



**REPORT SU "QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI"
RESTITUITI DAGLI UTENTI NEL 2024**

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 2024/2026, approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 128 DEL 18/12/2023, che prevede, oltre alla redazione del Piano Economico e Finanziario per il triennio 2024-2026 e la realizzazione delle estumulazioni ed esumazioni delle concessioni scadute nell'anno in corso, anche la **rilevazione della qualità dei servizi offerti**.

È 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 ☐ 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 anaffiattoi, 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 09.01.2025 sono stati raccolti tutti i questionari riconsegnati dagli utenti durante il secondo semestre 2024, tramite inserimento nella teca posta nella sala di attesa degli uffici cimiteriali nonché compilazione del modello online dal sito istituzionale, aggiungendone le risultanze ai questionari raccolti durante il primo semestre 2024 prot. 2024/1491. Di seguito si espongono, pertanto, i dati relativi all'intera annualità 2024.

Numero questionari oggetto di indagine

L'operazione di consegna dei questionari agli utenti è avvenuta nell'anno 2024 e a fronte di 1338 questionari consegnati, ne sono stati restituiti solamente il 2,69%

Periodo di osservazione	Da	A
	01/01/2024	31/12/2024
Nr questionari consegnati nel periodo	1338	
<i>di cui per concessioni cimiteriali</i>	598	
<i>di cui per cremazione</i>	723	
<i>di cui per altri servizi</i>	17	
Totale questionari restituiti	36	
<i>di cui questionari restituiti in modalità cartacea</i>	32	
<i>di cui questionari restituiti via mail</i>	1	
<i>di cui questionari compilati in modalità online</i>	3	

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 (28%) e il 50% dell'utenza appartenente alla fascia di età 41-65 anni e in prevalenza si tratta di una popolazione femminile (44%).

Le categorie più rappresentative sono costituite da lavoratori dipendenti (39%) e da pensionati (32%).

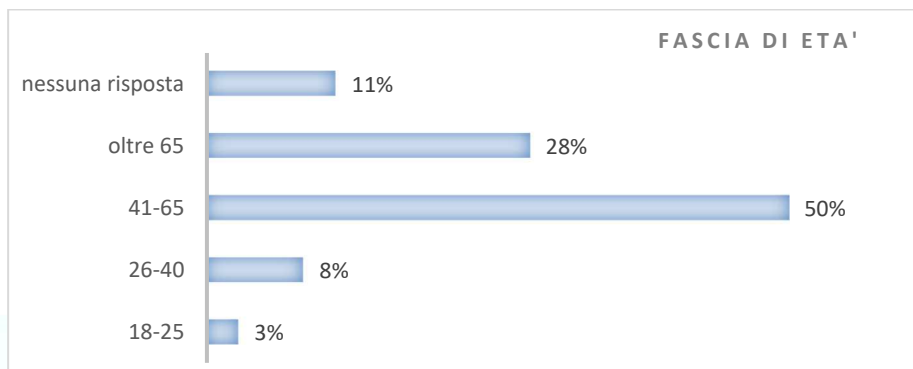
Il 44% degli utenti che hanno compilato il questionario si è rivolto alla società per pratiche di cremazione e il 53% circa del campione ha dichiarato di essere stato favorevolmente colpito da alcuni fattori durante i servizi ricevuti, dandone alcuni esempi di seguito riportati, in particolar modo inerenti alla gentilezza, professionalità e disponibilità degli addetti, mentre circa l'80% 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.

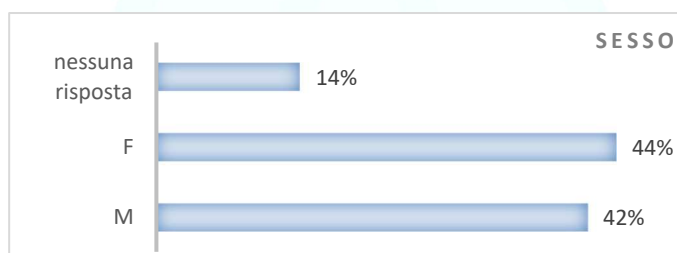
1.1. A quale fascia di età appartiene?

18-25	26-40	41-65	oltre 65	nessuna risposta	Totale
1	3	18	10	4	36



1.2. Sesso

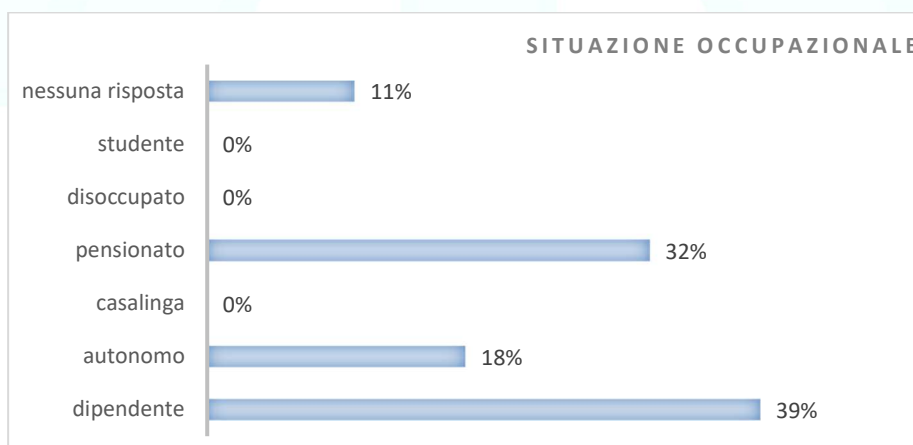
M	F	nessuna risposta	Totale
15	16	5	36



1.3. Situazione occupazionale

lavoratore dipendente	lavoratore autonomo	casalinga	pensionato	disoccupato	studente	nessuna risposta	Totale*
15	7	0	12	0	0	4	38

