



RILEVAZIONE GRADIMENTO CITTADINI

Prot. n. 10/1882

Gent.le Sig.ra / Sig.

Arezzo Multiservizi s.r.l., è la società costituita dal Comune di Arezzo e dalla APSP Fraternita dei Laici per la gestione del servizio cimiteriale del Comune di Arezzo.

La Società, che gestisce il servizio cimiteriale dal 31 dicembre 2007, intende rilevare il gradimento dei cittadini verso la gestione dei servizi cimiteriali del capoluogo e degli altri 52 cimiteri comunali, al fine di verificare e migliorare gli standard del servizio stesso.

La compilazione del questionario che segue è, quindi, utile per verificare il gradimento attuale, rilevando i punti di forza e quelli di debolezza, al fine di migliorare la qualità delle prestazioni nell'interesse primario dei cittadini.

*Certi della vostra collaborazione, Vi ringraziamo anticipatamente.
Cordiali saluti.*

Il Presidente
Arch. Luciano Vaccaro

Modalità di Compilazione

- 1) Per rispondere apporre una crocetta: X
- 2) Il questionario è ANONIMO, quindi, non apporre nessuna firma
- 3) Si prega di compilare il questionario in tutte le sue parti
- 4) Dopo ogni domanda è indicato il numero di risposte richieste: si prega di rispettarlo
- 5) Se è indicato "Rispondere a Tutte" si prega di non saltare alcuna domanda

1. DATI GENERALI

1.1. MASCHIO FEMMINA

1.2. ETÀ

1.3. INDICARE IL LUOGO DI RESIDENZA

2- CIMITERO DI

Indicare il cimitero per il quale si risponde al presente questionario

1.4. DA QUANTO TEMPO FREQUENTA QUESTO CIMITERO? (una sola risposta)

Da più di 10 anni Da più di 5 anni Da meno di 5 anni

1.5. CON QUALE FREQUENZA IN MEDIA SI RECA AL CIMITERO? (una sola risposta)

Ogni giorno Ogni settimana 1 volta al mese 4 volte l'anno 2 volte l'anno 1 volta l'anno

1.6. COME GIUDICA QUESTO CIMITERO NEL SUO COMPLESSO RISPETTO AL PASSATO?

UGUALE MIGLIORE PEGGIORE NON SO

NOTE: _____

1.7. COME GIUDICA QUESTO CIMITERO RISPETTO AD ALTRI CHE LEI EVENTUALMENTE FREQUENTA O CONOSCE? (una sola risposta)

UGUALE MIGLIORE PEGGIORE NON SO

NOTE: _____

4. MANUTENZIONE DEL CIMITERO (rispondere a tutte le domande)

4.1.1 Come giudica lo stato manutentivo del cimitero?

BUONO SUFF. INSUFF. NON SO

4.1.2. Come giudica lo stato manutentivo del cimitero dal punto di vista della pulizia?

BUONO SUFF. INSUFF. NON SO

4.1.3. Come giudica lo stato delle aree verdi all'interno del cimitero?

BUONO SUFF. INSUFF. NON SO

4.1.4. Come giudica l'accessibilità pedonale all'interno del cimitero (vialetti, ingressi pedonali, scale)

BUONA SUFF. INSUFF. NON SO

Se alle precedenti domande ha risposto insufficiente la preghiamo di spiegarne i motivi.

5. SERVIZI ALL'INTERNO DEL CIMITERO (rispondere a tutte le domande) Come giudica i seguenti servizi all'interno del cimitero?

5.1.1 gestione luci perpetue

BUONO SUFF. INSUFF. NON SO

5.1.2. presenza e tenuta di fontanelle, panchine, cestini?

BUONO SUFF. INSUFF. NON SO

5.1.3. La società Arezzo Multiservizi s.r.l ha provveduto a collocare nei vari siti cimiteriali annaffiatori di due dimensioni sia per uniformare i contenitori di distribuzione acqua, sia per favorire un migliore e più contenuto utilizzo del "bene" acqua.

Come valuta la situazione rispetto al passato?

UGUALE MIGLIORE PEGGIORE NON SO

6. INFORMAZIONE (rispondere a tutte le domande)

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

BUONO SUFF. INSUFF. NON SO

6.1.2. E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi s.r.l. dispone di:

sito internet www.arezzomultiservizi.it

Si NO

Se ne ha conoscenza, come giudica i servizi offerti?

2. ACCESSO AI CIMITERI

2.1 GIUDIZIO SULL'ACCESSO AL CIMITERO (rispondere a tutte le domande)

2.1.1 Possibilità di parcheggio

BUONA SUFF. INSUFF. NON SO

2.1.2 Possibilità di raggiungere il cimitero in autobus

BUONA SUFF. INSUFF. NON SO

2.1.3. Possibilità di raggiungere il cimitero in bicicletta o a piedi

BUONA SUFF. INSUFF. NON SO

2.1.1. Se ha giudicato l'accessibilità al cimitero scarsa o insufficiente la preghiamo di spiegarne i motivi.

3. QUALITÀ DEL SERVIZIO (una sola risposta per colonna)

3.1. GIUDIZIO SULL'OPERATO DEL PERSONALE

3.1.1 Quando ha usufruito del servizio cimiteriale (sepulture, esumazioni o altro) in generale, come si è dimostrato il personale operante nel cimitero in considerazione del luogo in cui opera?

Molto disponibile e attento Molto competente

Abbastanza disponibile e attento Abbastanza competente

Poco disponibile Poco competente

Per niente disponibile Per niente competente

Si chiede di esprimere un giudizio complessivo sull'operato del personale da 1 a 5: _____

3.1.2 Quando ha usufruito del servizio cimiteriale (sepulture, esumazioni o altro) in generale, come si è dimostrato il personale operante negli Uffici Amministrativi?

Molto disponibile e attento Molto competente

Abbastanza disponibile e attento Abbastanza competente

Poco disponibile Poco competente

Per niente disponibile Per niente competente

Si chiede di esprimere un giudizio complessivo sull'operato del personale da 1 a 5: _____

BUONO SUFF. INSUFF. NON SO

6.1.3. E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi s.r.l. dispone di:

numero verde 800.055315

Si NO

Se ne ha conoscenza, come giudica i servizi offerti?

BUONO SUFF. INSUFF. NON SO

6.1.4. E' a conoscenza che Arezzo Multiservizi s.r.l. dispone di:

punto informazione in via A. da Sangallo n.1

Si NO

Se ne ha conoscenza, come giudica i servizi offerti?

BUONO SUFF. INSUFF. NON SO

6.1.2 E' a conoscenza che attraverso il sito internet www.arezzomultiservizi.eu è possibile inviare alla società segnalazione di guasti luci, segnalazione di disservizi ed eseguite "ricerca defunti" accolti nei vari siti cimiteriali?

Si NO

Se ne è ha conoscenza, come giudica i servizi offerti?

BUONO SUFF. INSUFF. NON SO

7. Suggerimenti per migliorare il servizio

INFORMAZIONI

- Il presente modulo è scaricabile dal sito www.arezzomultiservizi.it e può essere riconsegnato:

- 1) direttamente presso gli uffici in via Bruno Buozzi n. 1;
- 2) presso il "punto informazione" della Azienda in via A. Da Sangallo n. 3
- 3) a mezzo fax: 0575/324433
- 4) via mail all'indirizzo info@arezzomultiservizi.it