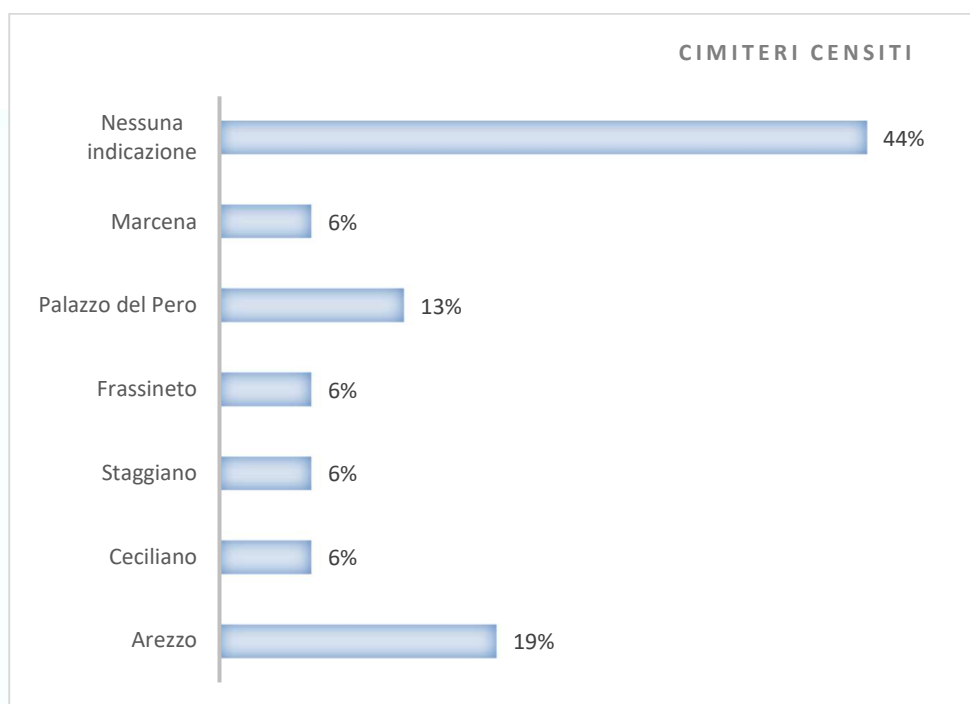
Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
11	3	0	0	2	16
10	3	0	0	3	16



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

Il 19% del campione ha compilato il questionario in relazione al cimitero di Arezzo, con 3 questionari su 16 totali. Una parte significativa del campione, il 44%, non ha fornito indicazioni sul cimitero a cui si riferiscono le risposte (7 questionari su 16).

	Arezzo	Ceciliano	Staggiano	Frassineto	Palazzo del Pero	Marcena	Nessuna indicazione	Totale
Cimiteri censiti	3	1	1	1	2	1	7	16