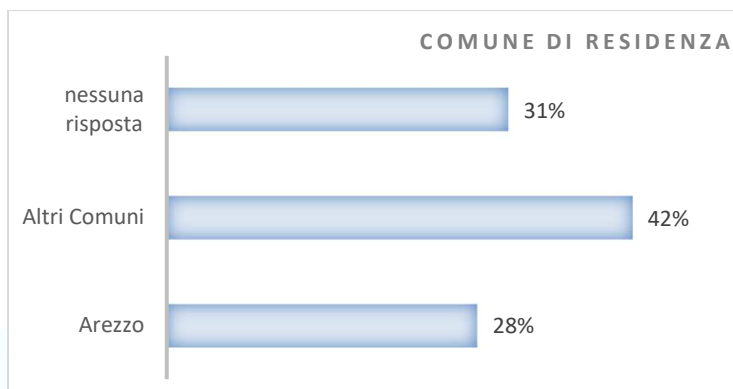
* alcuni utenti hanno fornito più di una risposta





1.4. Comune di residenza

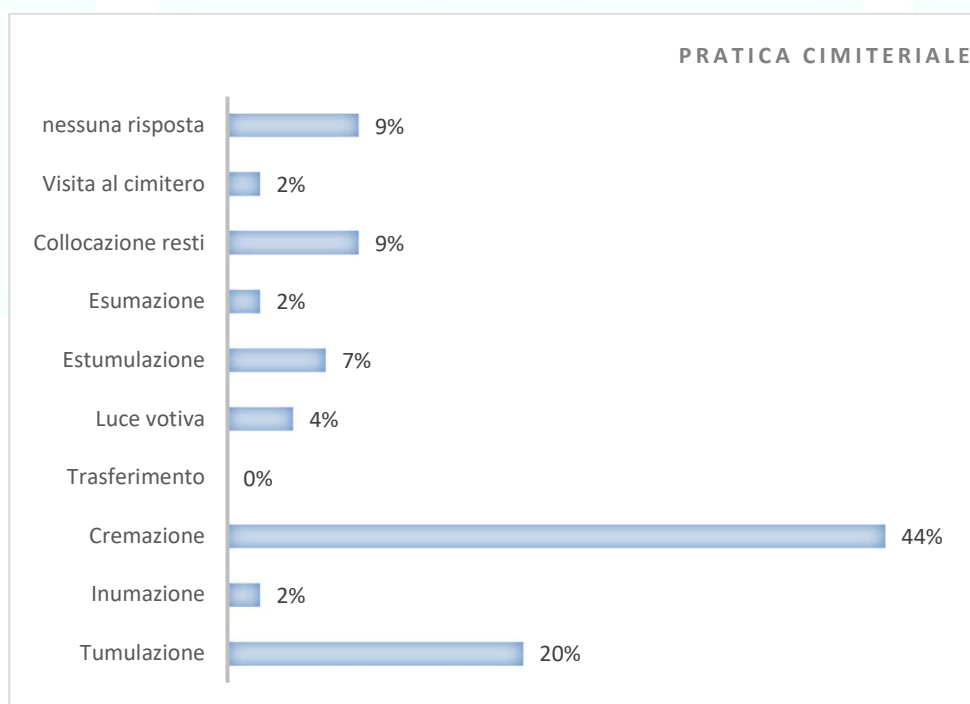
Arezzo	Altri Comuni	nessuna risposta	Totale
10	15	11	36



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*
9	1	20	0	2	3	1	4	1	4	45

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

19 11 6 36

Utente che ha risposto "**Estumulazione**": Il rispetto dei familiari e della salma

Utente che ha risposto "**Cremazione**": Conforto e rispetto per i familiari

Utente che ha risposto "**Estumulazione**": La gentilezza e competenza e riservatezza di tutti gli impiegati e operai

Utente che ha risposto "**Tumulazione**": La gentilezza, la pazienza, l'attenzione ai bisogni e la disponibilità

Utente che ha risposto "**Tumulazione**": Gentilezza del personale e accuratezza

Utente che ha risposto "**Tumulazione**": tumulazione cremazione

Utente che ha risposto "**Tumulazione**": Cordialità e professionalità

Utente che ha risposto "**Cremazione**": professionalità, disponibilità operatori

Utente che ha risposto "**Cremazione**": la professionalità del personale

Utente che ha risposto "**Cremazione**": la precisione e serietà professionale

Utente che ha risposto "**Tumulazione**": professionalità nei lavori

Utente che ha risposto "**Tumulazione**": cortesia gentilezza

Utente che ha risposto "**Cremazione**": disponibilità e cortesia

Utente che ha risposto "**Cremazione**": la velocità

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

1 29 6 36

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

Se sì, quali?

