

**REPORT SU “QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI”  
RESTITUITI DAGLI UTENTI NEL PRIMO SEMESTRE 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**.

E' stato trasmesso agli uffici cimiteriali il modello di “Questionario di rilevazione gradimento dei servizi cimiteriali”, con l'indicazione di consegnarlo a tutti gli utenti che si recano agli sportelli della società per le varie pratiche cimiteriali, con richiesta all'utente di compilarlo e restituirlo utilizzando le seguenti modalità:

- riconsegna presso gli sportelli, utilizzando la teca che si trova nella sala di attesa
- trasmissione via mail all'indirizzo [contatti@arezzomultiservizi.it](mailto:contatti@arezzomultiservizi.it)
- compilazione in forma anonima del questionario online accedendo al sito internet istituzionale al seguente link: <https://www.arezzomultiservizi.it/119/ITA/Questionario-di-valutazione-dei-servizi-cimiteriali>

Di seguito si riporta il modello del questionario.



## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI

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

**1. PROFILO DELL'UTENTE**

**1.1.** A quale fascia di età appartiene?

18-25     26-40     41-65     oltre 65

**1.2.** Sesso

Maschio     Femmina

**1.3.** Situazione occupazionale

lavoratore dipendente     lavoratore autonomo     casalinga     pensionato     disoccupato     studente

**1.4.** Comune di Residenza \_\_\_\_\_

**2. PRATICA CIMITERIALE**

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

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

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

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

**3. PERSONALE DIPENDENTE**

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

professionalità e competenza     ottimo  buono  sufficiente  scarso  
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.....



---

**ESITO DELL'INDAGINE**

---

In data 24.07.2024 sono stati raccolti tutti i questionari riconsegnati dagli utenti durante il primo semestre 2024, tramite inserimento nella teca posta nella sala di attesa degli uffici cimiteriali nonché compilazione del modello online dal sito istituzionale. Di seguito si espongono, pertanto, i dati relativi al primo semestre 2024.

Numero questionari oggetto di indagine

L'operazione di consegna dei questionari agli utenti è avvenuta nel primo semestre 2024 e a fronte di 648 questionari consegnati, ne sono stati restituiti solamente il 3,55%.

Periodo di osservazione	Da	A
	01/01/2024	30/06/2024
<b>Nr questionari consegnati nel periodo</b>	<b>648</b>	
<i>di cui per concessioni cimiteriali</i>	299	
<i>di cui per cremazione</i>	342	
<i>di cui per altri servizi</i>	7	
<b>Totale questionari restituiti</b>	<b>23</b>	
<i>di cui questionari restituiti in modalità cartacea</i>	20	
<i>di cui questionari restituiti via mail</i>	0	
<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 (39%) e il 57% dell'utenza appartenente alla fascia di età 41-65 anni e in prevalenza si tratta di una popolazione femminile (43%).

Le categorie più rappresentative sono costituite da lavoratori dipendenti (50%) e da lavoratori autonomi (21%).

Il 37% degli utenti che hanno compilato il questionario si è rivolto alla società per pratiche di cremazione e il 43% 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 il 70% 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.

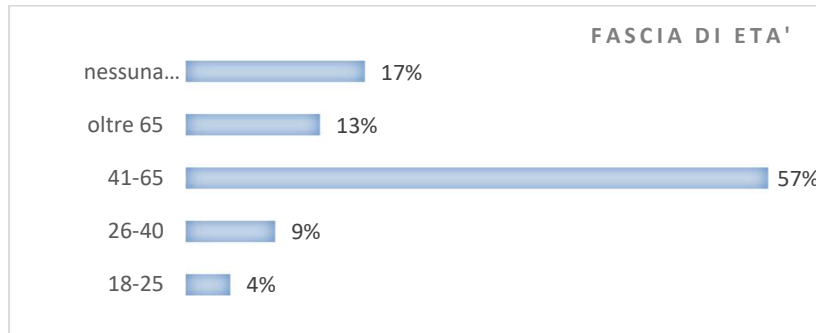
Si riportano di seguito i risultati raccolti per ogni domanda della parte generale del questionario.