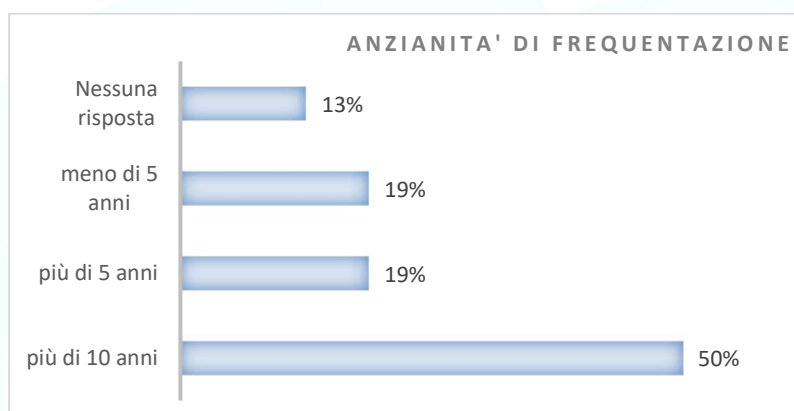


DATI AGGREGATI

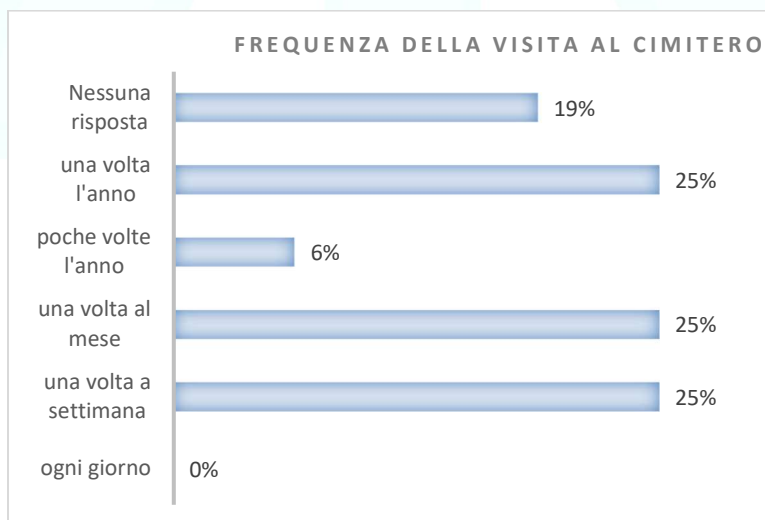
Di seguito si riportano le risultanze aggregate di tutte le risposte fornite dagli utenti relativamente agli specifici cimiteri frequentati.

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

	più di 10 anni	più di 5 anni	meno di 5 anni	Nessuna risposta	Totale
4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?	8	3	3	2	16



	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?	0	4	4	1	4	3	16





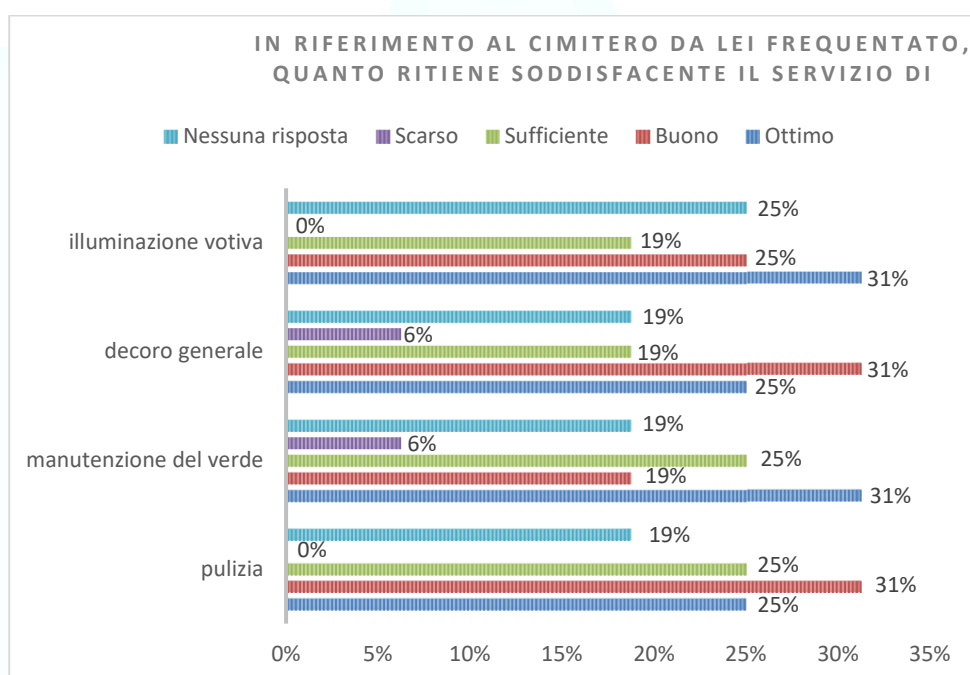
4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>pulizia</i>	4	5	4		3	16
<i>manutenzione del verde</i>	5	3	4	1	3	16
<i>decoro generale</i>	4	5	3	1	3	16
<i>illuminazione votiva</i>	5	4	3		4	16

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto "**Scarso**": il verde non viene mantenuto e il decoro generale non c'è, basta che venite a vedere

Utente che ha risposto "**Scarso**": Per disdetta allacciamento senza avere comunicazione; necessita di manutenzione dei cipressi neri esistenti e di potatura arbusti japonici donati da mio padre Alessandro Biondini



