



Obiettivi gestionali assegnati alla società Arezzo Multiservizi srl dall'Amministrazione Comunale di Arezzo attraverso il D.U.P. Sezione Operativa 2026/2028

**REPORT SU "QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI"
RESTITUITI DAGLI UTENTI NEL PRIMO SEMESTRE 2026**

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 2026/2028, approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 153 del 18/12/2025, che prevede, oltre alla redazione del Piano Economico e Finanziario per il triennio 2026/2028 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.....

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 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

Sono stati raccolti tutti i questionari riconsegnati dagli utenti durante il primo semestre 2026, tramite inserimento nella teca posta nella sala di attesa degli uffici cimiteriali e nella sala del commiato del tempio crematorio, nonché compilazione del modello online dal sito istituzionale. Di seguito si espongono, pertanto, i dati relativi al primo semestre 2026.

Numero questionari oggetto di indagine

L'operazione di consegna dei questionari agli utenti è avvenuta nel primo semestre 2026 e a fronte di 646 questionari consegnati, ne sono stati restituiti solamente il 1,55%.

Periodo di osservazione	Da	A
	01/01/2026	30/06/2026
Nr questionari consegnati nel periodo		646
<i>di cui per concessioni cimiteriali</i>		285
<i>di cui per cremazione</i>		356
<i>di cui per altri servizi</i>		5
Totale questionari restituiti		10
<i>di cui questionari restituiti in modalità cartacea</i>		10
<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 (50%) e l'80% dell'utenza appartiene alla fascia di età oltre 65 anni e in prevalenza si tratta di una popolazione femminile (60%).

Le categorie più rappresentative sono costituite da pensionati (80%).

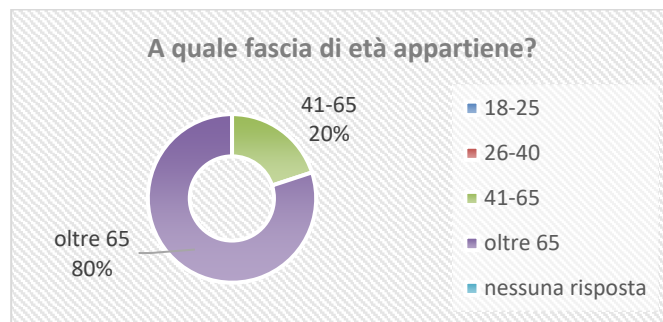
Il 69% degli utenti che hanno compilato il questionario si è rivolto alla società per pratiche di cremazione e il 70% circa del campione ha dichiarato di essere stato favorevolmente colpito da alcuni fattori durante i servizi ricevuti, dandone alcuni esempi di seguito riportati, in particolar modo inerenti alla gentilezza, professionalità e disponibilità degli addetti, mentre l'80% del campione ha dichiarato di non aver vissuto fattori che abbiano creato disagio o fastidio.

Inoltre, la maggior parte del campione ha espresso un giudizio "ottimo/buono" 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.

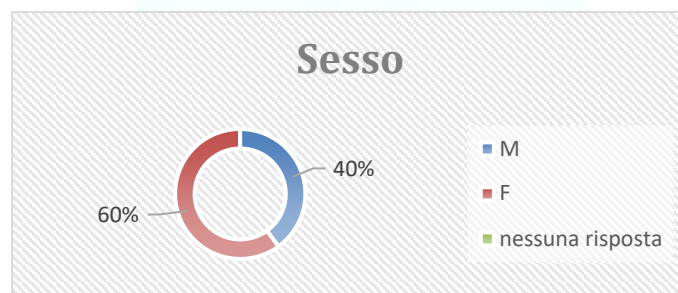
1.1. A quale fascia di età appartiene?