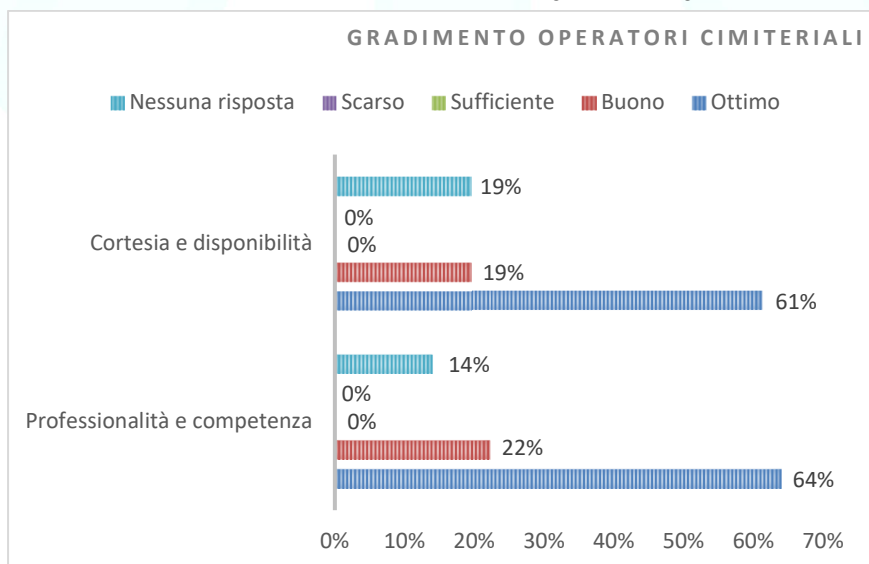
La problematica di poter fare un contratto cimiteriale per una persona senza parenti

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	23	8	0	0	5	36
Cortesia e disponibilità	22	7	0	0	7	36

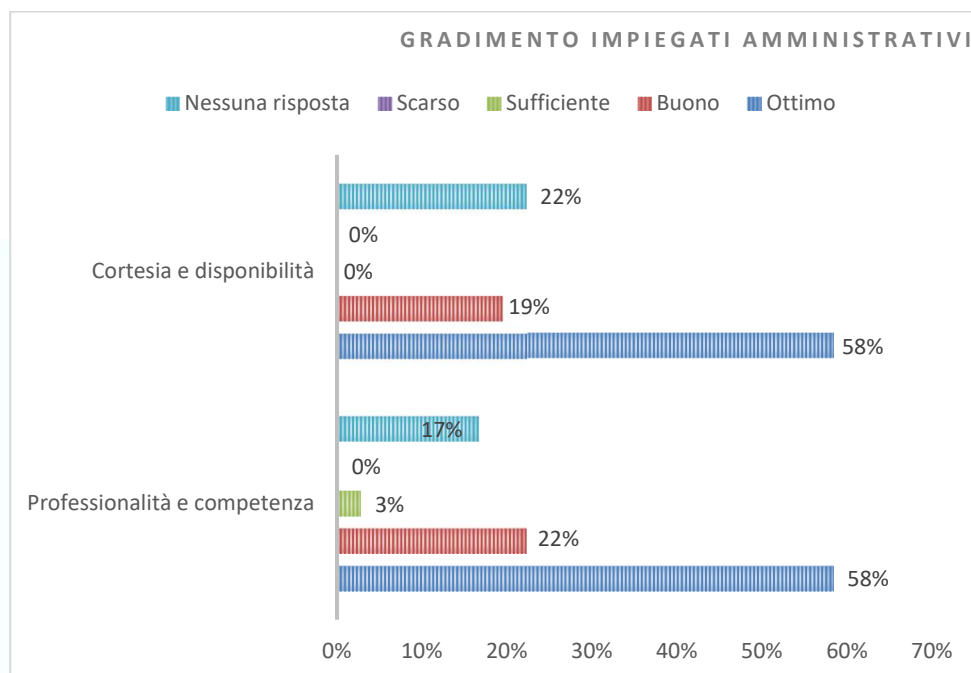


3.2. In riferimento agli **impiegati amministrativi** può esprimere il Suo grado di soddisfazione in merito a:

Professionalità e competenza

Cortesia e disponibilità

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
Professionalità e competenza	21	8	1	0	6	36
Cortesia e disponibilità	21	7	0	0	8	36

