

**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.....

**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](mailto:info@arezzomultiservizi.it)  
[www.arezzomultiservizi.it](http://www.arezzomultiservizi.it)



Può spiegare brevemente perché?

---

---

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

Presenza di fontanelle, panchine, cestini

ottimo  buono  sufficiente  scarso

Dotazione di annaffiatori, scope, palette

ottimo  buono  sufficiente  scarso

Dotazione di scalei

ottimo  buono  sufficiente  scarso

Può spiegare brevemente perché?

---

---

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

possibilità di parcheggio

ottimo  buono  sufficiente  scarso

possibilità di raggiungere il cimitero in autobus

ottimo  buono  sufficiente  scarso

possibilità di raggiungere il cimitero a piedi o in bicicletta

ottimo  buono  sufficiente  scarso

Può spiegare brevemente perché?

---

---

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

migliore  uguale  peggiore  non so

Può brevemente motivare la Sua risposta? \_\_\_\_\_

## 5. INFORMAZIONE

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

ottimo  buono  sufficiente  scarso

**5.2.**Ha mai visitato il sito internet [www.arezzomultiservizi.it](http://www.arezzomultiservizi.it)?  Sì  No

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

ottimo  buono  sufficiente  scarso

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

**5.4.**E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi srl dispone del numero verde 800 055315?  Sì  No

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

ottimo  buono  sufficiente  scarso

## 6. SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

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

ottimo  buono  sufficiente  scarso

**6.2.**Suggerimenti per migliorare il servizio

---

---

---

Data di compilazione \_\_\_\_\_

*Grazie per la gentile collaborazione*

*Il presente modulo è **compilabile online in forma anonima dal sito [www.arezzomultiservizi.it](http://www.arezzomultiservizi.it)** oppure può essere scaricato dal sito e riconsegnato direttamente presso gli uffici cimiteriali in Via Bruno Buozzi nr. 1, oppure a mezzo fax al numero 0575/324433, oppure via mail all'indirizzo [contatti@arezzomultiservizi.it](mailto:contatti@arezzomultiservizi.it)*

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](mailto:info@arezzomultiservizi.it)  
[www.arezzomultiservizi.it](http://www.arezzomultiservizi.it)