18-25	26-40	41-65	oltre 65	nessuna risposta	Totale
0	0	2	8	0	10



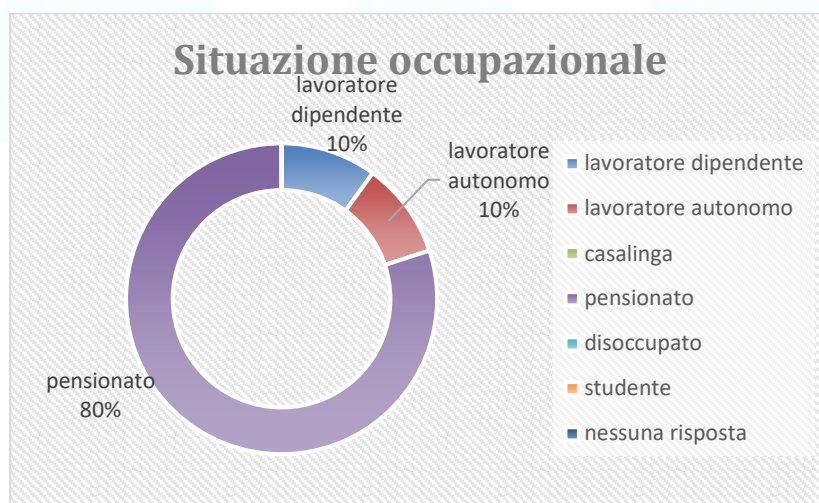
1.2. Sesso

M	F	nessuna risposta	Totale
4	6	0	10



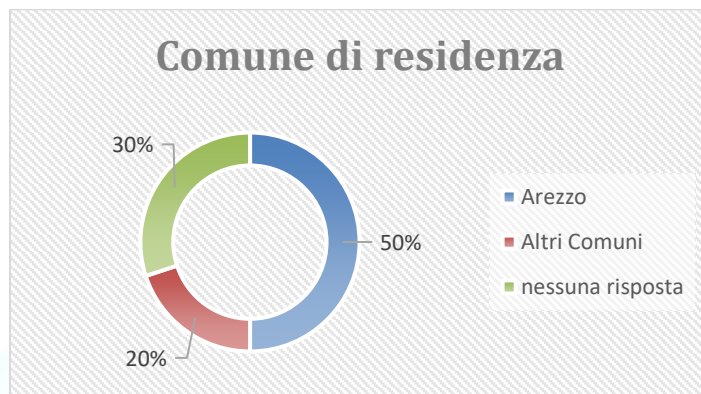
1.3. Situazione occupazionale

lavoratore dipendente	lavoratore autonomo	casalinga	pensionato	disoccupato	studente	nessuna risposta	Totale
1	1	0	8	0	0	0	10



1.4. Comune di residenza

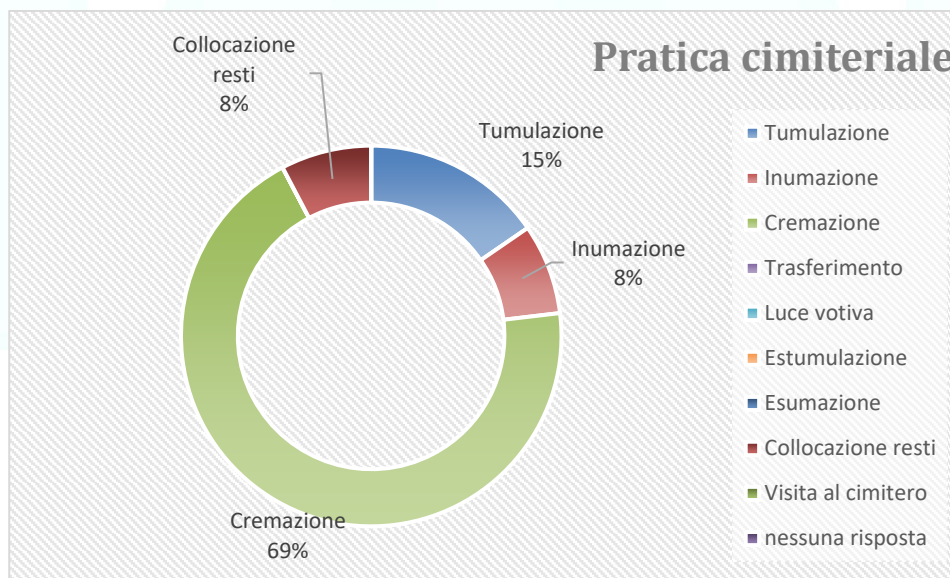
Arezzo	Altri Comuni	nessuna risposta	Totale
5	2	3	10



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*
2	1	9	0	0	0	0	1	0	0	13

* 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
----	----	------------------	--------

7	1	2	10
---	---	---	----

Utente che ha risposto "Inumazione": L'ufficio

Utente che ha risposto "Cremazione": gentilezza e disponibilità

Utente che ha risposto "Cremazione" e "Tumulazione": La pace

Utente che ha risposto "Cremazione": gentilezza

Utente che ha risposto "Cremazione": cortesia, professionalità, disponibilità

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

Se sì, quali?

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

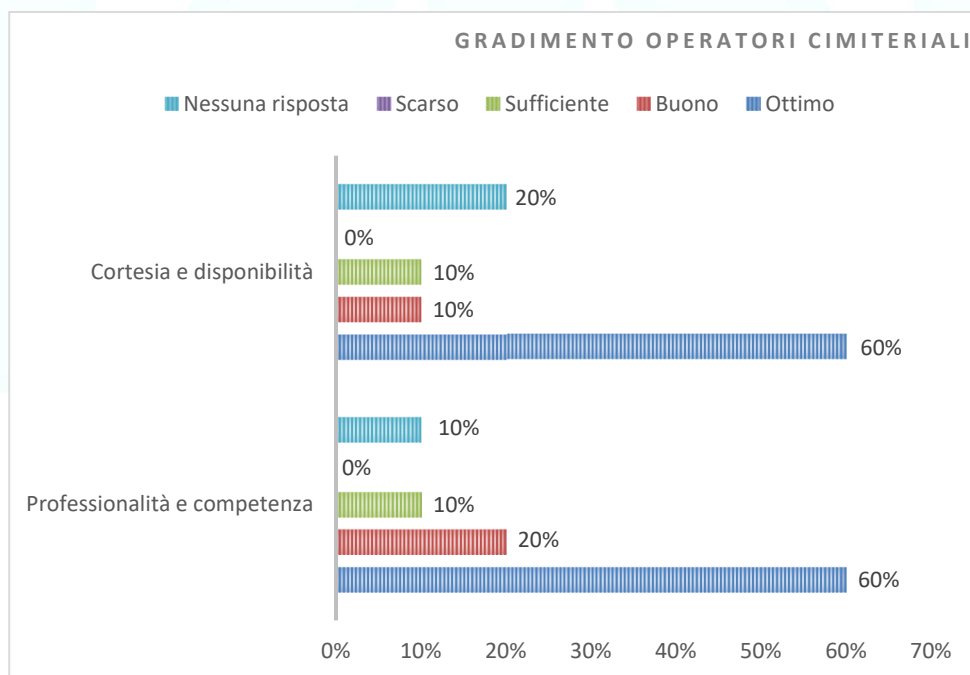
	8	2	10
--	---	---	----

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
Professionalità e competenza	6	2	1	0	1	10
Cortesia e disponibilità	6	1	1	0	2	10

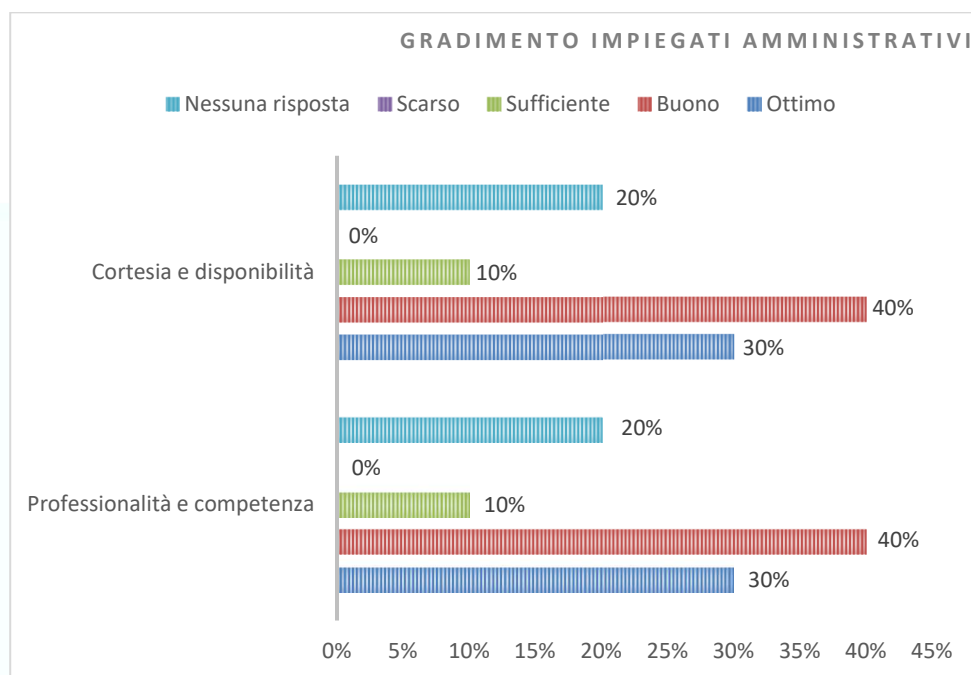


3.2. In riferimento agli **impiegati amministrativi** può esprimere il Suo grado di soddisfazione in merito a:

Professionalità e competenza

Cortesia e disponibilità

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
Professionalità e competenza	3	4	1	0	2	10
Cortesia e disponibilità	3	4	1	0	2	10



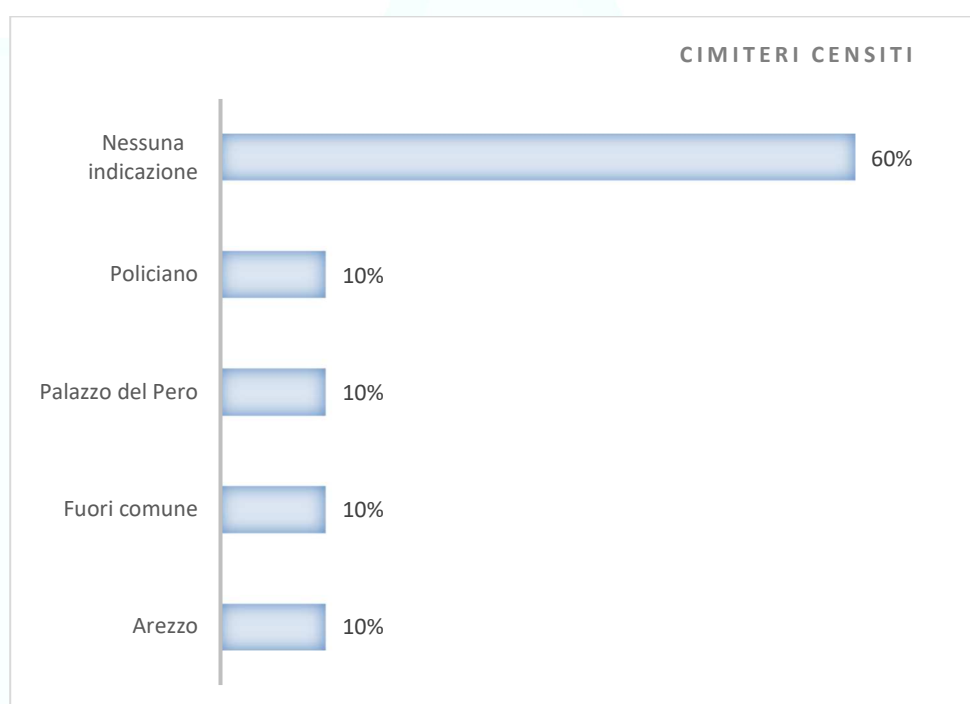


Risposte fornite dagli utenti nella parte relativa allo specifico cimitero (punti da 4 a 6)

Il 10% del campione ha compilato il questionario in relazione al cimitero di Arezzo, con 1 questionario su 10 totali. Una parte significativa del campione, il 60%, non ha fornito indicazioni sul cimitero a cui si riferiscono le risposte (6 questionari su 10).

Arezzo	Fuori comune	Palazzo del Pero	Policiano	Nessuna indicazione	Totale
1	1	1	1	6	10

Cimiteri censiti



DATI AGGREGATI

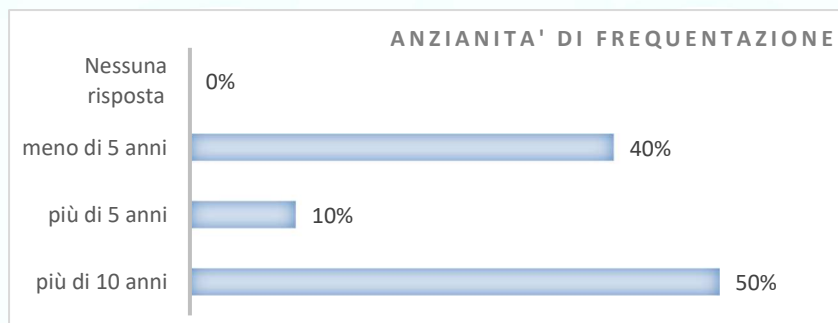
Di seguito si riportano le risultanze aggregate di tutte le risposte fornite dagli utenti relativamente agli specifici cimiteri frequentati.