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

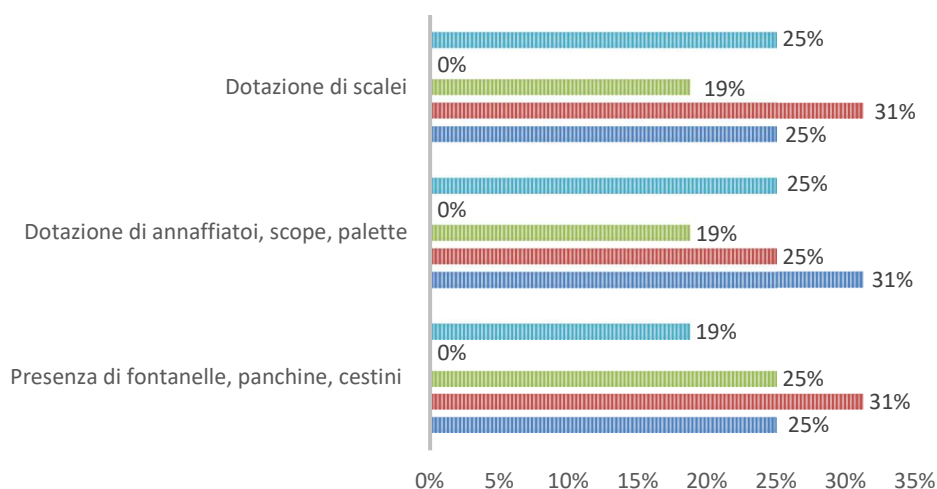
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>Presenza di fontanelle, panchine, cestini</i>	4	5	4		3	16
<i>Dotazione di annaffiatori, scope, palette</i>	5	4	3		4	16
<i>Dotazione di scalei</i>	4	5	3		4	16

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto "**Sufficiente**": Non sempre arriva acqua alla fontanella

IN RIFERIMENTO AL CIMITERO DA LEI FREQUENTATO,
QUANTO RITIENE SODDISFACENTE IL SERVIZIO DI

■ Nessuna risposta ■ Scarso ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo



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

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

Può spiegare brevemente perché?

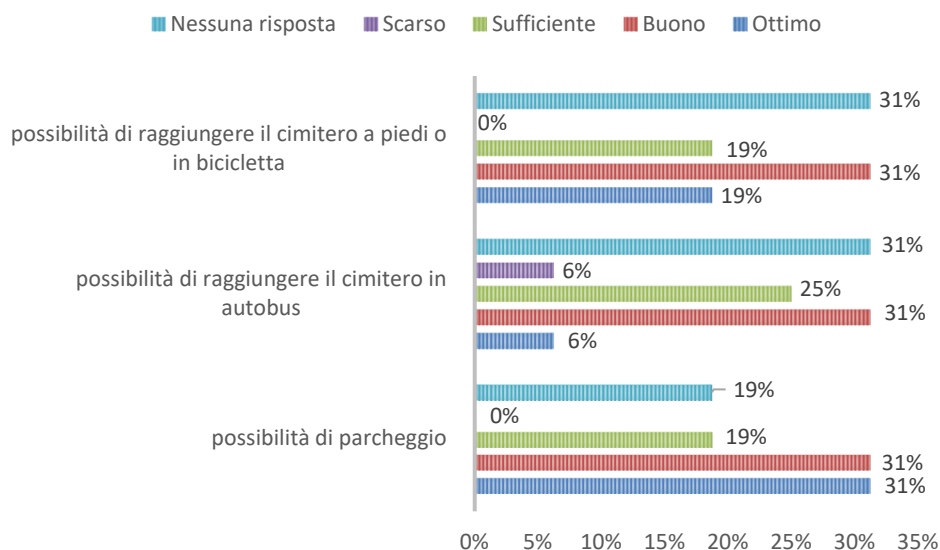
Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
5	5	3		3	16
1	5	4	1	5	16
3	5	3		5	16

Utente che ha risposto "**Scarso**": non ci sono servizi pubblici

Utente che ha risposto "**Nessuna risposta**": Limitato in base alla sua ubicazione. Necessitano di una manutenzione straordinaria dei muri di contenimento alla rampa che sono stati montati con pietre non resistenti all'intemperie