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

1.1. A quale fascia di età appartiene?

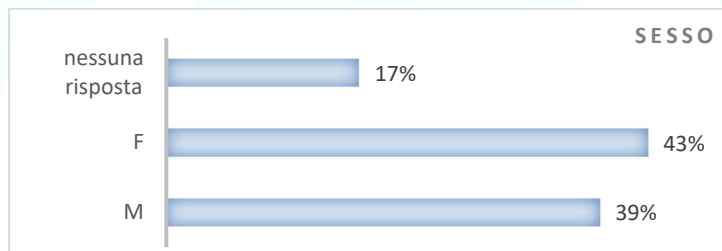
1      2      13      3      4      23



M	F	nessuna risposta	Totale
---	---	------------------	--------

1.2. Sesso

9      10      4      23

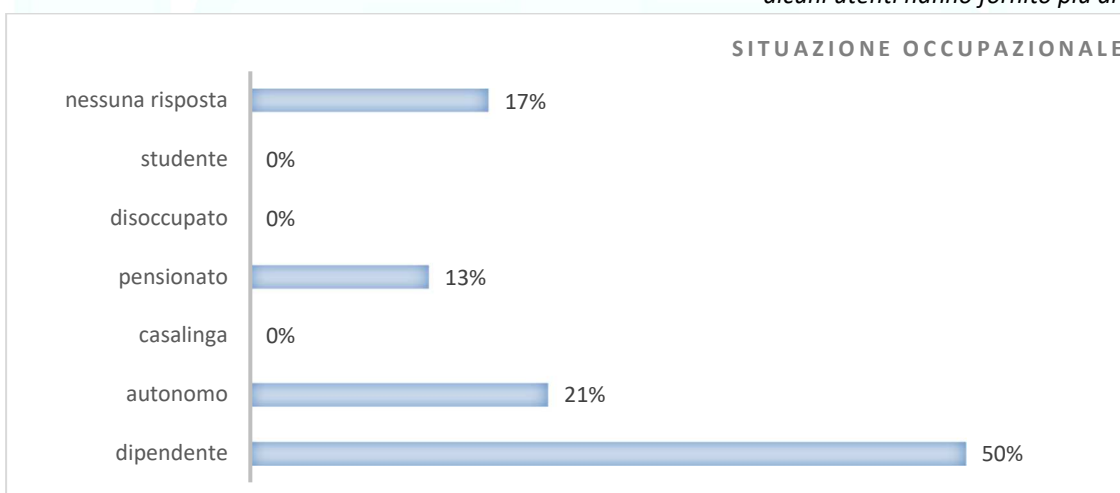


lavoratore dipendente	lavoratore autonomo	casalinga	pensionato	disoccupato	studente	nessuna risposta	Totale*
-----------------------	---------------------	-----------	------------	-------------	----------	------------------	---------

1.3. Situazione occupazionale

12      5           3                4      24

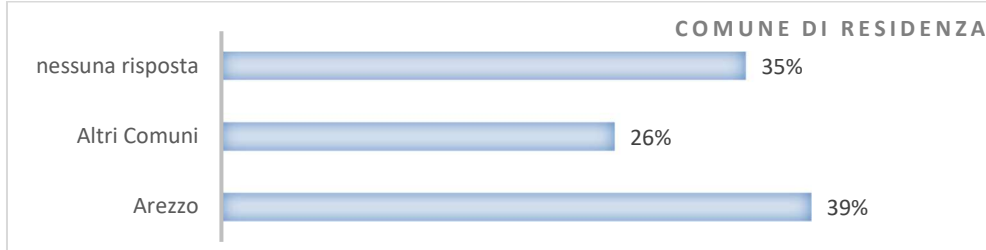
\* alcuni utenti hanno fornito più di una risposta