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

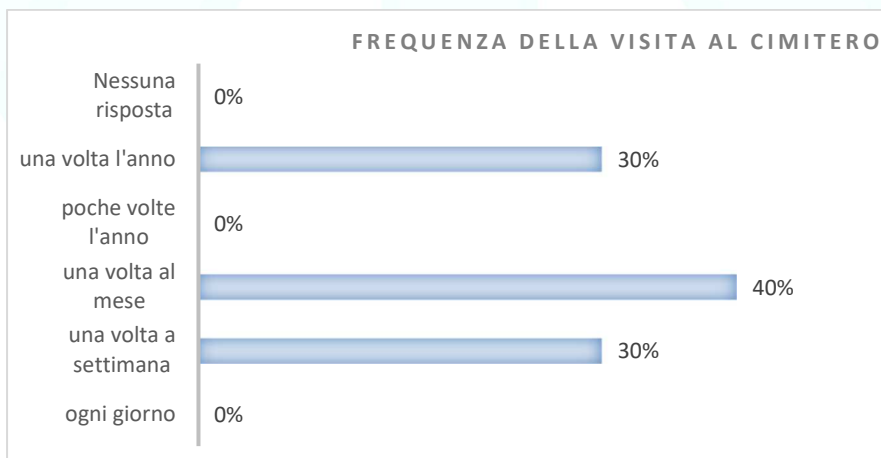
5	1	4	0	10
---	---	---	---	----



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

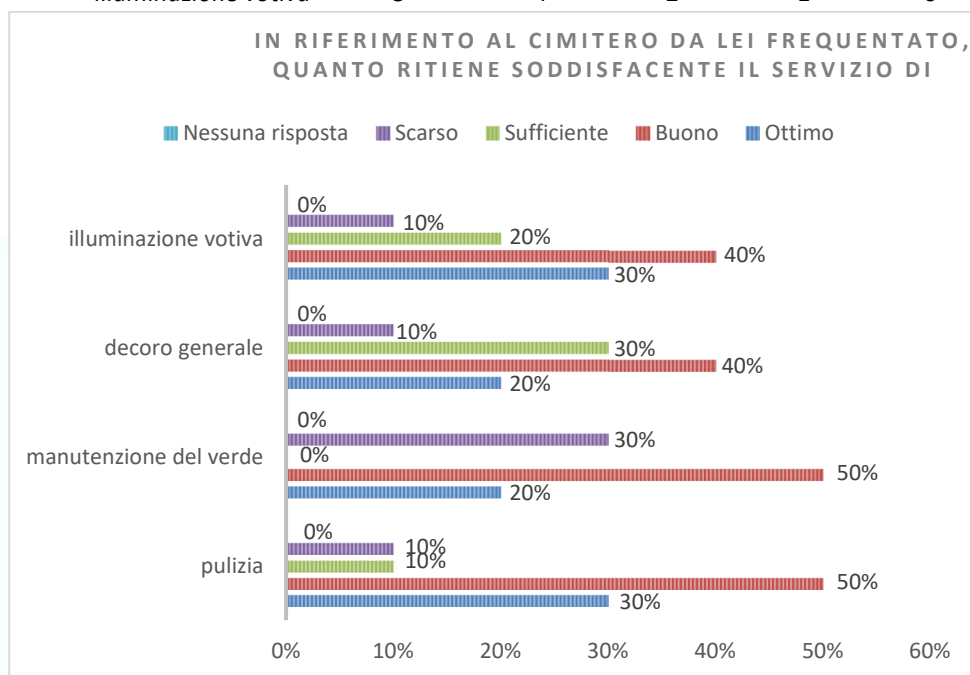
ogni giorno	una volta a settimana	una volta al mese	poche volte l'anno	una volta l'anno	Nessuna risposta	Totale
----------------	-----------------------------	----------------------------	--------------------------	------------------------	---------------------	--------

0	3	4	0	3	0	10
---	---	---	---	---	---	----



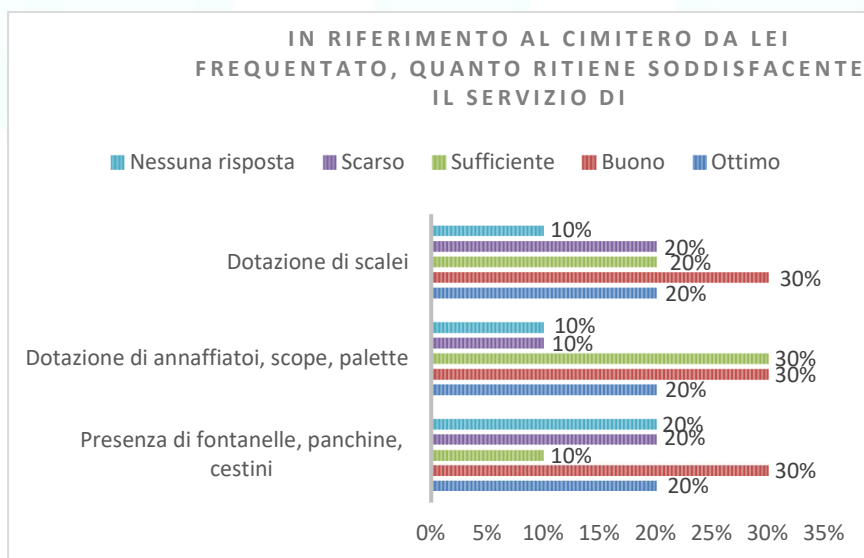
4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>pulizia</i>	3	5	1	1	0	10
<i>manutenzione del verde</i>	2	5	0	3	0	10
<i>decoro generale</i>	2	4	3	1	0	10
<i>illuminazione votiva</i>	3	4	2	1	0	10



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	1	2	2	10
<i>Dotazione di annaffiatori, scope, palette</i>	2	3	3	1	1	10
<i>Dotazione di scalei</i>	2	3	2	2	1	10



Arezzo Multiservizi S.r.l.

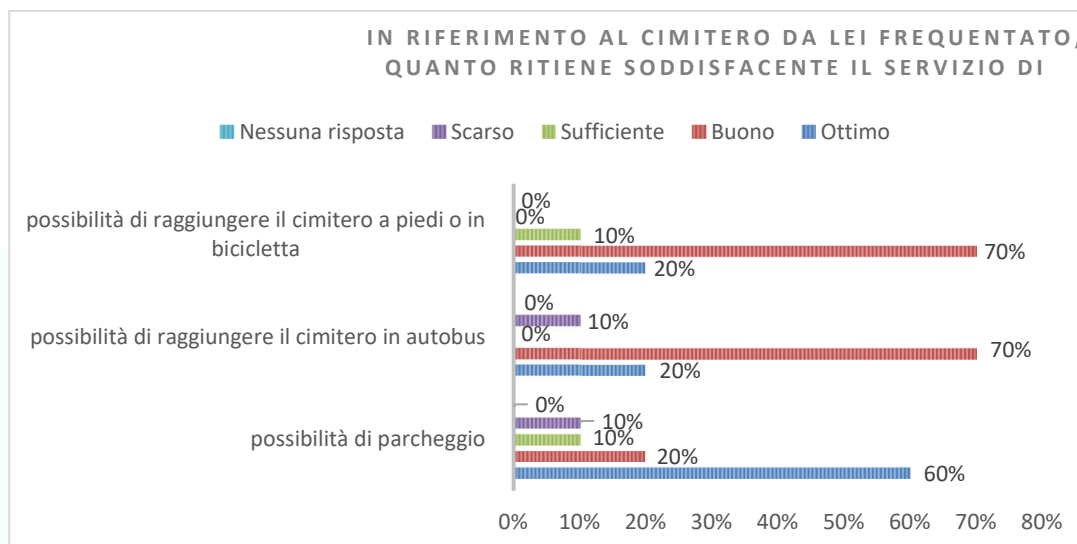
Via B. Buozzi, 1 52100 Arezzo
 Uffici: Tel. e Fax +39 0575 21.178
 Direzione: Tel. +39 0575 29.64.67
 Cod. Fiscale e Part. IVA: 01938950514
 REA: 150398 - Cap. Sociale: € 1.500.000 i.v.

info@arezzomultiservizi.it
www.arezzomultiservizi.it



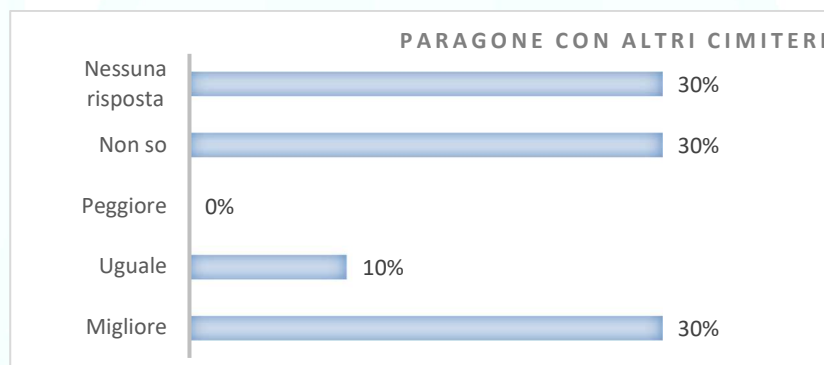
4.5. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>possibilità di parcheggio</i>	6	2	1	1	0	10
<i>possibilità di raggiungere il cimitero in autobus</i>	2	7	0	1	0	10
<i>possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta</i>	2	7	1	0	0	10



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

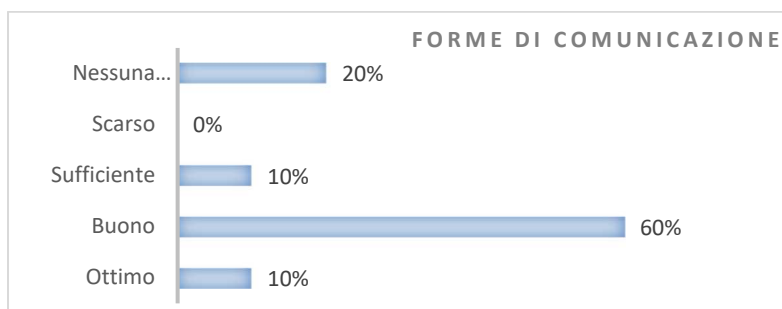
	Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale
	3	1	0	3	3	10