Utente che ha risposto "**Buono**": Ruscello piccolo paesino

IN RIFERIMENTO AL CIMITERO DA LEI FREQUENTATO,
QUANTO RITIENE SODDISFACENTE IL SERVIZIO DI



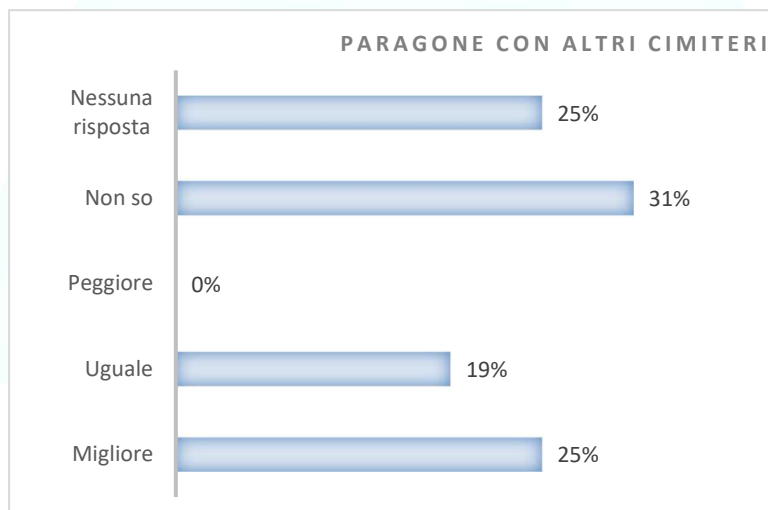
4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?

Può spiegare brevemente perché?

Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale
4	3		5	4	16

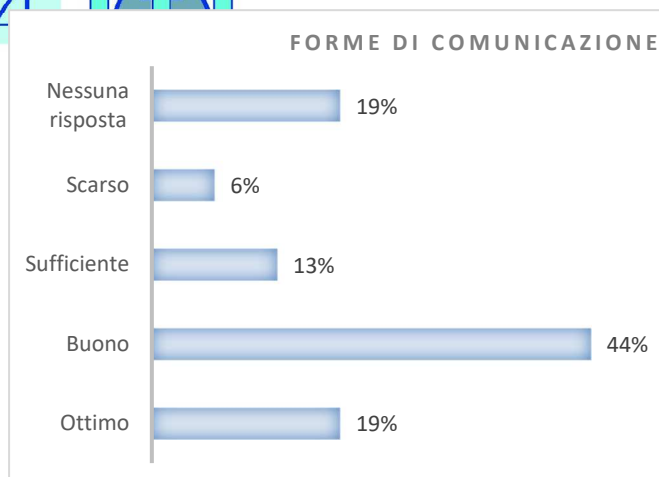
Utente che ha risposto "**Nessuna risposta**": Ogni caso va valutato alle condizioni attuali dei luoghi

Utente che ha risposto "**Non so**": non frequento altri



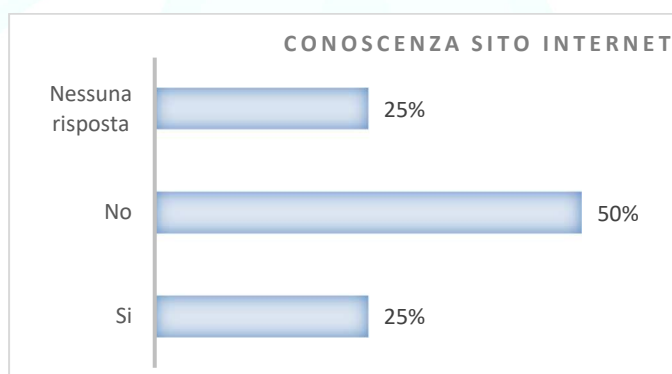
5.1. Come giudica le forme di comunicazione interne al cimitero (manifesti, bacheche, informative, segnaletiche)?

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
3	7	2	1	3	16



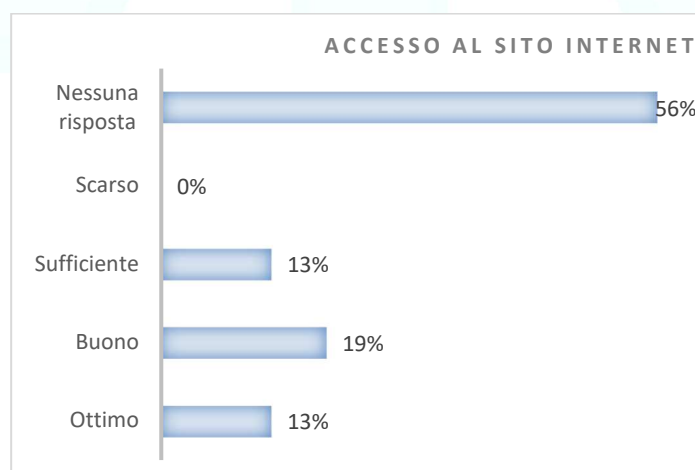
5.2. Ha mai visitato il sito internet
www.areznomultiservizi.it?