1.4. Comune di residenza

Arezzo	Altri Comuni	nessuna risposta	Totale
9	6	8	23

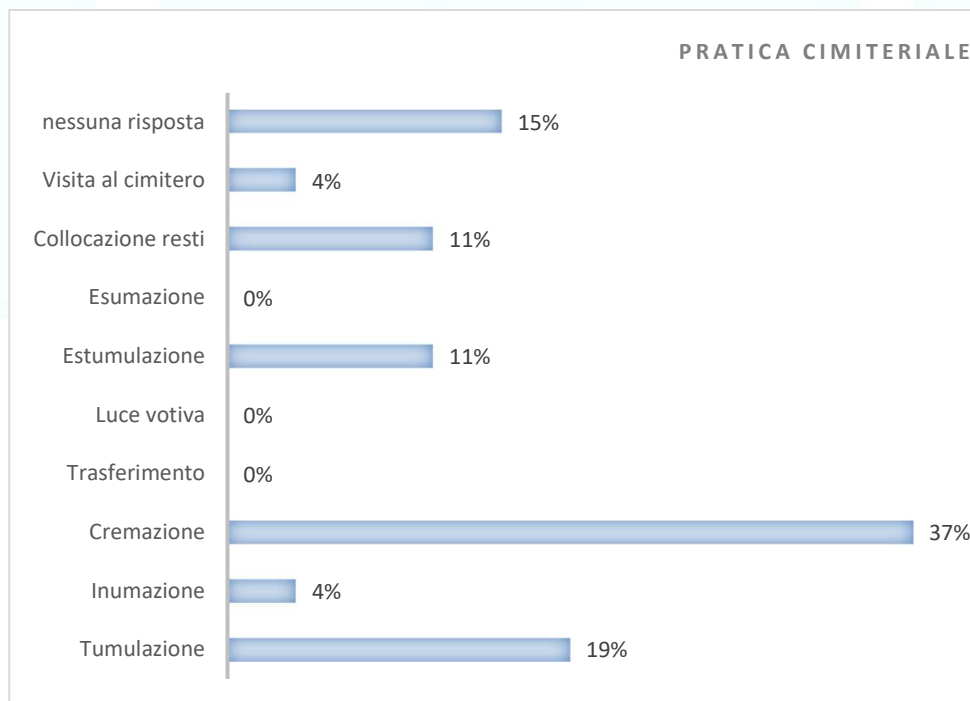


2.1. Per quale pratica si è ultimamente rivolto/a ai servizi forniti da Arezzo Multiservizi srl?

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

5	1	10	0	0	3	0	3	1	4	27
---	---	----	---	---	---	---	---	---	---	----

\* alcuni utenti hanno fornito più di una risposta





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

Si	No	nessuna risposta	Totale
10	7	6	23

- 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

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

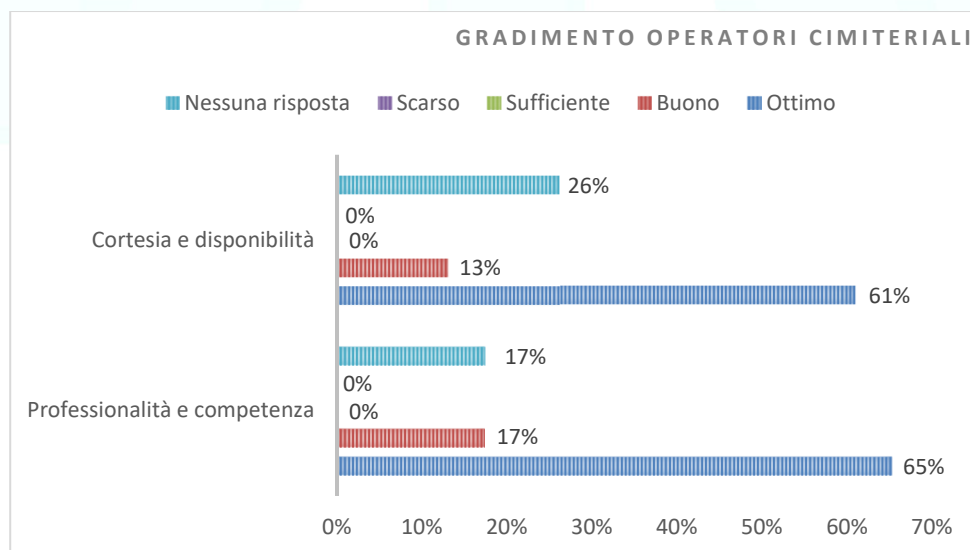
Si	No	nessuna risposta	Totale
1	16	6	23

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
<i>Professionalità e competenza</i>	15	4	0	0	4	23
<i>Cortesia e disponibilità</i>	14	3	0	0	6	23

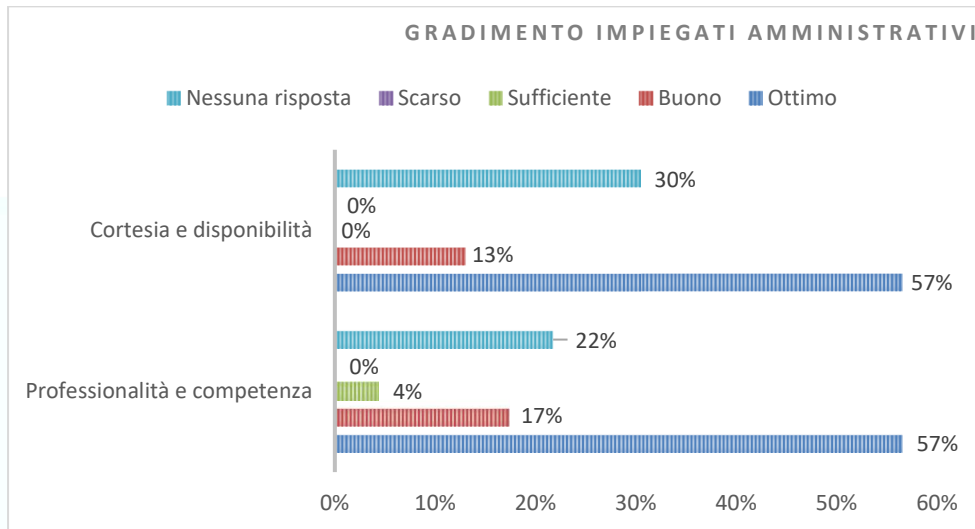




3.2. In riferimento agli **impiegati amministrativi** può esprimere il Suo grado di soddisfazione in merito a:

*Professionalità e competenza*  
*Cortesia e disponibilità*

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>Professionalità e competenza</i>	13	4	1	0	5	23
<i>Cortesia e disponibilità</i>	13	3	0	0	7	23



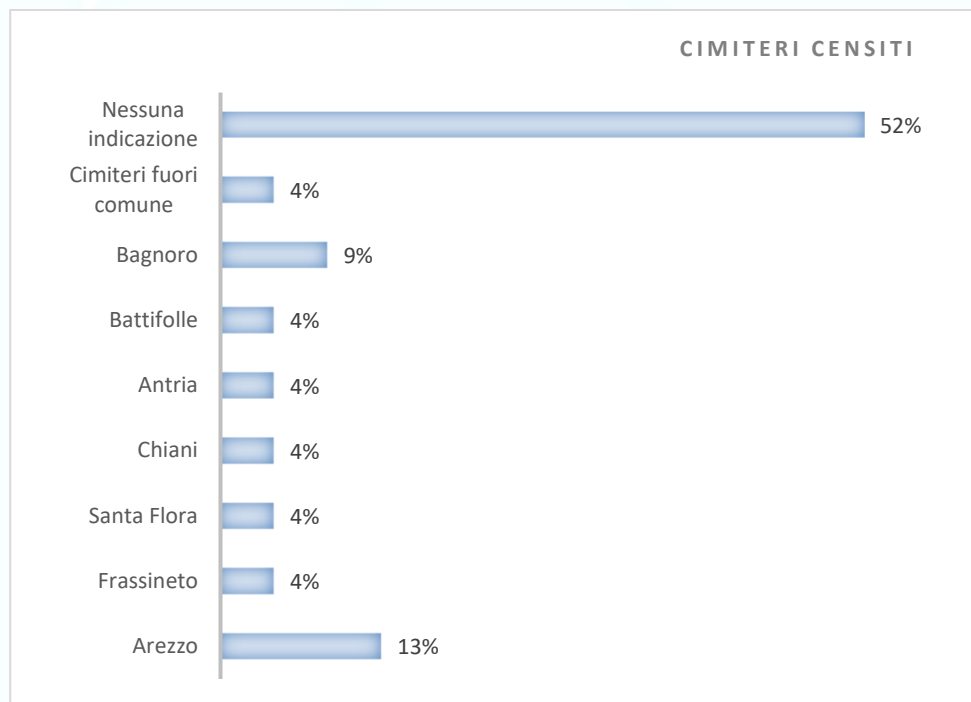




Risposte fornite dagli utenti nella parte relativa allo specifico cimitero (punti da 4 a 6)

Il 13% del campione ha compilato il questionario in relazione al cimitero di Arezzo, con 3 questionari su 23 totali. Una parte significativa del campione, il 52%, non ha fornito indicazioni sul cimitero a cui si riferiscono le risposte (12 questionari su 23). Un questionario fa 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 22 questionari totali.**

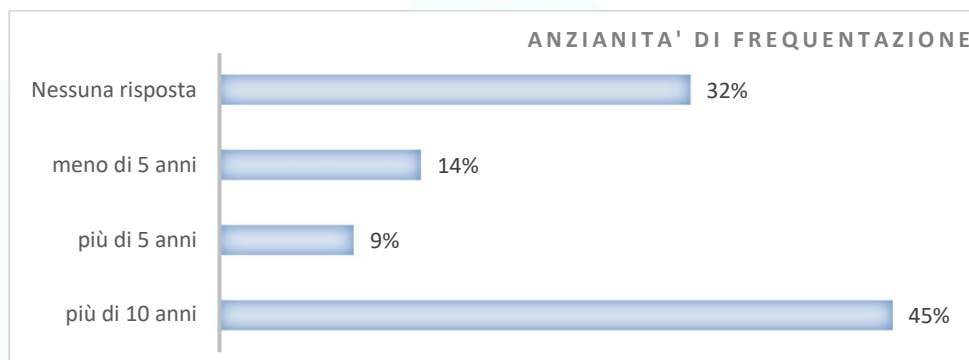
	Arezzo	Poggiola	Staggiano	Santa Firmina	Pratantico	Pieve a Quarto	Bagnoro	Cimiteri fuori comune	Nessuna indicazione	Totale
Cimiteri censiti	3	1	1	1	1	1	2	1	12	23



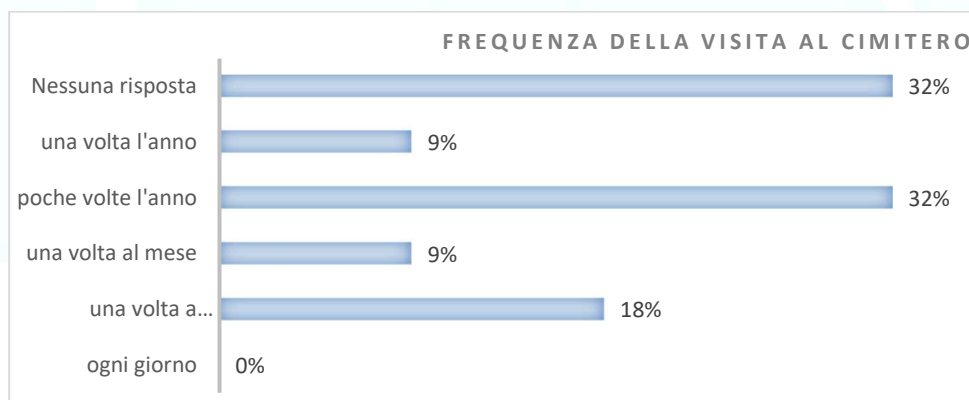
Di seguito si riportano le risultanze aggregate di tutte le risposte fornite dagli utenti relativamente agli specifici cimiteri frequentati.

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?	10	2	3	7	22



	ogni giorno	una volta a settimana	una volta al mese	poche volte l'anno	una volta l'anno	Nessuna risposta	Totale
4.2. Con quale frequenza, in media, si reca al cimitero?	0	4	2	7	2	7	22





