



Comune Monte Argentario

## Customer Satisfaction

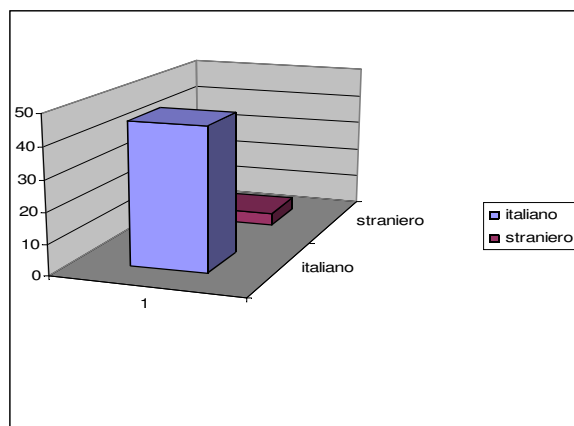
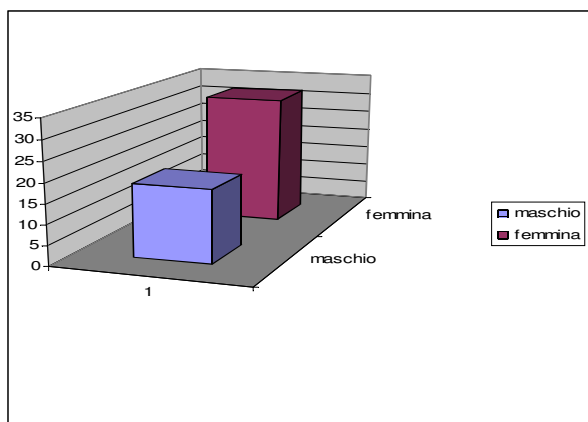
### *Report valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio Cimiteriale*

In data 8 settembre 2015 sono stati consegnati dalla ditta avente in gestione il servizio cimiteriale i questionari da distribuire agli utenti del cimitero di P.Ercole e a quelli del cimitero di P.S.Stefano per la valutazione del servizio cimiteriale.

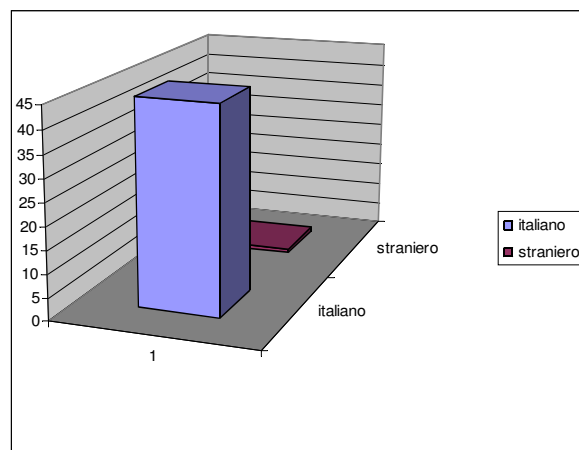
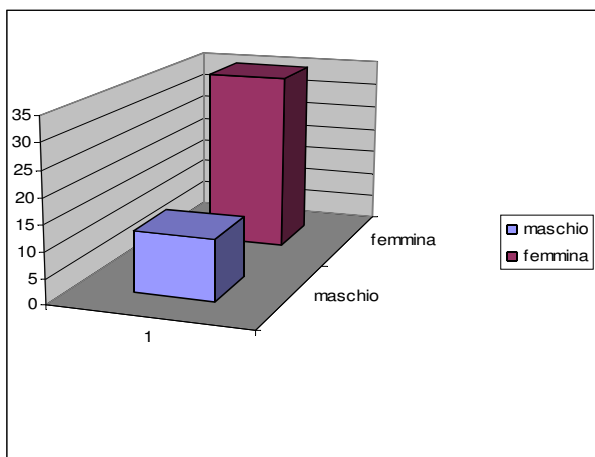
Sono stati riconsegnati all'Ufficio Relazioni con il pubblico 50 questionari dagli utenti del cimitero di Porto S.Stefano e 46 questionari da quelli del cimitero di Porto Ercole:

sui 50 questionari di Porto S.Stefano 18 sono stati compilati da uomini e 32 da donne, 46 italiani e 4 stranieri, sui 46 questionari di Porto Ercole 12 sono stati compilati da uomini e 35 da donne, 45 italiani e 1 straniero.

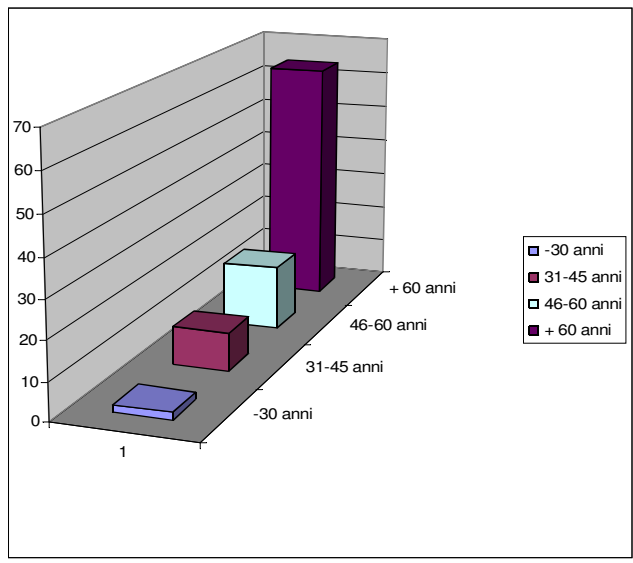
#### PORTO SANTO STEFANO



#### PORTO ERCOLE

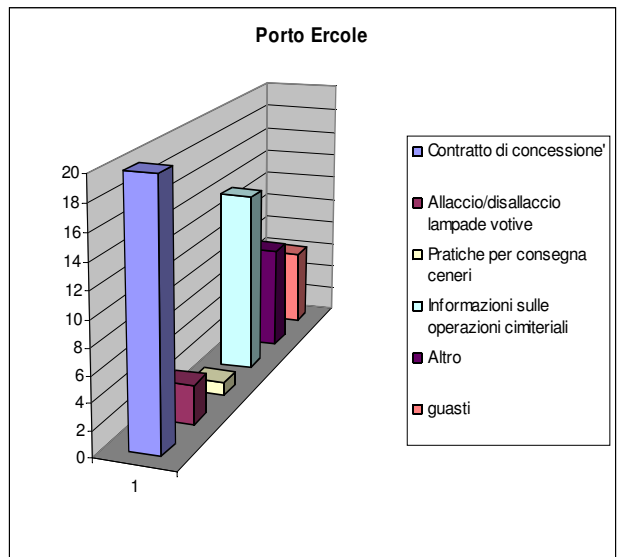
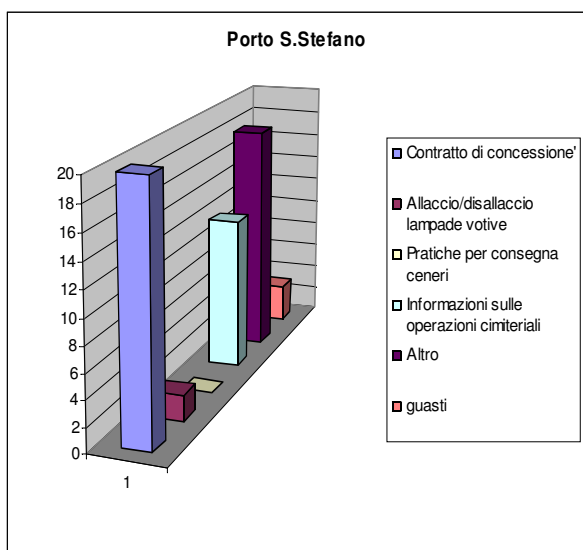


L'età media degli utenti che frequentano abitualmente i due cimiteri è di oltre 60 anni, principalmente pensionati.

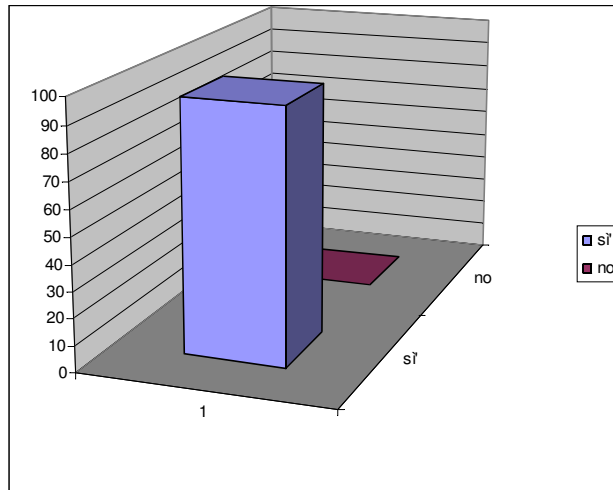


Per quanto riguarda le motivazioni per cui gli utenti si sono recati presso l'ufficio dei Servizi Cimiteriali di Porto S.Stefano, molti hanno avuto bisogno del contratto di concessione e di informazioni sulle operazioni cimiteriali, anche se la maggior parte vi si è recato per motivi coincidenti con la voce del questionario denominato “ altro “.

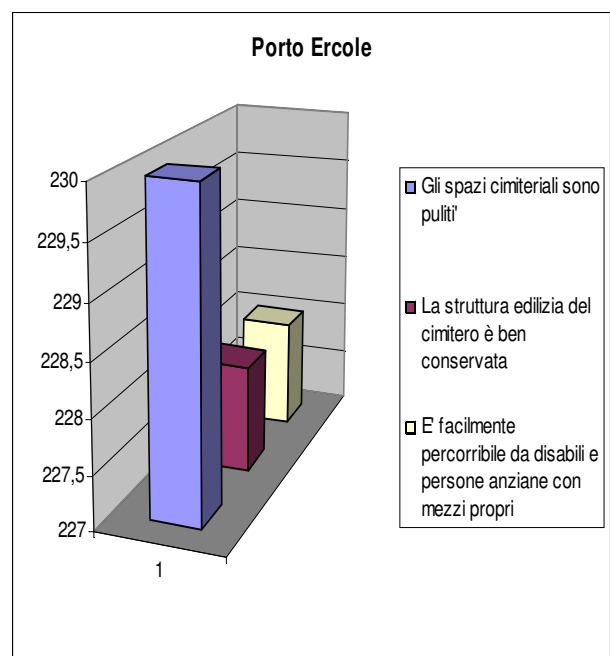
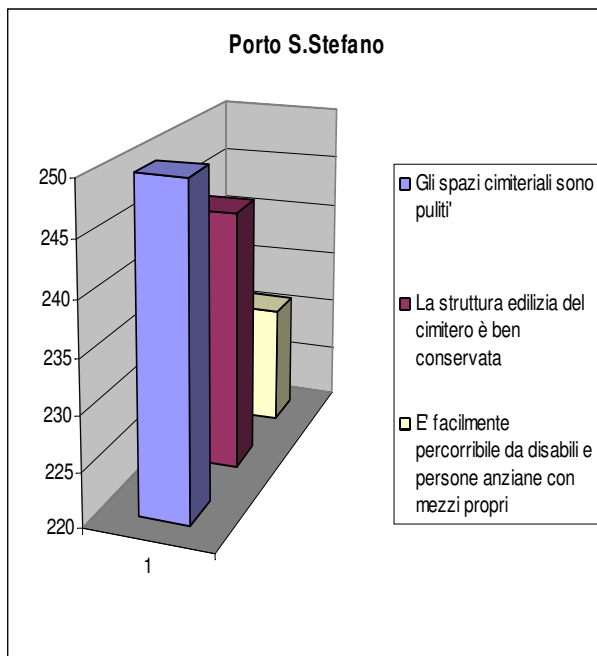
Per Porto Ercole, invece, le risposte più utilizzate sono state quelle del contratto di concessione e delle informazioni sulle operazioni cimiteriali.



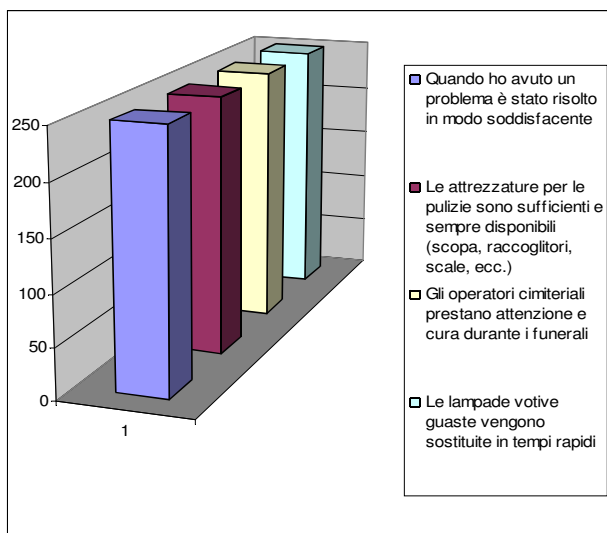
La gentilezza e la disponibilità degli impiegati nel risolvere i problemi degli utenti è stata approvata all'unanimità, rispondendo affermativamente alla domanda “ *Gli impiegati sono stati gentili e disponibili nel risolvere i suoi problemi?* “



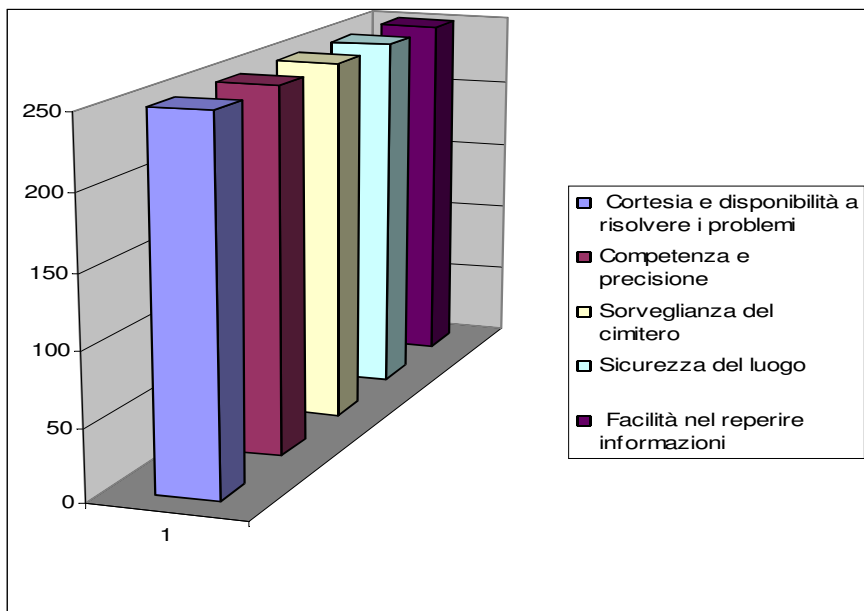
In entrambi i cimiteri il livello dei fattori di qualità del servizio cimiteriale nel suo aspetto esteriore raggiunge il massimo punteggio per quanto riguarda la pulizia degli spazi, mentre risulta leggermente in difetto per la conservazione della struttura edilizia e per la percorribilità del cimitero per disabili e anziani con mezzi propri.



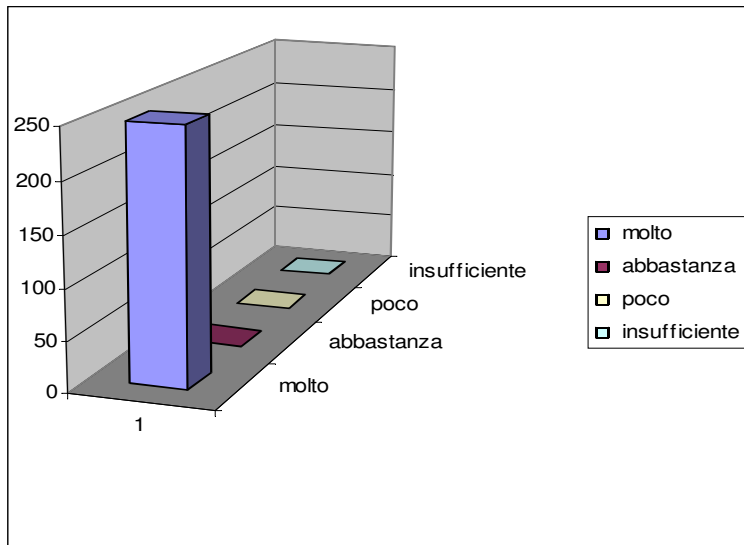
Il livello dei fattori di qualità nell'aspetto della fornitura del servizio cimiteriale ha ottenuto il massimo del punteggio in tutte le sue sfaccettature sia per Porto S.Stefano che per P.Ercole: risoluzione dei problemi, disponibilità delle attrezzature per la pulizia, cura nello svolgimento delle cerimonie funebri e sostituzione delle lampade votive in caso di guasti.