Si	No	Nessuna risposta	Totale
4	8	4	16



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

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
2	3	2	0	9	16



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.

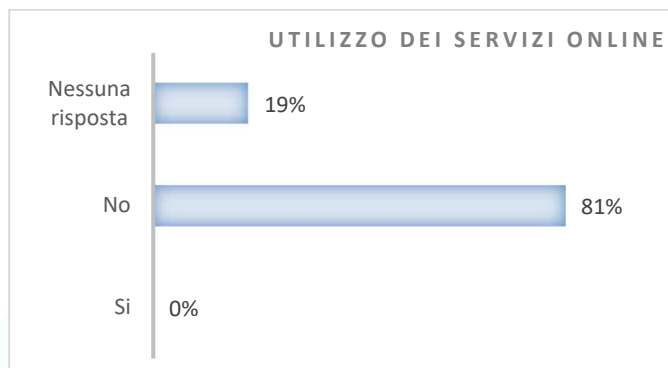
info@areznomultiservizi.it
www.areznomultiservizi.it



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
----	----	------------------	--------

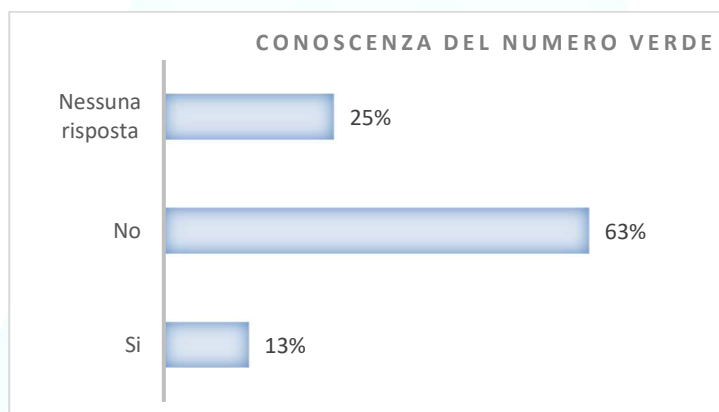
0	13	3	16
---	----	---	----



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

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

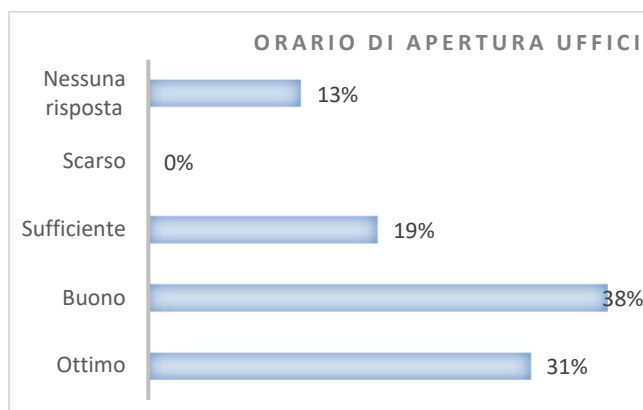
2	10	4	16
---	----	---	----



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

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

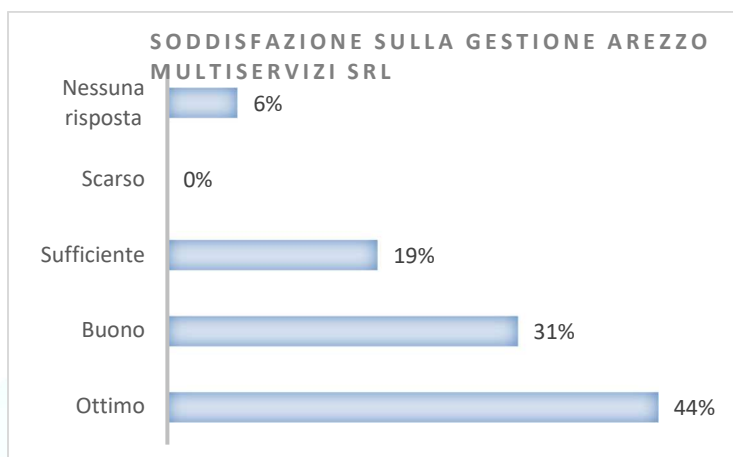
5	6	3	0	2	16
---	---	---	---	---	----



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
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

7	5	3	0	1	16
---	---	---	---	---	----



6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio
 Utente che si è avvalso del servizio di "**Cremazione**": La struttura avrebbe necessità di una migliore climatizzazione, sia per gli addetti che per le famiglie

Utente che ha risposto "**Buono**": Al momento buono pensando al futuro per raggiungere ulteriori miglioramenti

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



CIMITERO DI AREZZO

Cimitero di

AREZZO

3

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

2

1

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
-------------	-----------------------	-------------------	--------------------	------------------	------------------	--------

1

1

1

3

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

pulizia

manutenzione del verde

decoro generale

illuminazione votiva

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
	2			1	3
1	1			1	3
	2			1	3
	2			1	3

Può spiegare brevemente perché?