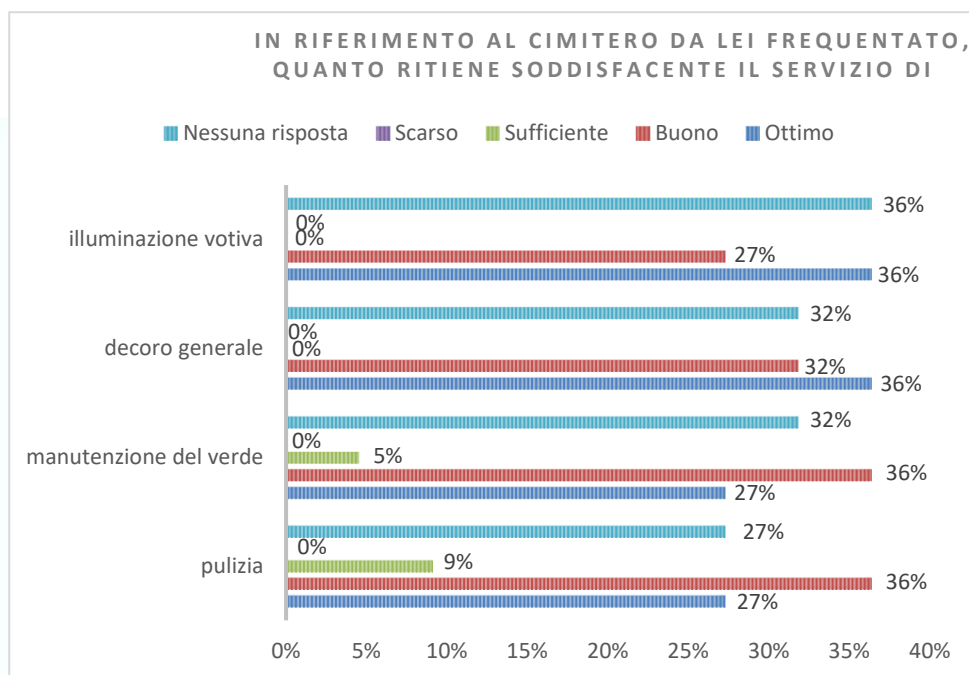
4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>pulizia</i>	6	8	2		6	22
<i>manutenzione del verde</i>	6	8	1		7	22
<i>decoro generale</i>	8	7			7	22
<i>illuminazione votiva</i>	8	6			8	22

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



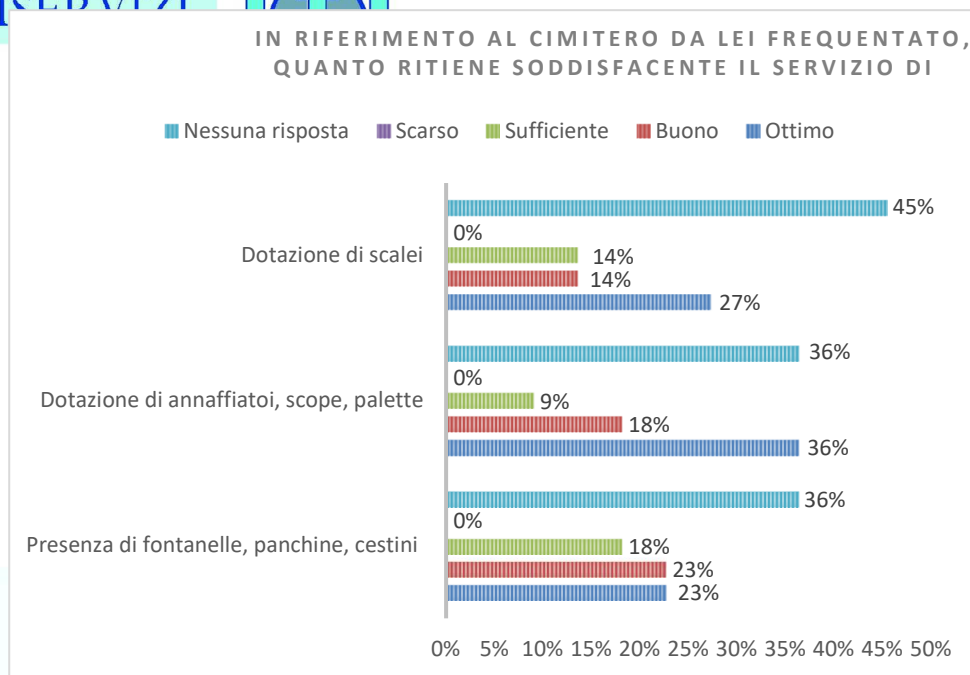
4.4. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>Presenza di fontanelle, panchine, cestini</i>	5	5	4		8	22
<i>Dotazione di annaffiatori, scope, palette</i>	8	4	2		8	22
<i>Dotazione di scalei</i>	6	3	3		10	22

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



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

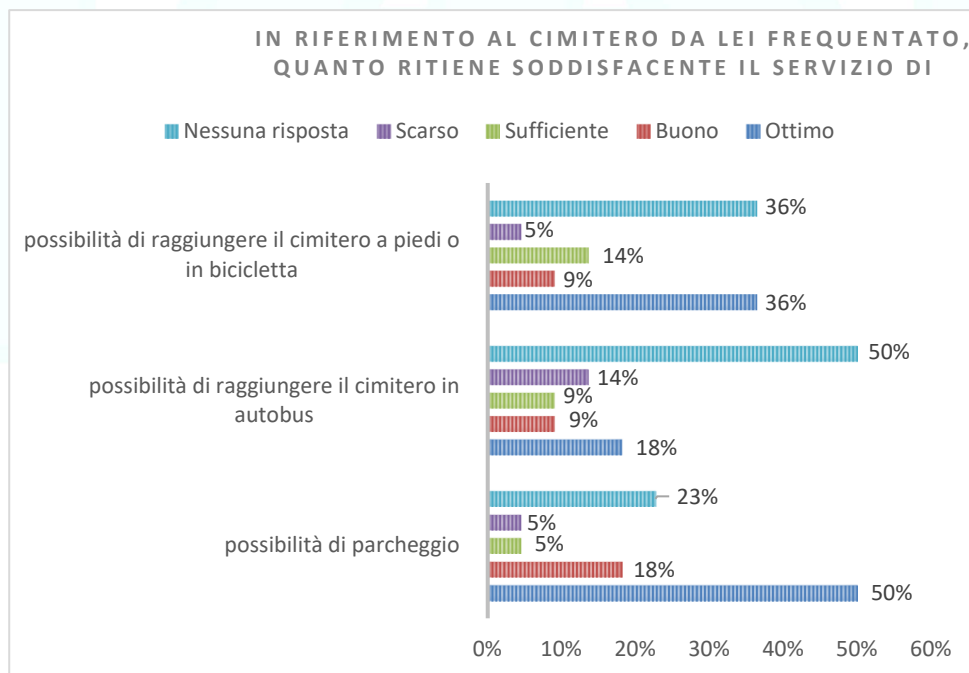
*possibilità di parcheggio*  
*possibilità di raggiungere il cimitero in autobus*  
*possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta*

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

<i>possibilità di parcheggio</i>	11	4	1	1	5	22
<i>possibilità di raggiungere il cimitero in autobus</i>	4	2	2	3	11	22
<i>possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta</i>	8	2	3	1	8	22

Può spiegare brevemente perché?

Utente che ha risposto "scarso": ubicazione



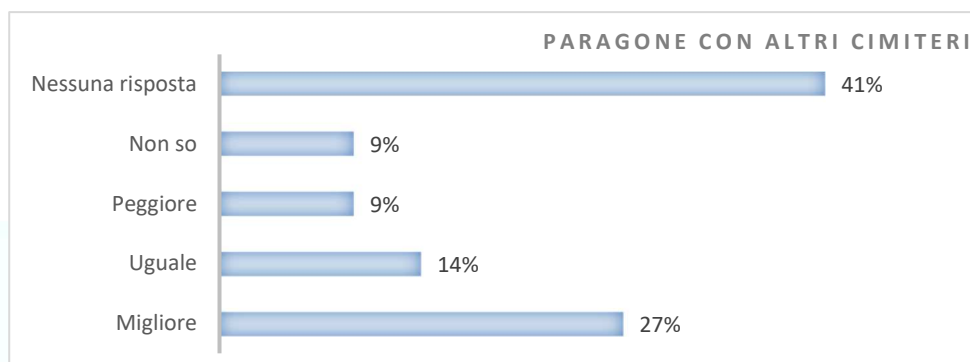


4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?

Può spiegare brevemente perché?

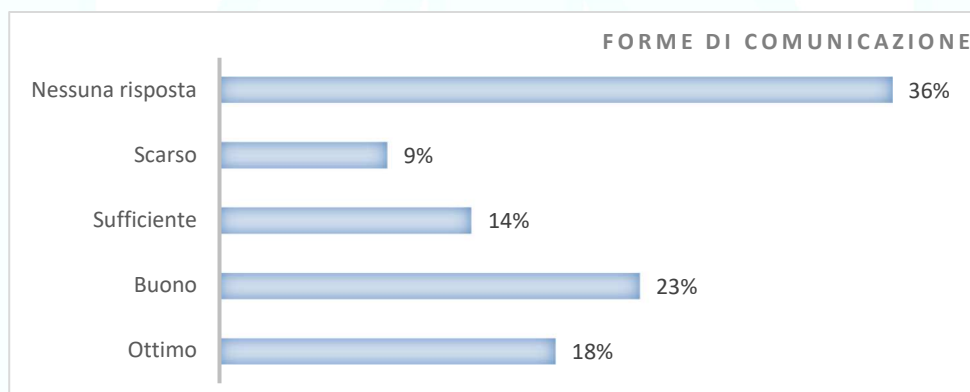
Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale
6	3	2	2	9	22

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)?

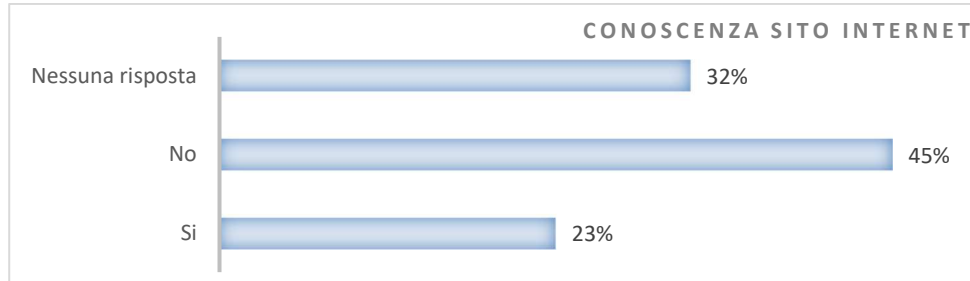
Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
4	5	3	2	8	22