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

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

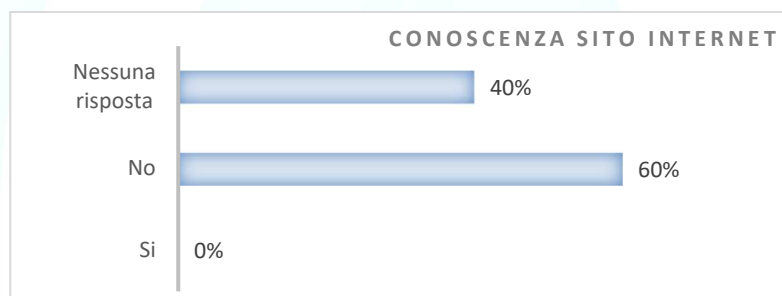
1 6 1 0 2 10



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

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

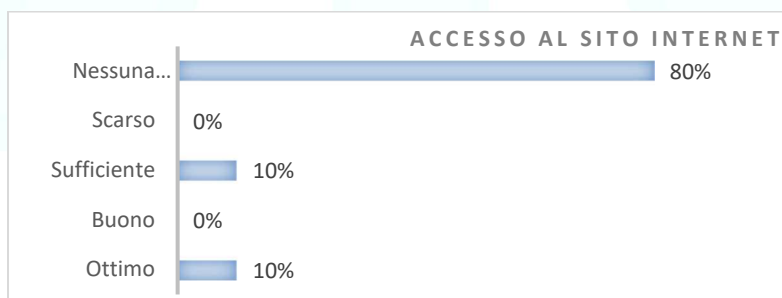
0 6 4 10



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

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

1 0 1 0 8 10

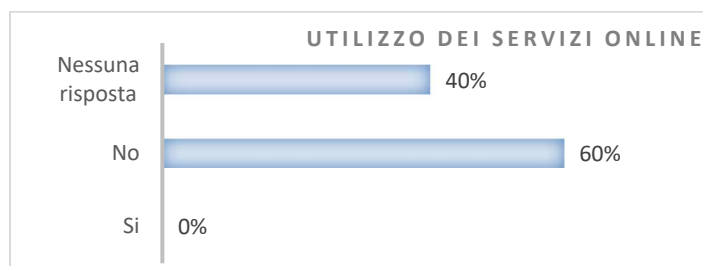




5.3. Ha mai utilizzato i servizi online offerti dal sito internet quali "ricerca defunto" o "segnalazione guasto luce votiva"?

