

Questionario di gradimento MONITORAGGIO QUALITÀ SERVIZI CIMITERIALI

SEZ. I - INFORMAZIONI GENERALI

I dati forniti saranno utilizzati esclusivamente da Castellabate Servizi Srl per valutare la percezione del servizio Igiene Urbana gestito direttamente.

1. A quale fascia d'età appartiene?

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

2. Maschio o Femmina?

- Maschio Femmina

3. Situazione lavorativa

- Studente Lavoratore Pensionato In attesa di occupazione

4. In quale comune abita?

5. Per quali motivi frequenta prevalentemente il Comune di Castellabate?

- Tempo libero Acquisti Lavoro Residenza Turismo

6. Struttura della famiglia?

- 2 persone 3 persone 4 persone oltre 4 persone

7. Grado di istruzione

- Licenza elementare o nessun titolo Licenza media inferiore Diploma di scuola
media superiore Laurea o Diploma Universitario Specializzazioni post-laurea

SEZ. II – SERVIZI CIMITERIALI

8. È a conoscenza di quale azienda gestisce il servizio cimiteriale?

- No Sì

9. Se la risposta è Sì, quale?

10. Mediamente nell'ultimo ANNO quante volte Le è capitato di frequentare il Settore Cimitero?

- meno di 5 volte tra 5 e 10 volte oltre 10 volte

11. Quali sono le pratiche/operazioni, che la hanno portata con maggior frequenza a contatto con il Settore Cimitero? (riportare indicativamente il numero di contatti per ciascuna attività):

- ASSUNZIONE DI INFORMAZIONI N. _____
- PRESENTAZIONE DI UN'ISTANZA N. _____
- PRESENTAZIONE INTEGRAZIONI N. _____
- RITIRO ATTO FINALE N. _____
- RISOLUZIONE DI PROBLEMI / DIFFICOLTÀ INSORTI DURANTE LA PRATICA N. _____
- ALTRO _____ N. _____
- ALTRO _____ N. _____

12. Dovendo dare un GIUDIZIO COMPLESSIVO sull'operato del Settore Cimitero, in relazione alla Sua esperienza, con un voto da 10 (Molto soddisfatto) a 1 (Per niente soddisfatto), Lei che giudizio darebbe? :

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

13. Nel caso ne abbia usufruito come valuta i servizi cimiteriali forniti da quest'azienda nei confronti di altre realtà da Lei conosciute?

- decisamente migliore migliore più o meno uguale peggiore
 decisamente peggiore

14. Segnare con una X da 1 (Completamente falso) a 10 (Completamente vero) le valutazioni circa i seguenti aspetti del servizio cimiteriale.

- Ha tempi di risposta rapidi

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Ha personale competente, preparato e in grado di assumersi le responsabilità delle proprie decisioni

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Ha orari di apertura comodi per tutte le categorie di utenti

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Risponde in modo chiaro ed esauriente a tutte le richieste degli utenti

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Garantisce contatti ed informazioni telefoniche efficienti e rapide

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



- Ha percorsi ben definiti e distinti per ogni tipo di richiesta degli utenti

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Ha capacità di risoluzione dei problemi

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Tempi di attesa presso gli uffici

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

SEZ. III – SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

15. Che giudizio da alla velocità di risposta a richieste e reclami

scarso insufficiente sufficiente discreto ottimo

16. Ritene che l'azienda faccia tutto il possibile per garantire un servizio efficiente?

scarso insufficiente sufficiente discreto ottimo

17. Ritene gli operatori dei servizi siano cordiali e attenti alle esigenze dei cittadini?

scarso insufficiente sufficiente discreto ottimo

18. Ritene che il servizio rispetto a qualche anno fa sia migliorato?

Sì NO

19. Complessivamente è soddisfatto di come vengono gestiti i servizi dalla Castellabate Servizi Srl?

per niente insufficientemente sufficientemente abbastanza
 molto

SEZ. IV – CARTA DEI SERVIZI

1. Conosce la Carta dei Servizi?

No Sì

2. Suggestimenti e/o reclami

Data compilazione _____

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali

