



REPORT SU “QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI” RESTITUITI DAGLI UTENTI NEL 2022

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 2022/2024, approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 169 del 20/12/2021, che prevede, oltre alla redazione del Piano Economico e Finanziario per il triennio 2022-2023-2024, anche la **rilevazione della qualità dei servizi offerti**.

In data 21.10.2022 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 riconsegnarlo direttamente agli sportelli, utilizzando la teca che si trova nella sala di attesa oppure via mail all'indirizzo contatti@arezzomultiservizi.it.

È stata poi realizzata la possibilità per gli utenti di compilare e restituire in forma anonima il questionario accedendo al sito internet istituzionale al seguente link:

<https://www.arezzomultiservizi.it/119/ITA/Questionario-di-valutazione-dei-servizi-cimiteriali>

Di seguito si riporta il modello del questionario.



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI

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

1. PROFILO DELL'UTENTE

1.1. A quale fascia di età appartiene?

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

1.2. Sesso

- Maschio Femmina

1.3. Situazione occupazionale

- lavoratore dipendente lavoratore autonomo casalinga pensionato disoccupato studente

1.4. Comune di Residenza _____

2. PRATICA CIMITERIALE

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

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

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

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

3. PERSONALE DIPENDENTE

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

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

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

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

4. CIMITERO DI _____

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

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

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

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

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

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

Segue.....



Può spiegare brevemente perché?

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

Presenza di fontanelle, panchine, cestini ottimo buono sufficiente scarso
Dotazione di annaffiatori, scope, palette ottimo buono sufficiente scarso
Dotazione di scalei ottimo buono sufficiente scarso

Può spiegare brevemente perché?

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

possibilità di parcheggio ottimo buono sufficiente scarso
possibilità di raggiungere il cimitero in autobus ottimo buono sufficiente scarso
possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta ottimo buono sufficiente scarso

Può spiegare brevemente perché?

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

migliore uguale peggiore non so

Può brevemente motivare la Sua risposta? _____

5. INFORMAZIONE

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

ottimo buono sufficiente scarso

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

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

ottimo buono sufficiente scarso

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

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

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 scaricabile dal sito www.arezzomultiservizi.it e può essere 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



ESITO DELL'INDAGINE

In data 04.01.2023 sono stati raccolti tutti i questionari riconsegnati dagli utenti, principalmente tramite inserimento nella teca posta nella sala di attesa degli uffici cimiteriali, per rendicontarne gli esiti di seguito esposti.

Numero questionari oggetto di indagine

L'operazione di consegna dei questionari agli utenti è avvenuta nell'ultimo mese e mezzo del 2022 e a fronte di 88 questionari consegnati, ne sono stati restituiti solamente il 30,68%.

Periodo di osservazione	Da	A
	14/11/2022	31/12/2022
Nr questionari consegnati nel periodo		88
<i>di cui per concessioni cimiteriali</i>		83
<i>di cui per contratto luce</i>		4
<i>di cui per cremazione</i>		1
Totale questionari restituiti		27
<i>di cui questionari restituiti in modalità cartacea</i>		24
<i>di cui questionari restituiti via mail</i>		1
<i>di cui questionari compilati in modalità online</i>		2

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

Il campione analizzato è composto dalla quasi totalità di residenti nel Comune di Arezzo (89%) e il 52% dell'utenza appartenente alla fascia di età 41-65 anni, seguita con il 44% dalla fascia di età oltre 65 anni e in prevalenza si tratta di una popolazione maschile (52%).

Le categorie più rappresentative sono costituite da pensionati (33%) e lavoratori dipendenti (30%).

Il 40% degli utenti che hanno compilato il questionario si è rivolto alla società per pratiche di tumulazione 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 la quasi totalità del campione (89%) 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.

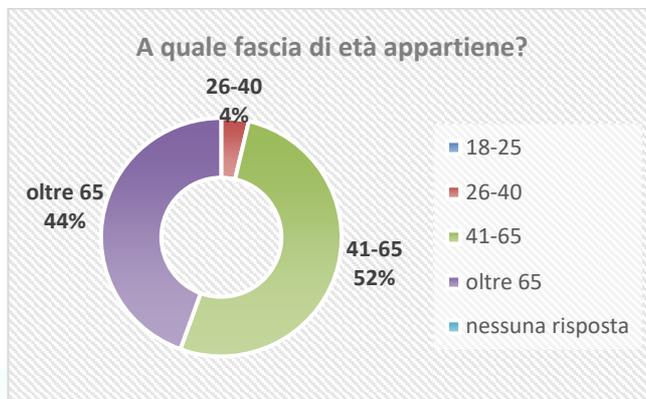
Si riportano di seguito i risultati raccolti per ogni domanda della parte generale del questionario.



18-25	26-40	41-65	oltre 65	nessuna risposta	Totale
-------	-------	-------	----------	------------------	--------

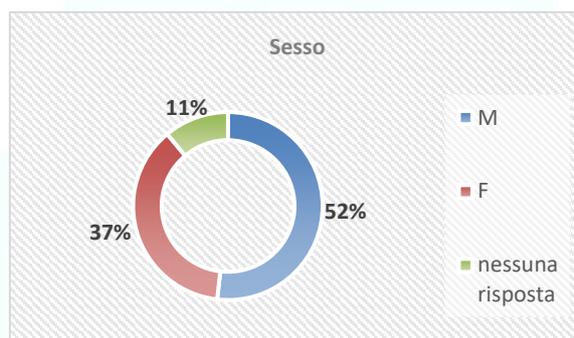
1.1. A quale fascia di età appartiene?

1 14 12 27



1.2. Sesso

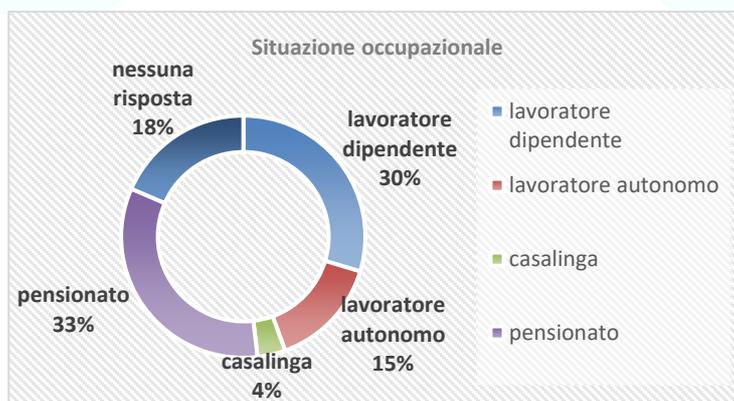
M	F	nessuna risposta	Totale
14	10	3	27



lavoratore dipendente	lavoratore autonomo	casalinga	pensionato	disoccupato	studente	nessuna risposta	Totale
-----------------------	---------------------	-----------	------------	-------------	----------	------------------	--------

1.3. Situazione occupazionale

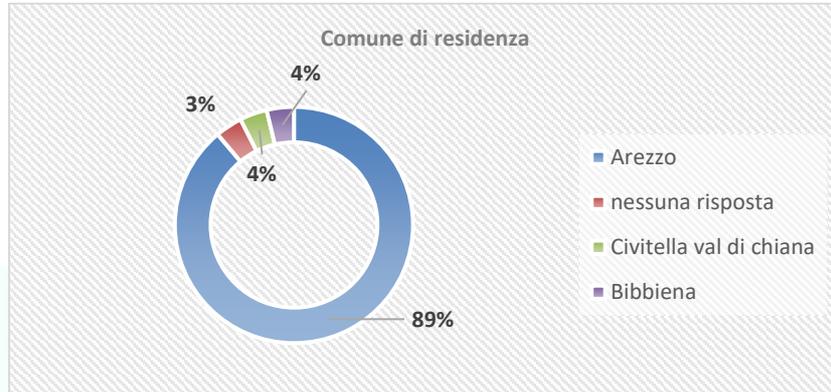
8 4 1 9 5 27





1.4. Comune di residenza

Arezzo	nessuna risposta	Civitella val di Chiana	Bibbiena	Totale
24	1	1	1	27

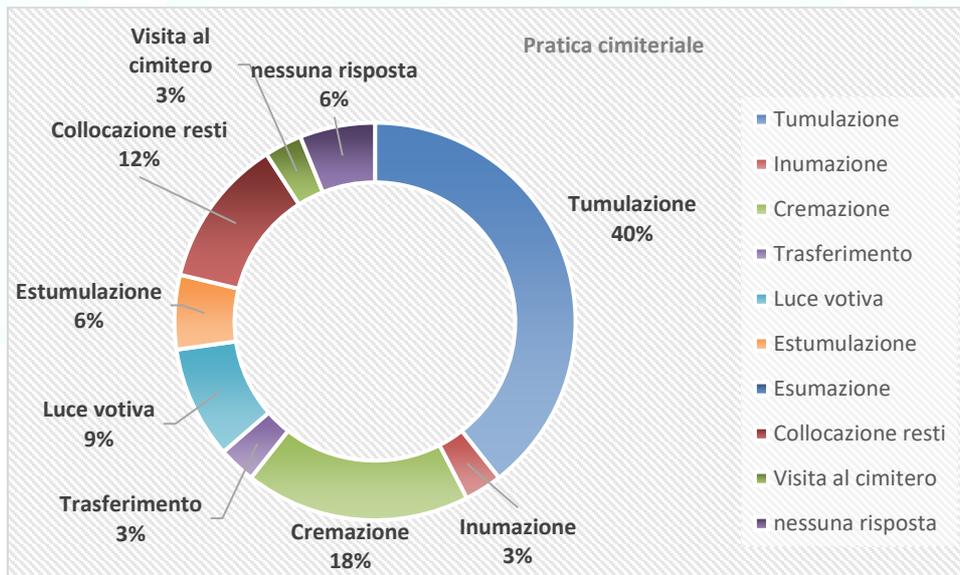


2.1. Per quale pratica si è ultimamente rivolto/a ai servizi forniti da Arezzo Multiservizi srl?

Tumulazione	Inumazione	Cremazione	Trasferimento	Luce votiva	Estumulazione	Esumazione	Collocazione resti	Visita al cimitero	nessuna risposta	Totale *
-------------	------------	------------	---------------	-------------	---------------	------------	--------------------	--------------------	------------------	----------

13	1	6	1	3	2		4	1	2	33
----	---	---	---	---	---	--	---	---	---	----

* alcuni utenti hanno fornito più di una risposta





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

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

19	5	3	27
----	---	---	----

Se sì, quali? professionalità dei dipendenti
 professionalità
 efficienza puntualità rapidità precisione
 disponibilità dell'addetto
 accuratezza e sollecitudine
 rapidità servizio
 velocità del servizio
 disponibilità
 ottima efficienza
 cortesia
 personale gentile e professionale
 disponibilità
 gentilezza e professionalità
 cortesia e gentilezza
 puntualità
 ascolto delle esigenze

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

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

24	3	27
----	---	----

Se sì, quali?

luci votive

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

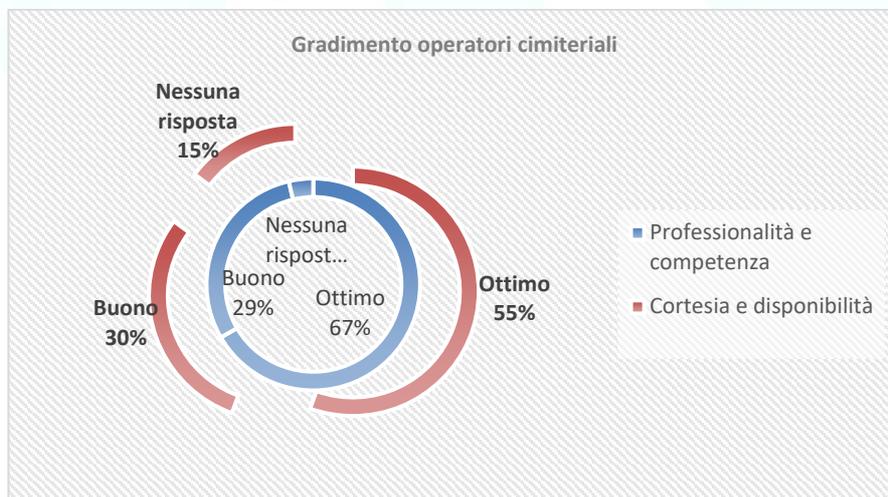
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--	--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

Professionalità e competenza

18	8				1	27
----	---	--	--	--	---	----

Cortesia e disponibilità

15	8				4	27
----	---	--	--	--	---	----



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

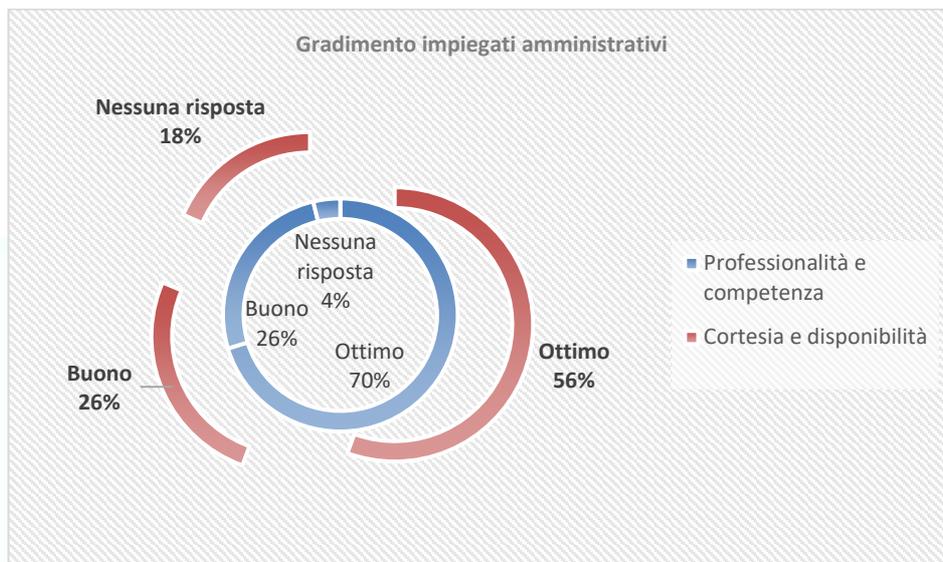


3.2. In riferimento agli **impiegati amministrativi** può esprimere il Suo grado di soddisfazione in merito a:

Professionalità e competenza

Cortesìa e disponibilità

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>Professionalità e competenza</i>	19	7			1	27
<i>Cortesìa e disponibilità</i>	15	7			5	27

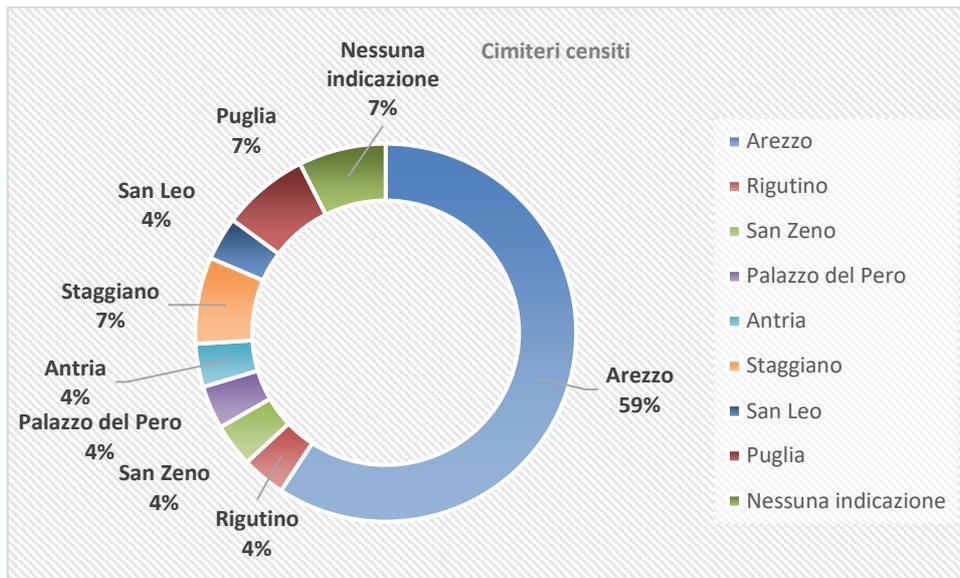




Risposte fornite dagli utenti nella parte relativa allo specifico cimitero (punti da 4 a 6)

Il 59% del campione ha compilato il questionario in relazione al cimitero di Arezzo, con 16 questionari su 27 totali.

	Arezzo	Rigutino	San Zeno	Palazzo del Pero	Antria	Staggiano	San Leo	Puglia	Nessuna indicazione	Totale
Cimiteri censiti	16	1	1	1	1	2	1	2	2	27



DATI AGGREGATI

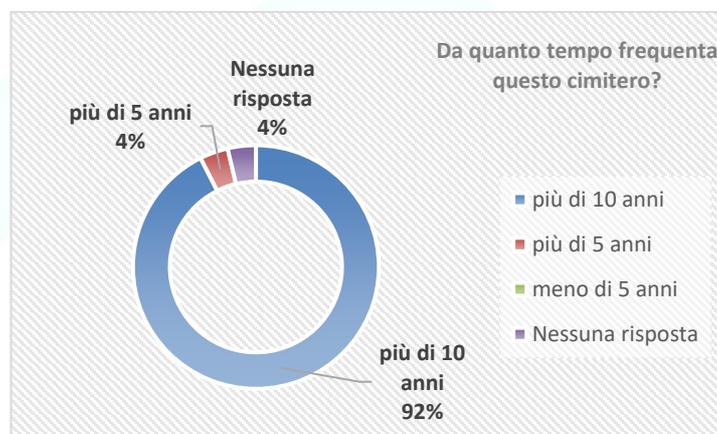
Di seguito si riportano le risultanze aggregate di tutte le risposte fornite dagli utenti relativamente agli specifici cimiteri frequentati.

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?

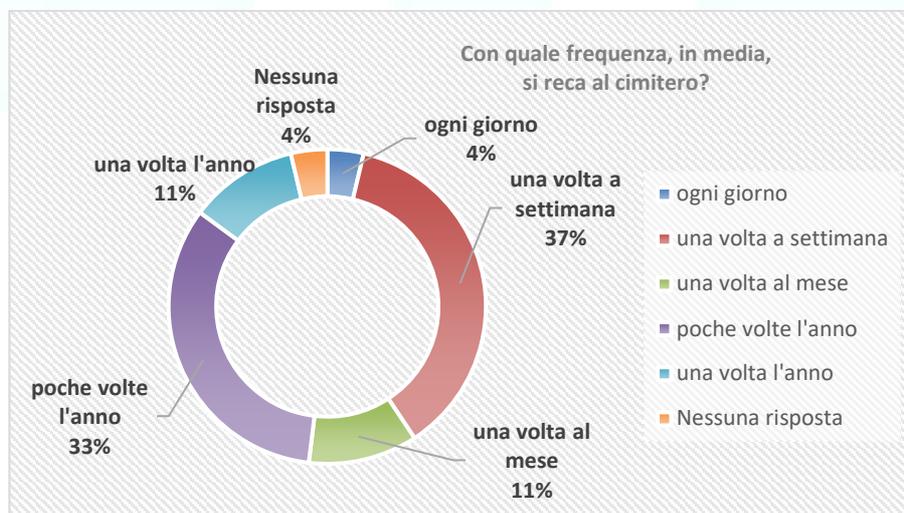
25	1		1	27
----	---	--	---	----



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	10	3	9	3	1	27
---	----	---	---	---	---	----





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	6	2		27
<i>manutenzione del verde</i>	7	9	7	2	2	27
<i>decoro generale</i>	8	9	7	1	2	27
<i>illuminazione votiva</i>	6	10	7	2	2	27

Può spiegare brevemente perché?

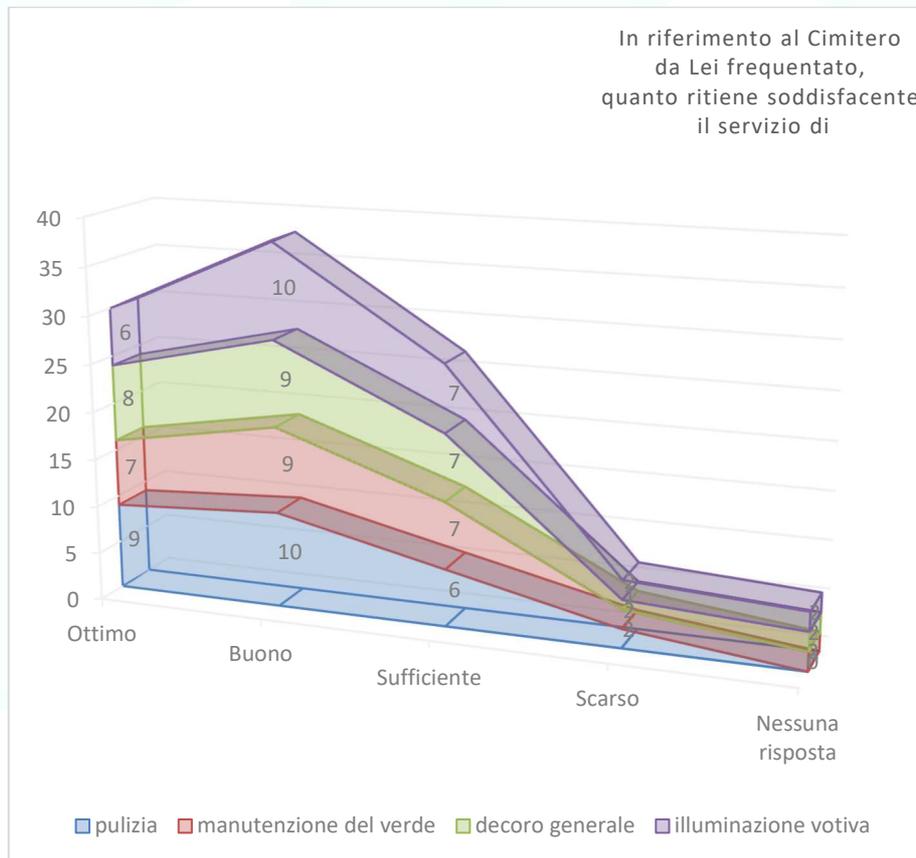
Utente che ha risposto **Ottimo**: aspetto generale del cimitero elegante e pulito, fin dal primo colpo d'occhio

Utente che ha risposto **Sufficiente**: a volte è un po' sporco

Utente che ha risposto **Scarso**: maggior ordine e pulizia

Utente che ha risposto **SCARSO**: perché tra una tomba e l'altra crescono erbacce che nessuno rimuove, anche nei vialetti

Utente che ha risposto **SUFFICIENTE**: le lampade emettono poca luce





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

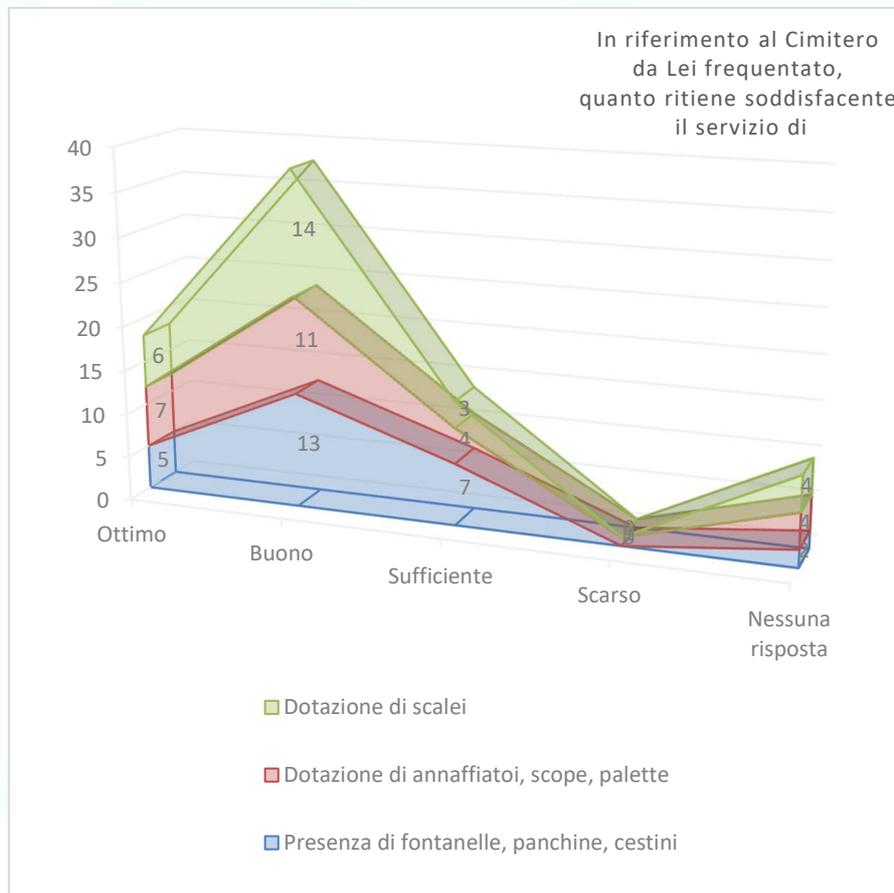
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>Presenza di fontanelle, panchine, cestini</i>	5	13	7		2	27
<i>Dotazione di annaffiatoi, scope, palette</i>	7	11	4	1	4	27
<i>Dotazione di scalei</i>	6	14	3		4	27

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **BUONO**: è presente uno scaleo difettoso

Utente che ha risposto **SCARSO**: gli annaffiatoi ci sono ma la gente è maleducata e non li rimette a posto, li lasciano sparsi, mentre le scope e palette sono scarse di numero

Utente che ha risposto **OTTIMO**: perché non ho avuto problemi in merito





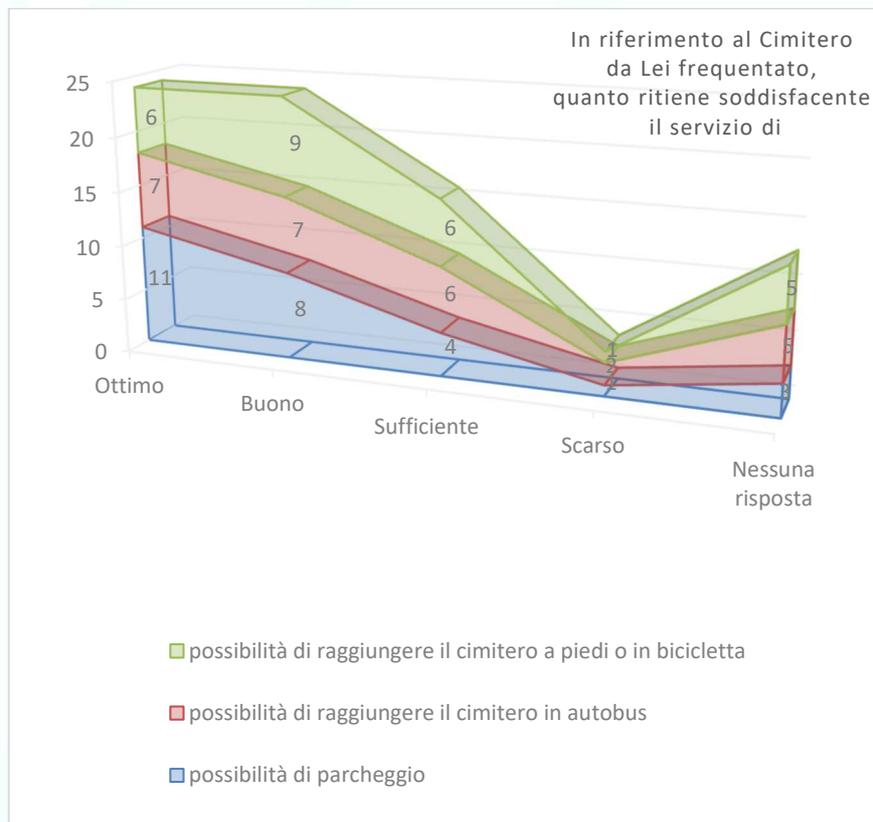
4.5. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>possibilità di parcheggio</i>	11	8	4	1	3	27
<i>possibilità di raggiungere il cimitero in autobus</i>	7	7	6	2	5	27
<i>possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta</i>	6	9	6	1	5	27

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **SUFFICIENTE**: la fermata dell'autobus è distante perché il cimitero è anche fuori centro abitato

Utente che ha risposto **BUONO**: le strade sono strette per andare in bicicletta o a piedi





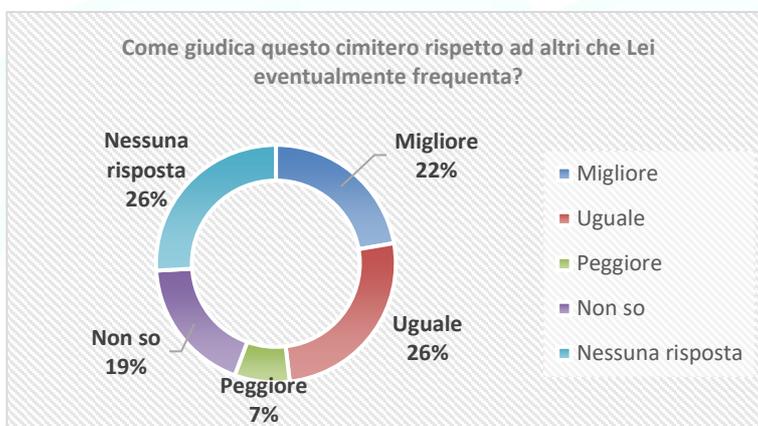
Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale
----------	--------	---------	--------	------------------	--------

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

6	7	2	5	7	27
---	---	---	---	---	----

Può spiegare brevemente perché?

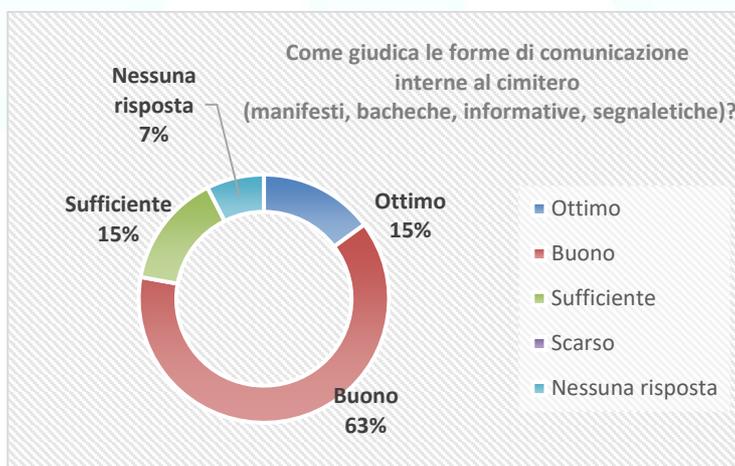
Utente che ha risposto **Peggior**: Rispetto agli anni precedenti
 Utente che ha risposto **Peggior**: molto sporco
 Utente che ha risposto **NON SO**: non frequento altri cimiteri
 Utente che ha risposto **MIGLIORE**: è tranquillo
 Utente che ha risposto **UGUALE**: Tregozzano o San Polo frequentato
 Utente che ha risposto **Ottimo**: ordine pulizia



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

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

4	17	4		2	27
---	----	---	--	---	----

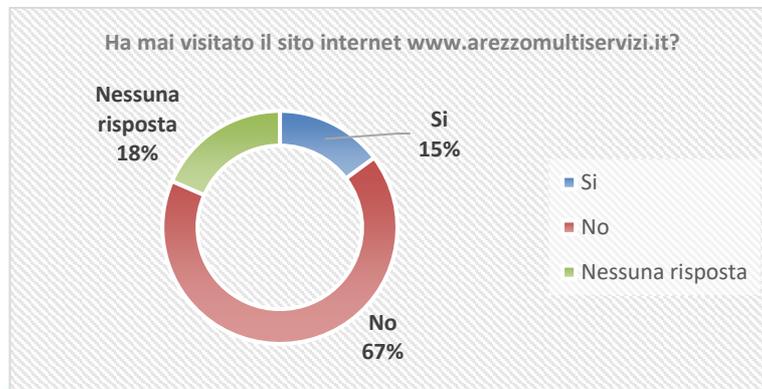




5.2. Ha mai visitato il sito internet
www.arezzomultiservizi.it?

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

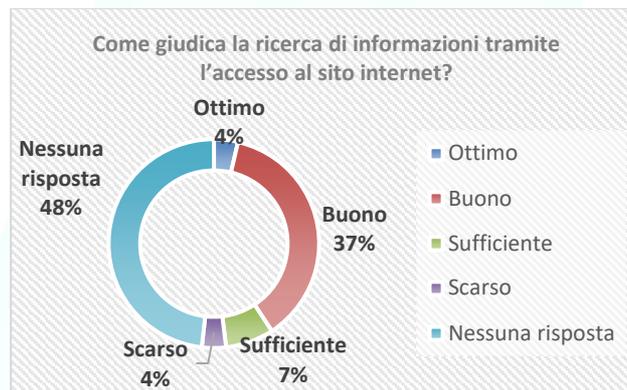
4	18	5	27
---	----	---	----



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

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

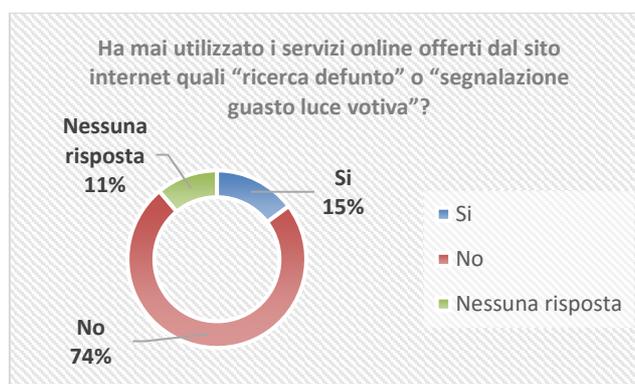
1	10	2	1	13	27
---	----	---	---	----	----



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

4	20	3	27
---	----	---	----

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



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.

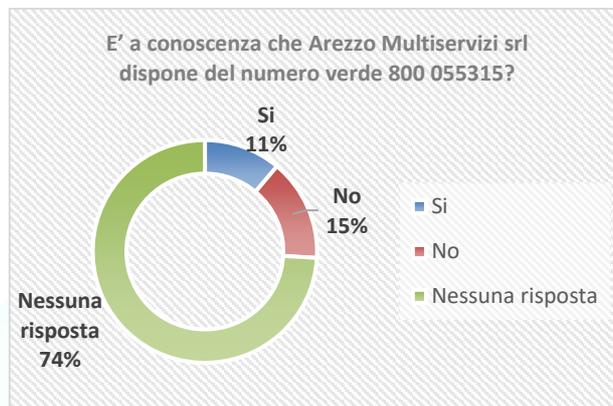
info@arezzomultiservizi.it
www.arezzomultiservizi.it



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

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

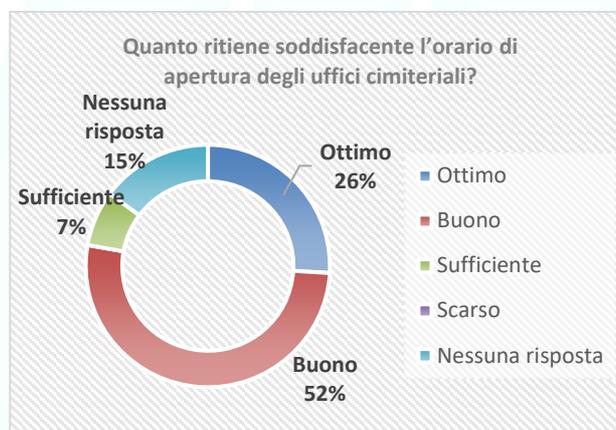
3	4	20	27
---	---	----	----



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

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

7	14	2		4	27
---	----	---	--	---	----

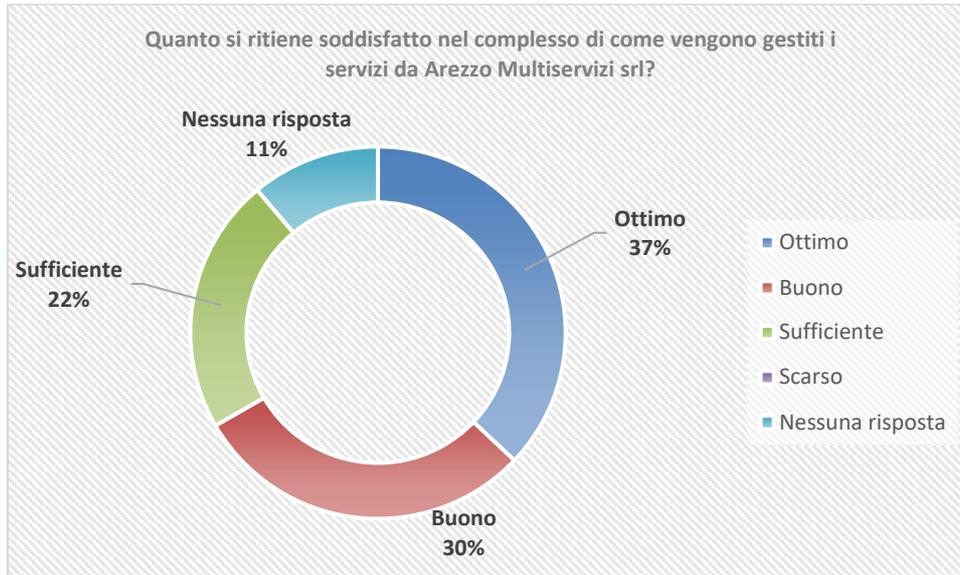




Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
--------	-------	-------------	--------	------------------	--------

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

10	8	6		3	27
----	---	---	--	---	----



6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio

Utente che ha risposto **Buono**: poca sicurezza furti frequenti

Utente che ha risposto **Buono**: la ricerca dei defunti è difficile da fare occorre mettere proprio nome e cognome i primi tempi con il solo cognome si trovava chi volevi

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

AREZZO

Cimitero di

16

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

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

15	1			16
----	---	--	--	----

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

	5	2	5	3	1	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	8	3	1	16
<i>manutenzione del verde</i>	4	6	4	1	16
<i>decoro generale</i>	5	5	4	1	16
<i>illuminazione votiva</i>	3	7	4	1	16

Utente che ha risposto **Ottimo**: aspetto generale del cimitero elegante e pulito, fin dal primo colpo d'occhio

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Sufficiente**: a volte è un po' sporco
 Utente che ha risposto **Scarso**: maggior ordine e pulizia

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	11	4		16
<i>Dotazione di annaffiatori, scope, palette</i>	4	9	2	1	16
<i>Dotazione di scalei</i>	4	10	1	1	16

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>	6	5	3	1	16
<i>possibilità di raggiungere il cimitero in autobus</i>	5	6	3	1	16
<i>possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta</i>	3	6	4	2	16

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?

3	4	2	3	4	16
---	---	---	---	---	----



Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Peggior**e: Rispetto agli anni precedenti

Utente che ha risposto **Peggior**e: molto sporco

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

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

2	11	2		1	16
---	----	---	--	---	----

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

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

3	11	2	16
---	----	---	----

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

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

1	6	1	1	7	16
---	---	---	---	---	----

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	12	1	16
---	----	---	----

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

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

2	3	11	16
---	---	----	----

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

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

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

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?

4	7	3		2	16
---	---	---	--	---	----

6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio

Utente che ha risposto **Buono**: poca sicurezza furti frequenti

Utente che ha risposto **Buono**: la ricerca dei defunti è difficile da fare occorre mettere proprio nome e cognome i primi tempi con il solo cognome si trovava chi volevi

RIGUTINO

Cimitero di

1

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

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

1

1

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

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 scale

1

1

1

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **BUONO**: è presente uno scaleo difettoso

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?



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



CIMITERO DI SAN ZENO

**SAN
ZENO**

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

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	Peggioro	Non so	Nessuna risposta	Totale
----------	--------	----------	--------	------------------	--------

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

1

1

Può spiegare brevemente perché?



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



CIMITERO DI PALAZZO DEL PERO

PALAZZO DEL PERO

Cimitero di

1

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

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

1

1

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

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

1

1

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

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

pulizia
manutenzione del verde
decoro generale
illuminazione votiva

1

1

1

1

1

1

1

1

Può spiegare brevemente perché?

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

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

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

1

1

1

1

1

1

Può spiegare brevemente perché?

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

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

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

1

1

1

1

1

1

Può spiegare brevemente perché?

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

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

1

1

Può spiegare brevemente perché?



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

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

1 1

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

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

1

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



CIMITERO DI ANTRIA

ANTRIA

Cimitero di

1

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

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

1

1

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

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

1

1

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

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

pulizia
manutenzione del verde
decoro generale
illuminazione votiva

1

1

1

1

1

1

1

1

Può spiegare brevemente perché?

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

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

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

1

1

1

1

1

1

Può spiegare brevemente perché?

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

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

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

1

1

1

1

1

1

Può spiegare brevemente perché?

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

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

1

1

Può spiegare brevemente perché?



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

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

1 1

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

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

1

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

CIMITERO DI STAGGIANO

STAGGIANO

Cimitero di

2

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	2

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			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?

Utente che ha risposto **SCARSO**: perché tra una tomba e l'altra crescono erbacce che nessuno rimuove, anche nei vialetti

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

Presenza di fontanelle, panchine, cestini
Dotazione di annaffiatoi, 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?

Utente che ha risposto **SCARSO**: gli annaffiatoi ci sono ma la gente è maleducata e non li rimette a posto, li lasciano sparsi, mentre le scope e palette sono scarse di numero

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
	1			1	2

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **SUFFICIENTE**: la fermata dell'autobus è distante perché il cimitero è anche fuori centro abitato



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

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

1 1 2

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **NON SO**: non frequento altri cimiteri

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

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

2 2

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?

2 2

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

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

1 1 2

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

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

1 1 2

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

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

1 1 2

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

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

1 1 2

6.2. Suggestimenti per migliorare il servizio

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.



CIMITERO DI SAN LEO

SAN
LEO

Cimitero di

1

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

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

1

1

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

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

1

1

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

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

pulizia
manutenzione del verde
decoro generale
illuminazione votiva

1

1

1

1

1

1

1

1

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **SUFFICIENTE**: le lampade emettono poca luce

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

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?

Utente che ha risposto **MIGLIORE**: è tranquillo

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



CIMITERO DI PUGLIA

PUGLIA

Cimitero di

2

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

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

2

2

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

2

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

2

manutenzione del verde

1

1

2

decoro generale

1

1

2

illuminazione votiva

1

1

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

1

1

2

Dotazione di annaffiatori, scope, palette

1

1

2

Dotazione di scalei

1

1

2

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **OTTIMO**: perché non ho avuto problemi in merito

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

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

possibilità di parcheggio

1

1

2

possibilità di raggiungere il cimitero in autobus

1

1

2

possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta

1

1

2

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **BUONO**: le strade sono strette per andare in bicicletta o a piedi

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

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

1

1

2



Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **UGUALE**: Tregozzano o San Polo frequentato

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

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

1		1			2
---	--	---	--	--	---

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

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

2

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

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

2

2

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

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

2

2

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

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

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



NESSUNA INDICAZIONE

NESSUNA
INDICAZIONE

Cimitero di

2

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

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

2

2

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

2

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

2

manutenzione del verde

1

1

2

decoro generale

1

1

2

illuminazione votiva

1

1

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

1

1

2

Dotazione di annaffiatori, scope, palette

2

2

Dotazione di scalei

1

1

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

1

1

2

possibilità di raggiungere il cimitero in autobus

1

1

2

possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta

1

1

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?

1

1

2

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto **Ottimo**: ordine pulizia



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

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

1	1				2
---	---	--	--	--	---

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

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

	2		
--	---	--	--

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

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

				2	2
--	--	--	--	---	---

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

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

	2		2
--	---	--	---

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

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

		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?

2					2
---	--	--	--	--	---

6.2. Suggerimenti per migliorare il servizio