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

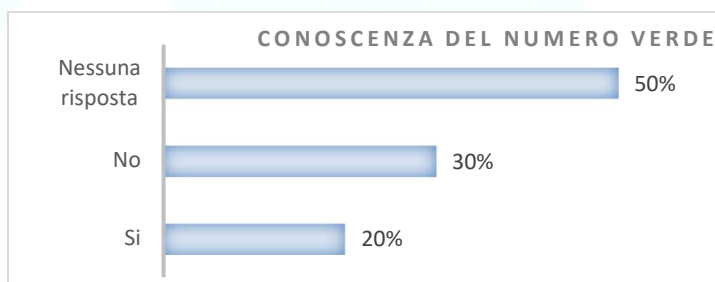
0	6	4	10
---	---	---	----



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

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

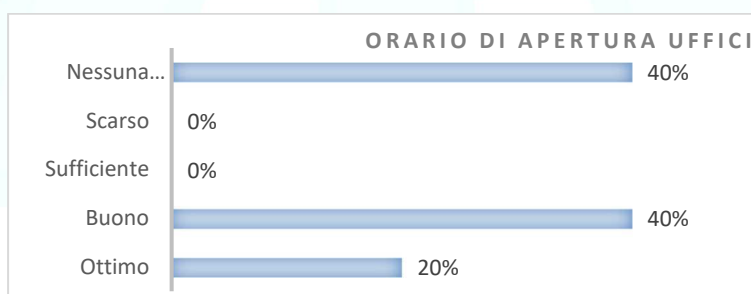
2	3	5	10
---	---	---	----



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

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

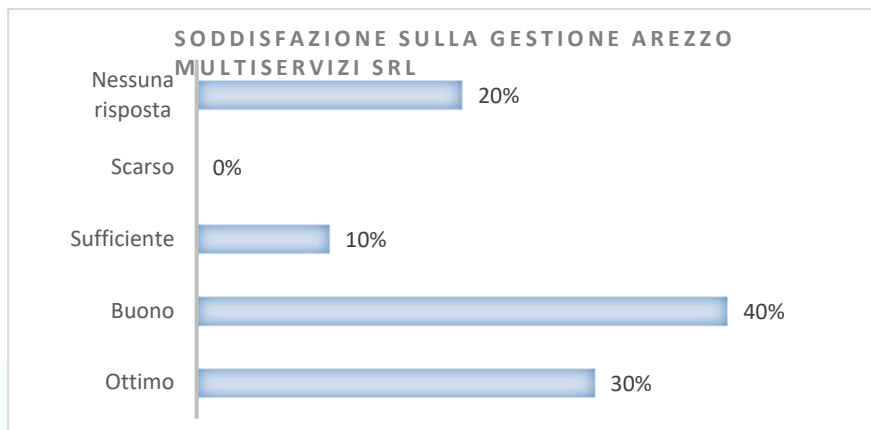
2	4	0	0	4	10
---	---	---	---	---	----





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
3	4	1	0	2	10



6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio

Secondo me un fiore sintetico non fa male a nessuno (preciso 1 fiore)

E' opportuno che la Multiservizi solleciti il Comune di Arezzo!

In riferimento al tempio crematorio come da regole esposte non devono essere messi vasi e fiori nei loculi, grazie, vanno tolti

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



CIMITERO DI AREZZO

Cimitero di **AREZZO**
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

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:						
<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?

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
4.4. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:						
<i>Presenza di fontanelle, panchine, cestini</i>		1				1
<i>Dotazione di annaffiatori, scope, palette</i>		1				1
<i>Dotazione di scale</i>		1				1

Può spiegare brevemente perché?

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
4.5. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:						
<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?



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?

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.arezomultiservizi.it?

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

1

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

Secondo me un fiore sintetico non fa male a nessuno (preciso 1 fiore)

PALAZZO DEL PERO

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
	1				1
			1		1
		1			1
	1				1

*pulizia**manutenzione del verde**decoro generale**illuminazione votiva*

Può spiegare brevemente perché?

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

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

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

Può spiegare brevemente perché?

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

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

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

Può spiegare brevemente perché?

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

1

1



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

POLICIANO

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

Può spiegare brevemente perché?

Il parcheggio è in pessime condizioni! Di Policiano

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

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
bicycle*

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?

pessimo nel parcheggio di Policiano

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

E' opportuno che la Multiservizi solleciti il Comune di Arezzo!

Cimitero di

NESSUNA INDICAZIONE

6

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		6
---	---	---	--	---

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		2		6
--	---	---	--	---	--	---

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

Può spiegare brevemente perché?

Il tempio (della cremazione) è sprovvisto di riscaldamento e clima ed ha regole troppo rigide nella presenza di fiori ricordini presso la tomba

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	2	2	6
<i>Dotazione di annaffiatori, scope, palette</i>	2	2	1	1	6
<i>Dotazione di scale</i>	2	1	2	1	6

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>	3	2	1		6
<i>possibilità di raggiungere il cimitero in autobus</i>	1	4	1		6
<i>possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta</i>	1	4	1		6

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?

2 1 2 1 6

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 3 1 1 6

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

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

3 3 6

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

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

1 1 4 6

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"?

3 3 6

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

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

1 2 3 6

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

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

1 3 2 6

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 3 1 1 6

6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio

In riferimento al tempio crematorio come da regole espone non devono essere messi vasi e fiori nei loculi, grazie, vanno tolti

Cimitero di

FUORI COMUNE

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

manutenzione del verde 1

decoro generale 1

illuminazione votiva 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

Dotazione di annaffiatori, scope, palette 1

Dotazione di scalei 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 1

possibilità di raggiungere il cimitero in autobus 1

*possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in
bicycle* 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

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



Conclusioni:

Nonostante che gli uffici cimiteriali consegnino il questionario a tutti gli utenti che vi si rivolgono per pratiche di cremazione e/o di tumulazione e che vi sia anche la possibilità di compilare il questionario in forma anonima direttamente dal sito istituzionale al link <https://www.arezzomultiservizi.it/119/ITA/Questionario-di-valutazione-dei-servizi-cimiteriali> , il numero di questionari compilati restituiti dagli utenti è molto basso.

E' da tener presente che chi si rivolge alla società appartiene ad una fascia di età avanzata oppure che richiede il servizio in momenti difficili e dolorosi per la famiglia e che, pertanto, può non avere l'attenzione e disponibilità a compilare il questionario.

Per questo gli uffici amministrativi stanno cercando altre soluzioni più semplici per poter raccogliere una quantità più rappresentativa di valutazioni sul servizio cimiteriale offerto da Arezzo Multiservizi.