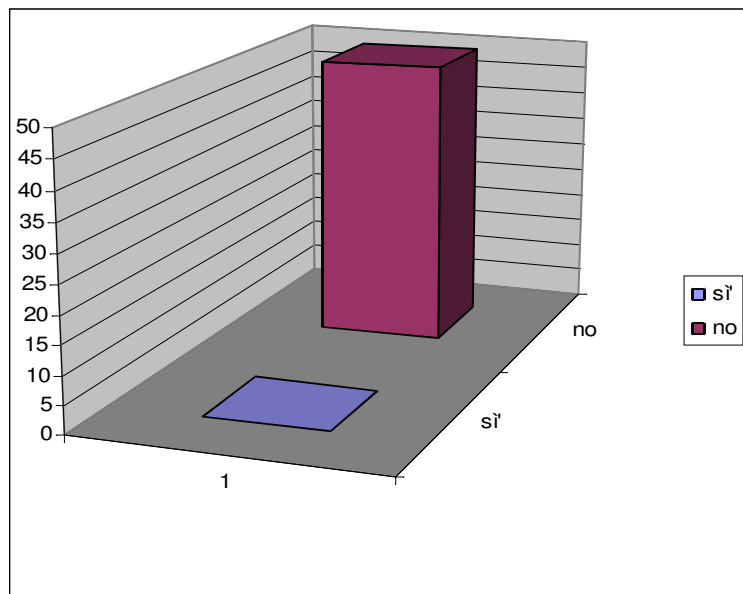
Anche il livello dei fattori di qualità nell'aspetto della affidabilità del servizio, competenza e cortesia degli operatori cimiteriali, facilità nel reperire informazioni e sorveglianza del luogo ha ottenuto il massimo del punteggio in tutti e due i cimiteri.



La soddisfazione del servizio offerto nel suo complesso raggiunge anch'essa il massimo dei voti.



Gli atti di vandalismo sulle tombe sono inesistenti, per cui alla domanda “ *Le è mai capitato di riscontrare atti di vandalismo sulle tombe dei suoi cari?*” le risposte sono state tutte negative.



Per quanto riguarda le considerazioni e le osservazioni utili a migliorare il servizio la quasi totalità degli utenti, sia per il cimitero di Porto S.Stefano che per quello di Porto Ercole, ha voluto ribadire il concetto già espresso nelle risposte del questionario scrivendo che il servizio è ottimo, così come l'organizzazione e la sua gestione, sottolineando la cura perfetta dei cimiteri.

Porto S.Stefano	Porto Ercole
Ottimo servizio	Spero che sia così anche con la nuova gestione
Ottimo servizio	Ottimo
Servizio perfetto	Ottimo servizio
Servizio migliorato negli ultimi 5 anni	Cimitero in ordine
Buona organizzazione	Gestione eccellente
Buona gestione	Spero che sia così anche con la nuova gestione
Gestione buonissima	Buona gestione
Ottima gestione	Tutto ok
Ottima gestione	Ottima gestione
Cimitero pulito come non mai	Cimitero ordinato
Ottima gestione	Cimitero curato
Ottima gestione	Gestione competente
Ottima gestione	Ottimo servizio
Ottima gestione	Ottimo
Soddisfatto	Una cosa che funziona
Ottima funzionalità	Ottimo
Cimitero ordinato	Molto soddisfatto
Gestito più che bene	Capaci e sensibili
Custodi come figli	Cimitero pulito e personale disponibile
Cura del cimitero ottima	
Dato 10 all'attenzione e cura dei funerali	
Servizio perfetto	
Servizio molto buono	
Molta disponibilità	
Ottimo servizio	
Ottimo servizio	