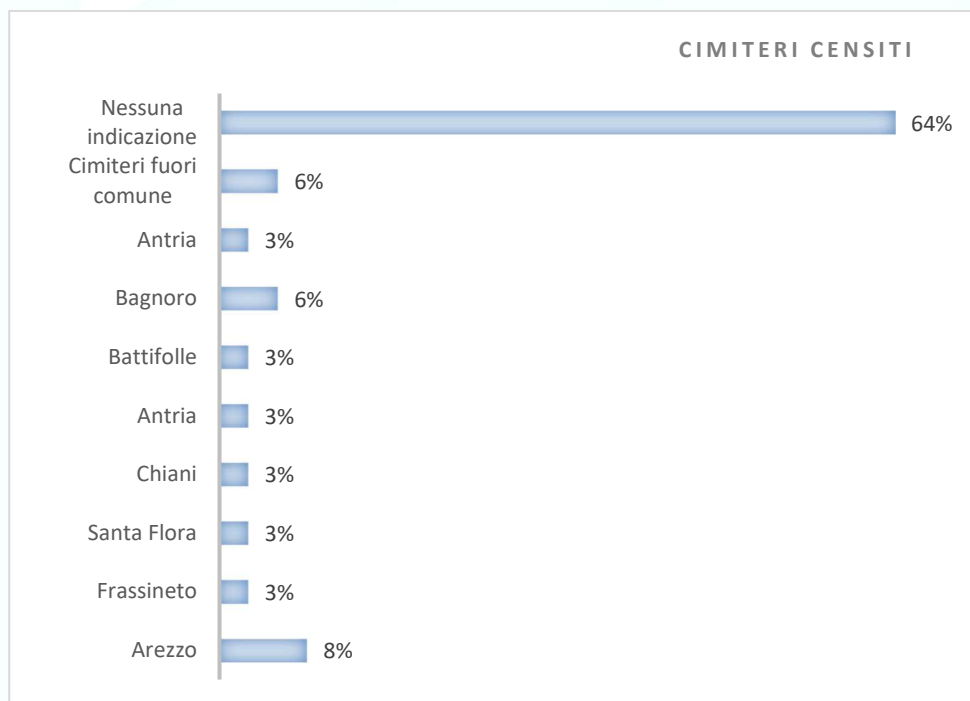




Risposte fornite dagli utenti nella parte relativa allo specifico cimitero (punti da 4 a 6)

L'8% del campione ha compilato il questionario in relazione al cimitero di Arezzo, con 3 questionari su 36 totali. Una parte significativa del campione, il 64%, non ha fornito indicazioni sul cimitero a cui si riferiscono le risposte (23 questionari su 36). 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 34 questionari totali.**

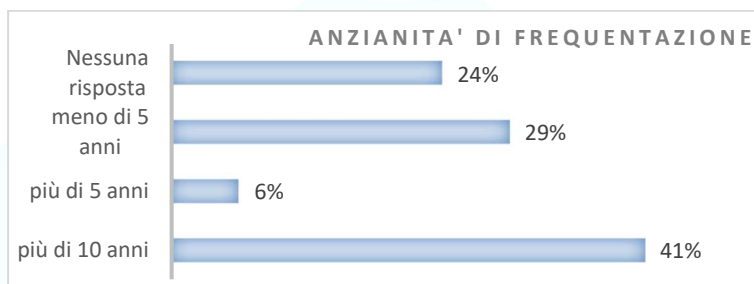
	Arezzo	Poggiola	Staggiano	Santa Firmina	Pratantico	Pieve a Quarto	Bagnoro	Antria	Cimiteri fuori comune	Nessuna indicazione	Totale
Cimiteri censiti	3	1	1	1	1	1	2	1	2	23	36



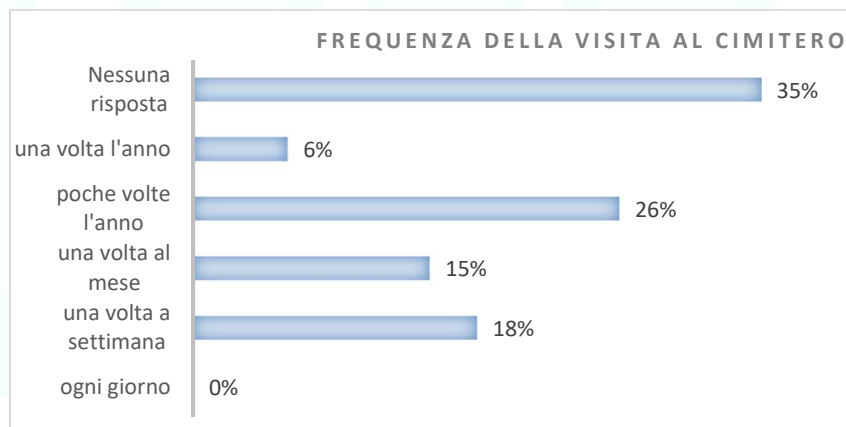
Di seguito si riportano le risultanze aggregate di tutte le risposte fornite dagli utenti relativamente agli specifici cimiteri frequentati.

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?	14	2	10	8	34



	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	6	5	9	2	12	34



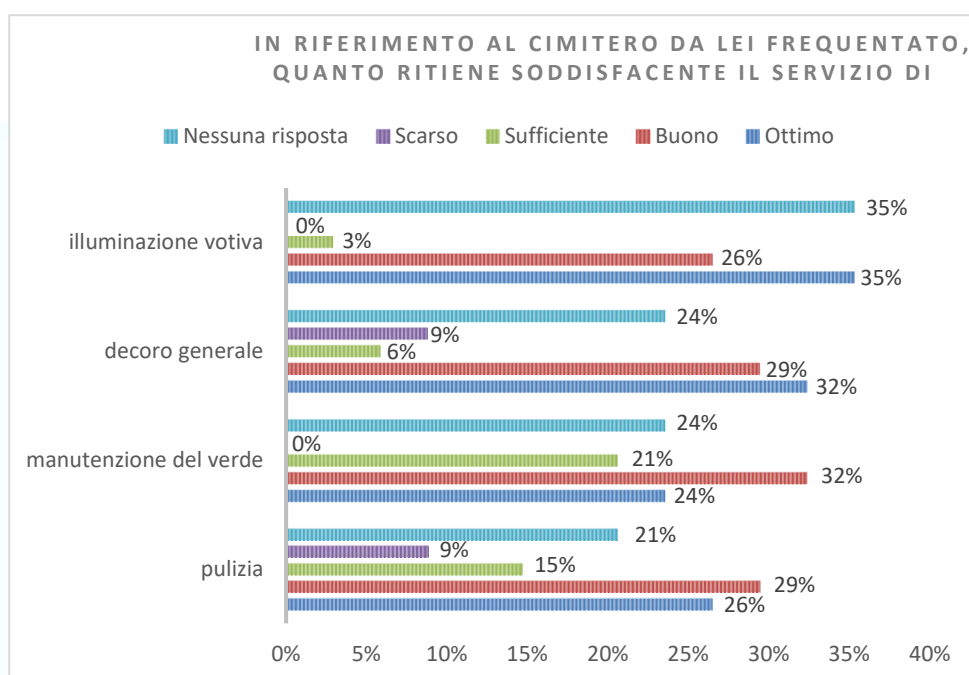
4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>pulizia</i>	9	10	5	3	7	34
<i>manutenzione del verde</i>	8	11	7		8	34
<i>decoro generale</i>	11	10	2	3	8	34
<i>illuminazione votiva</i>	12	9	1		12	34

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto "**Ottimo**": I giudizi sono riferiti alla zona del crematorio molto curato in ogni dettaglio

Utente che ha risposto "**Nessuna risposta**": Voglio poter mettere dei fiori di seta che non marciscono sulla tomba della mia mamma sul crematorio



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

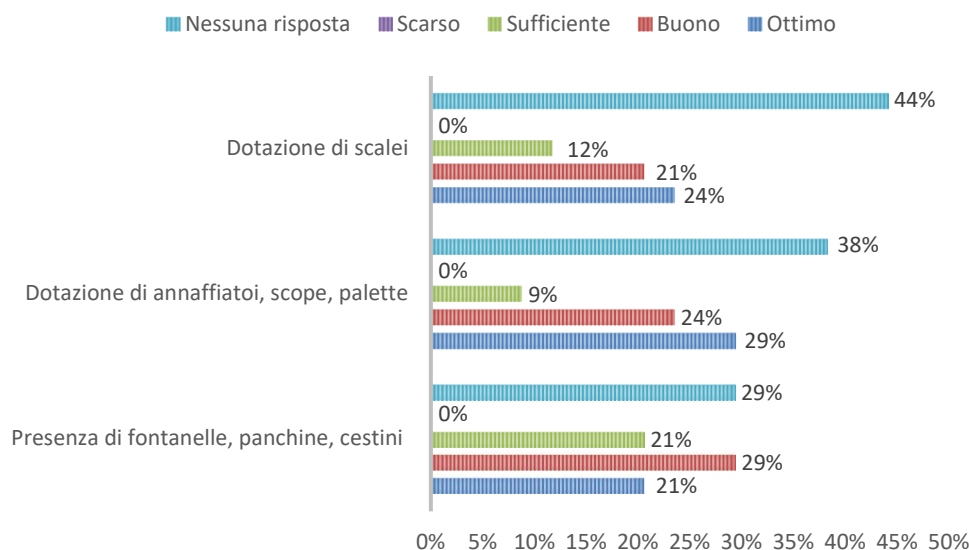
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>Presenza di fontanelle, panchine, cestini</i>	7	10	7		10	34
<i>Dotazione di annaffiatori, scope, palette</i>	10	8	3		13	34
<i>Dotazione di scalei</i>	8	7	4		15	34

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto "**sufficiente**": Purtroppo le scale fornite risultano essere ingombranti e difficilmente maneggevoli anche per lo scarso spazio di accesso ai loculi in parete

Utente che ha risposto "**Ottimo**": Ho frequentato poco il cimitero, non so bene, ma ho notato moltissimi annaffiatori

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



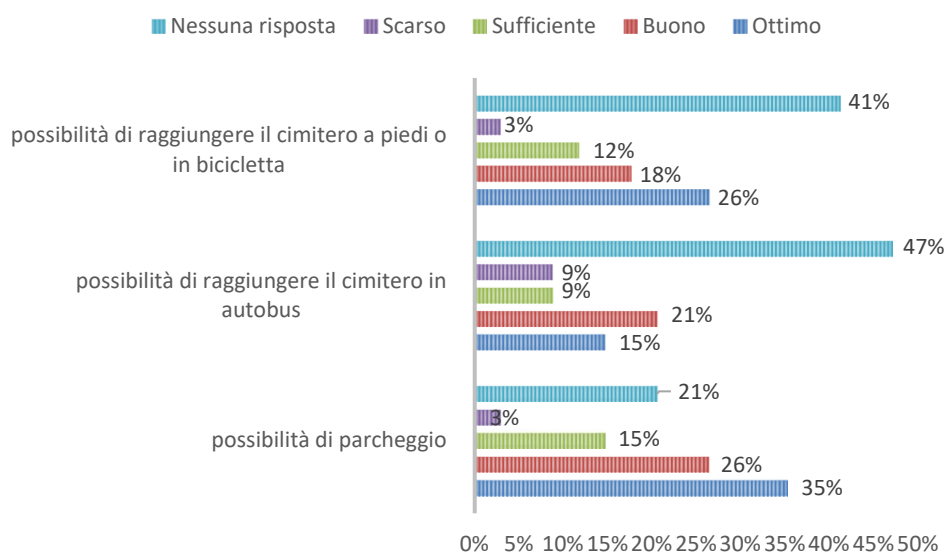
4.5. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato,
quanto ritiene soddisfacente:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>possibilità di parcheggio</i>	12	9	5	1	7	34
<i>possibilità di raggiungere il cimitero in autobus</i>	5	7	3	3	16	34
<i>possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta</i>	9	6	4	1	14	34

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto "scarso": ubicazione

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



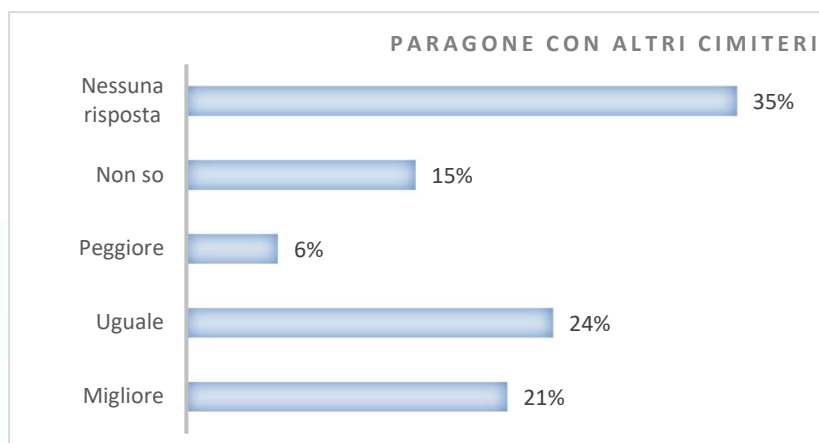
4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?

Può spiegare brevemente perché?

Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale
7	8	2	5	12	34

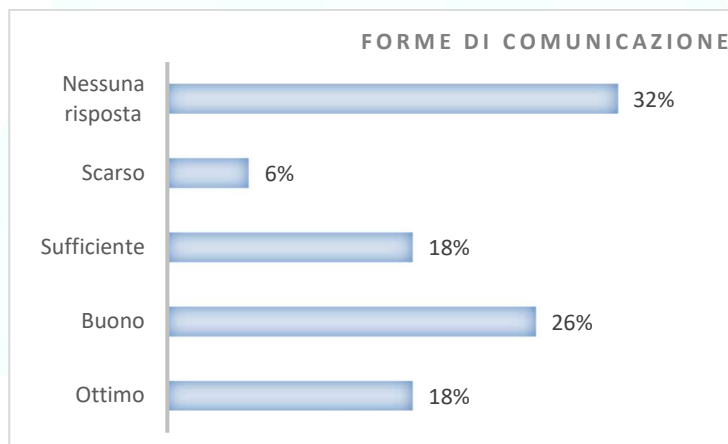
Utente che ha risposto "**Uguale**": Uguale, migliore per la sala al piano superiore del tempio crematorio

Utente che ha risposto "**Peggior**": Voglio mettere fiori sulla lapide di mia madre



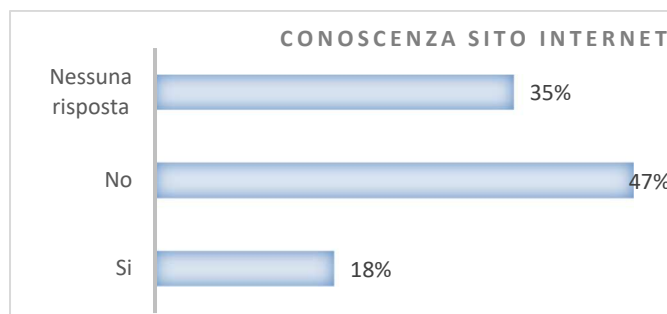
5.1. Come giudica le forme di comunicazione interne al cimitero (manifesti, bacheche, informative, segnaletiche)?

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
6	9	6	2	11	34



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

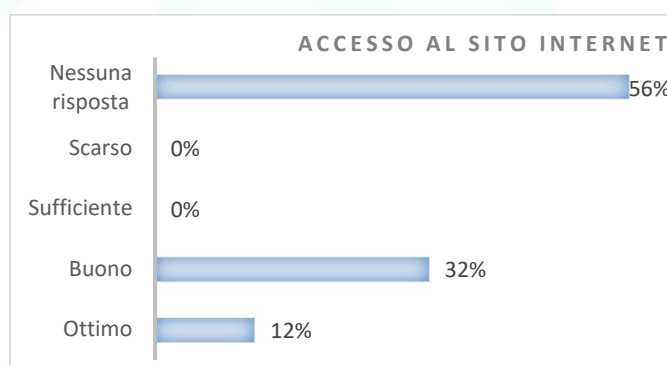
Si	No	Nessuna risposta	Totale
6	16	12	34



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

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

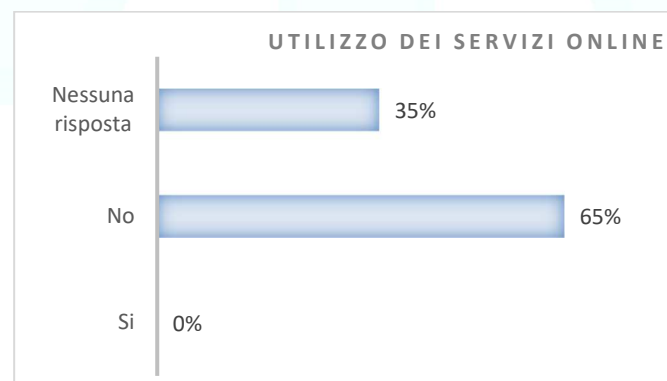
4 11 0 0 19 34



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 22 12 34

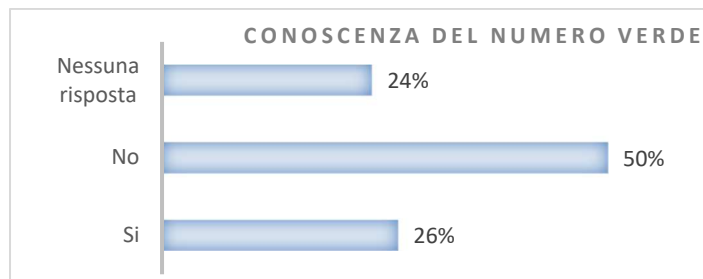




5.4. E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi srl dispone del numero verde 800 055315?

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

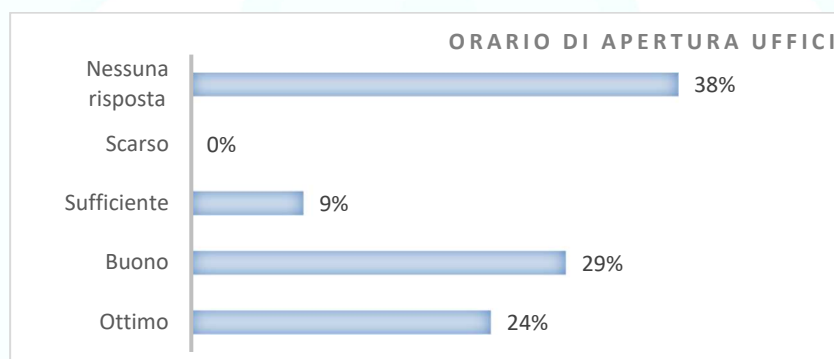
9	17	8	34
---	----	---	----



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

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

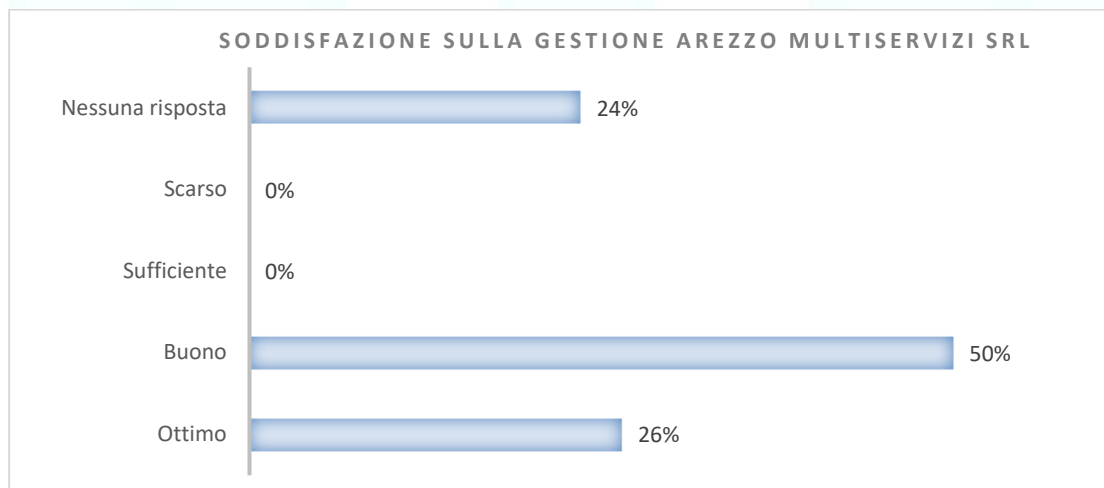
8	10	3	0	13	34
---	----	---	---	----	----



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?

9	17	0	0	8	34
---	----	---	---	---	----





6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio

Utente che ha risposto "**Nessuna risposta**": Forte protesta relativa ai fiori nelle lapidi del crematorio - Non sono soddisfatta perché sul crematorio voglio poter mettere dei fiori di seta che non marciscono - Il loculo è stato pagato e il regolamento ritengo che sia una cosa disumana

Utente che ha risposto "**Nessuna risposta**": Mi dispiace ma qui si sapeva che non ci vogliono fiori

Utente che ha risposto "**Nessuna risposta**": Perché un fiore di plastica da noia

Utente che ha risposto "**Nessuna risposta**": Per favore vorrei sapere dove è la roba cavata - dove è stata messa la rivotto grazie

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



Cimitero di

AREZZO

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

1

2

3

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

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

pulizia

1

2

3

manutenzione del verde

1

2

3

decoro generale

1

2

3

illuminazione votiva

1

1

1

3

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto "**Ottimo**": I giudizi sono riferiti alla zona del crematorio molto curato in ogni dettaglio

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

1

3

Dotazione di annaffiatori, scope, palette

2

1

3

Dotazione di scale

1

2

3

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

3

3

possibilità di raggiungere il cimitero in autobus

1

1

1

3

possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta

1

1

1

3

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

2

3



Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto "Uguale": Uguale, migliore per la sala al piano superiore del tempio crematorio

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

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

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

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

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

3			3
---	--	--	---

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

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

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

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			3
---	--	--	---

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

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

3			3
---	--	--	---

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

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

1		1		1	3
---	--	---	--	---	---

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					3
---	--	--	--	--	---

6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio

CIMITERO DI BAGNORO

Cimitero di	BAGNORO						
	2						
	più di 10 anni	più di 5 anni	meno di 5 anni	Nessuna risposta	Totale		
4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?	2				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?	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	2					2	
manutenzione del verde	2					2	
decoro generale	2					2	
illuminazione votiva	2					2	
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		2				2	
Dotazione di annaffiatori, scope, palette	2					2	
Dotazione di scalei	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	2					2	
possibilità di raggiungere il cimitero in autobus				2		2	
possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta	2					2	
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	2	



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

2

2

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

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

2

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

POGGIOLA

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?

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?

Utente che ha risposto "**sufficiente**": Purtroppo le scale fornite risultano essere ingombranti e difficilmente maneggevoli anche per lo scarso spazio di accesso ai loculi in parete

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?

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 STAGGIANO

Cimitero di	STAGGIANO						
	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	
<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 annaffiatori, 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?							
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.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

SANTA FIRMINA

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

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	Peggiora	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

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

PRATANTICO

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 scale*

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

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

PIEVE A
QUARTO

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 scale*

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

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.



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 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

ANTRIA

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
bicycle*

1

1

1

1

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?

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

NESSUNA INDICAZIONE

Cimitero di

NESSUNA
INDICAZIONE

23

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

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

8	1	6	8	23
---	---	---	---	----

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

	3	2	6		12	23
--	---	---	---	--	----	----

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	4	5	3	7	23
<i>manutenzione del verde</i>	4	5	7		7	23
<i>decoro generale</i>	5	6	2	3	7	23
<i>illuminazione votiva</i>	6	6	1		10	23

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto "**Nessuna risposta**": Voglio poter mettere dei fiori di seta che non marciscono sulla tomba della mia mamma sul crematorio

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>	5	5	4		9	23
<i>Dotazione di annaffiatori, scope, palette</i>	6	4	2		11	23
<i>Dotazione di scalei</i>	5	4	2		12	23

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto "**Ottimo**": Ho frequentato poco il cimitero, non so bene, ma ho notato moltissimi annaffiatori

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

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

<i>possibilità di parcheggio</i>	4	7	5		7	23
<i>possibilità di raggiungere il cimitero in autobus</i>	3	5	2	1	12	23
<i>possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta</i>	2	4	3	1	13	23

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto "**scarso**": ubicazione



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

6 5 1 3 8 23

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto "**Peggior**e": Voglio mettere fiori sulla lapide di mia madre

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

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

2 8 4 1 8 23

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

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

4 9 10 23

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

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

2 7 14 23

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

12 11 23

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

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

7 9 7 23

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

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

4 6 2 11 23

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

5 11 7 23



Utente che ha risposto "**Nessuna risposta**": Forte protesta relativa ai fiori nelle lapidi del crematorio - Non sono soddisfatta perché sul crematorio voglio poter mettere dei fiori di seta che non marciscono - Il loculo è stato pagato e il regolamento ritengo che sia una cosa disumana

Utente che ha risposto "**Nessuna risposta**": Mi dispiace ma qui si sapeva che non ci vogliono fiori

Utente che ha risposto "**Nessuna risposta**": Perché un fiore di plastica da noia

Utente che ha risposto "**Nessuna risposta**": Per favore vorrei sapere dove è la roba cavata - dove è stata messa la rinvoglio grazie



Cimitero di

CIMITERI
FUORI
COMUNE

2

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

2

2

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:

pulizia

manutenzione del verde

decoro generale

illuminazione votiva

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

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
	1	1			2
	1	1			2
	1	1			2

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
2					2
1			1		2
		2			2

Può spiegare brevemente perché?

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

2

2



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

2

2

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

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

2

2

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

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

1

1

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?

2

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. Suggerimenti per migliorare il servizio



Nonostante che i modelli di questionario distribuiti nel 2024 siano stati modificati rispetto al 2023 con l'intento di dare maggior rilevanza alla compilazione corretta del punto 4. CIMITERO _____, si rileva che ancora quasi il 50% dei questionari continuano a non indicare il cimitero a cui si riferiscono le risposte.