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

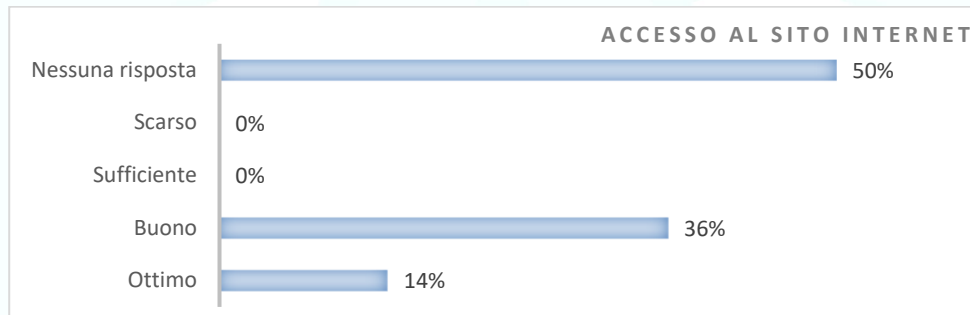
Si	No	Nessuna risposta	Totale
5	10	7	22



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

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

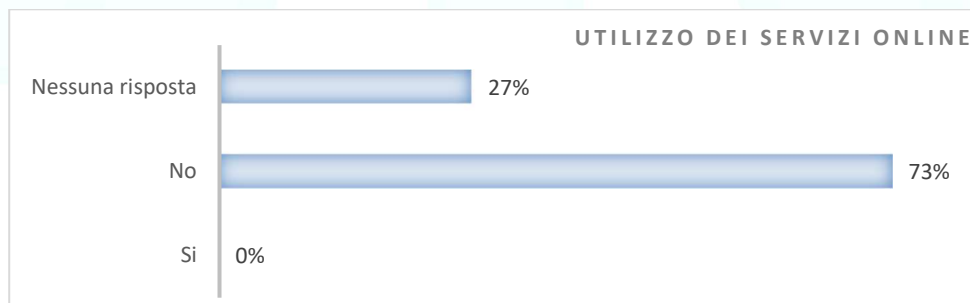
3      8      0      0      11      22



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      16      6      22

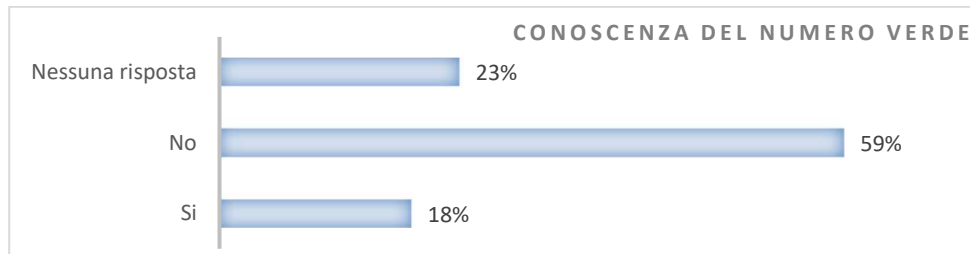




5.4. E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi srl dispone del numero verde 800 055315?

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

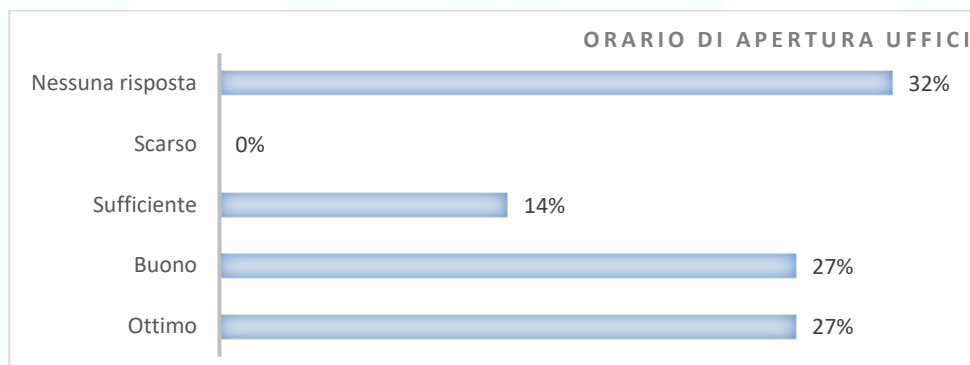
4	13	5	22
---	----	---	----



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

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

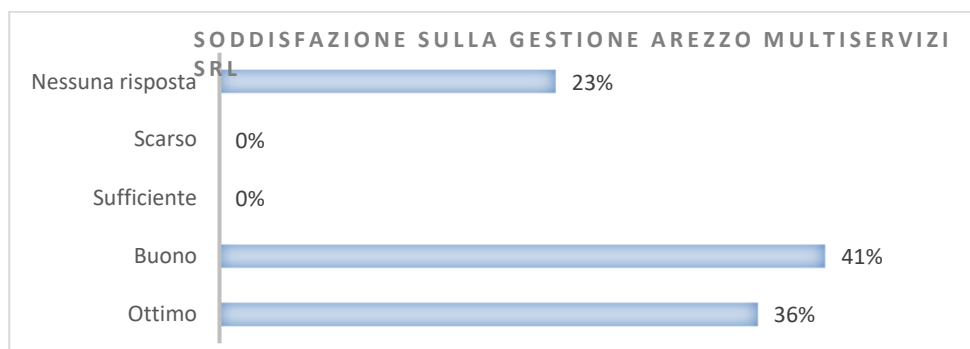
6	6	3	0	7	22
---	---	---	---	---	----



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

8	9	0	0	5	22
---	---	---	---	---	----





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.



## AREZZO

Cimitero di

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 scalei*

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](http://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	<b>BAGNORO</b>						
	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	
<i>pulizia</i>	2					2	
<i>manutenzione del verde</i>	2					2	
<i>decoro generale</i>	2					2	
<i>illuminazione votiva</i>	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	
<i>Presenza di fontanelle, panchine, cestini</i>		2				2	
<i>Dotazione di annaffiatori, scope, palette</i>	2					2	
<i>Dotazione di scalei</i>	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	
<i>possibilità di parcheggio</i>	2					2	
<i>possibilità di raggiungere il cimitero in autobus</i>				2		2	
<i>possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta</i>	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](http://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

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?

2

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

## POGGIOLA

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:

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

	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:

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

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale
<i>Presenza di fontanelle, panchine, cestini</i>	1					1
<i>Dotazione di annaffiatoi, scope, palette</i>	1					1
<i>Dotazione di scalei</i>			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
<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
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](http://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						
	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	
<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?							
	Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale	
4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?	1				1		
Può spiegare brevemente perché?							



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

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

1 1

5.2. Ha mai visitato il sito internet [www.arezzomultiservizi.it](http://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

	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
<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 annaffiatoi, 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?

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

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

1

1

Può spiegare brevemente perché?



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

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

1

1

5.2. Ha mai visitato il sito internet [www.arezzomultiservizi.it](http://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. Suggestimenti per migliorare il servizio

## PRATANTICO

Cimitero di

1

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

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

1

1

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

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

1

1

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

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

*pulizia*

1

1

*manutenzione del verde*

1

1

*decoro generale*

1

1

*illuminazione votiva*

1

1

Può spiegare brevemente perché?

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

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

*Presenza di fontanelle, panchine, cestini*

1

1

*Dotazione di annaffiatoi, scope, palette*

1

1

*Dotazione di scale*

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?

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](http://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. Suggestimenti per migliorare il servizio

Cimitero di	PIEVE A QUARTO							
	più di 10 anni	più di 5 anni	meno di 5 anni	Nessuna risposta	Totale			
	1							
4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?	1							
	ogni giorno	una volta a settimana	una volta al mese	poche volte l'anno	una volta l'anno	Nessuna risposta	Totale	
4.2. Con quale frequenza, in media, si reca al cimitero?	1						1	
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale		
4.3. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente il servizio di:								
<i>pulizia</i>	1						1	
<i>manutenzione del verde</i>							1	1
<i>decoro generale</i>							1	1
<i>illuminazione votiva</i>							1	1
Può spiegare brevemente perché?								
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale		
4.4. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:								
<i>Presenza di fontanelle, panchine, cestini</i>	1						1	
<i>Dotazione di annaffiatori, scope, palette</i>							1	1
<i>Dotazione di scalei</i>							1	1
Può spiegare brevemente perché?								
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Nessuna risposta	Totale		
4.5. In riferimento al Cimitero da Lei frequentato, quanto ritiene soddisfacente:								
<i>possibilità di parcheggio</i>					1	1		
<i>possibilità di raggiungere il cimitero in autobus</i>					1	1		
<i>possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta</i>					1	1		
Può spiegare brevemente perché?								
	Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale		
4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?	1						1	
Può spiegare brevemente perché?								



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

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

1 1

5.2. Ha mai visitato il sito internet [www.arezzomultiservizi.it](http://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. Suggestimenti per migliorare il servizio

Cimitero di

NESSUNA INDICAZIONE
------------------------

12

4.1. Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

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

4	1		7	12
---	---	--	---	----

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		4		7	12
--	---	--	---	--	---	----

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>	2	2	2	6	12
<i>manutenzione del verde</i>	2	3	1	6	12
<i>decoro generale</i>	3	3		6	12
<i>illuminazione votiva</i>	3	3		6	12

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>	3	1	1	7	12
<i>Dotazione di annaffiatoi, scope, palette</i>	4	1	1	6	12
<i>Dotazione di scalei</i>	3	1	1	7	12

Può spiegare brevemente perché?

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

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

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

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

Può spiegare brevemente perché?

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



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

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

5

1

6

12

Può spiegare brevemente perché?

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

4

1

1

6

12

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

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

3

3

6

12

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

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

1

4

7

12

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

6

6

12

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

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

2

5

5

12

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

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

2

2

2

6

12

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

4

3

5

12





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 rivoglio grazie

	CIMITERI FUORI COMUNE						
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	
<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?							
	Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Nessuna risposta	Totale	
4.6. Come giudica questo cimitero rispetto ad altri che Lei eventualmente frequenta?	1		1				



Può spiegare brevemente perché?

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

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

1

1

5.2. Ha mai visitato il sito internet [www.arezzomultiservizi.it](http://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

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



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 \_\_\_\_\_, vista la elevata incidenza di questionari che non indicano il cimitero di riferimento o ne indicano uno che non rientra nella gestione della società, si rileva che ancora quasi il 50% dei questionari continuano a non indicare il cimitero a cui si riferiscono le risposte.