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

Presenza di fontanelle, panchine, cestini

Dotazione di annaffiatori, scope, palette

Dotazione di scalei

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
	2			1	3
	2			1	3
	2			1	3

Può spiegare brevemente perché?

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

possibilità di parcheggio

possibilità di raggiungere il cimitero in autobus

possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
1	1	1			3
	2			1	3
	2			1	3

Può spiegare brevemente perché?



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

1

1

1

3

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

1

3

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

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

1

1

1

3

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

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

2

1

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?

3

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

2

3

6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio

Utente che si è avvalso del servizio di "Cremazione": La struttura avrebbe necessità di una migliore climatizzazione, sia per gli addetti che per le famiglie

STAGGIANO

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
--------	-------	-------------	--------	---------------------	--------

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

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?

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

CECILIANO

Cimitero di

1

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

1

1

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
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

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?

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

FRASSINETO

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 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?

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?

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

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

1

1

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

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

1

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

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

1

1

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
----	----	------------------	--------

1

1

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

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

1

1

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

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

1

1

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
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

1

1

6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio

CIMITERO DI PALAZZO DEL PERO

Cimitero di

PALAZZO DEL PERO

2

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

1

1

2

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

2

2

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

2

2

2

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto "**Scarso**": il verde non viene mantenuto e il decoro generale non c'è, basta che venite a vedere

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

2

2

2

2

2

2

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

2

2

2

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto "**Scarso**": non ci sono servizi pubblici

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

1

1

2

Può spiegare brevemente perché?

Arezzo Multiservizi S.r.l.

Pag. 25 di 30

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



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

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

1 1 2

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

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

2

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

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

2 2

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
----	----	------------------	--------

2 2

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

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

2 2

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

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

2 2

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
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

2 2

6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio

MARCENA

Cimitero di

1

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

1

1

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:

pulizia
manutenzione del verde
decoro generale
illuminazione votiva

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

1

1

1

1

1

1

1

1

Può spiegare brevemente perché?

Per disdetta allacciamento senza avere comunicazione; necessita di manutenzione dei cipressi neri esistenti e di potatura arbusti giapponici donati da mio padre Alessandro Biondini

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

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

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

1

1

1

1

1

1

Può spiegare brevemente perché?

Non sempre arriva acqua alla fontanella

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

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

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

1

1

1

1

1

1

Può spiegare brevemente perché?

Limitato in base alla sua ubicazione. Necessitano di una manutenzione straordinaria dei muri di contenimento alla rampa che sono stati montati con pietre non resistenti all'intemperie

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

1

1

Può spiegare brevemente perché?

Arezzo Multiservizi S.r.l. Ogni caso va valutato alle condizioni attuali dei luoghi



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

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

1

1

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

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

1

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

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

1

1

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
----	----	------------------	--------

1

1

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

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

1

1

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

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

1

1

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
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

1

1

6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio

Al momento buono pensando al futuro per raggiungere ulteriori miglioramenti

NESSUNA INDICAZIONE

Cimitero di

NESSUNA
INDICAZIONE

7

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

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

3	1	2	1	7
---	---	---	---	---

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	3		1	2	7
--	---	---	--	---	---	---

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>	3		2	2	7
<i>manutenzione del verde</i>	3		2	2	7
<i>decoro generale</i>	3		2	2	7
<i>illuminazione votiva</i>	3	1	1	2	7

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>	2	2	1	2	7
<i>Dotazione di annaffiatori, scope, palette</i>	3	1	1	2	7
<i>Dotazione di scalei</i>	2	2	1	2	7

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

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto "Buono": Ruscello piccolo paesino

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?

3

2

2

7

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto "**Non so**": non frequento altri

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

2

2

1

2

7

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

2

2

3

7

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

2

2

3

7

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

5

2

7

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

1

3

3

7

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

3

1

1

2

7

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

4

1

1

1

7

6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio