

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

Gestione Servizi Desio s.r.l.

Indice

1. PREMESSA

1.1 Presentazione

1.2 Validità della Carta

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza e imparzialità di trattamento

2.2 Continuità

2.3 Cortesia

2.4 Efficacia ed efficienza

2.5 Privacy

3. CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI CIMITERIALI

3.1 Scelta della sepoltura

3.2 Tipologie di sepoltura

3.3 Operazioni cimiteriali

3.4 Servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri

3.5 Servizio di illuminazione votiva

4. STANDARD QUALITATIVI

5. RECLAMI, SEGNALAZIONI E RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

6. UFFICI AMMINISTRATIVI, SERVIZI CIMITERIALI E ILLUMINAZIONE VOTIVA

7. ORARIO ORDINARIO DI ACCESSO AI CIMITERI DI VIALE RIMEMBRANZE E DI PIAZZA DIVINA MISERICORDIA

1. PREMESSA

1.1 PRESENTAZIONE

Gestione Servizi Desio S.r.l. (GSD) opera in qualità di gestore dei servizi cimiteriali dei due cimiteri di Desio, mentre la proprietà degli stessi e degli impianti ed attrezzature in essi contenuti sono del Comune di Desio.

GSD, utilizzando personale dipendente e fornitori esterni, cura la gestione e la manutenzione, ordinaria e straordinaria, dei due cimiteri cittadini.

La Città di Desio ha la disponibilità di due cimiteri, di cui uno sito nella zona centrale della città, in Viale Rimembranze e conosciuto dalla cittadinanza come “il cimitero vecchio o monumentale”, ed uno sito nella zona sud della città, in Piazza della Divina Misericordia e noto come “il cimitero nuovo”. Dal 1° luglio 2007 il Comune di Desio ha affidato a GSD la gestione operativa di entrambi i cimiteri, e dal 1° gennaio 2008 le ha affidato anche la gestione amministrativa.

GSD, dal 2019, ha in gestione anche il servizio di illuminazione elettrica votiva.

La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al cittadino, costituendo parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio prestato. Essa rappresenta, infatti, uno strumento di conoscenza e partecipazione, ovvero: fornisce informazioni sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con l'azienda stessa e facilita l'acquisizione di ulteriori informazioni relative alle modalità di prestazione del servizio.

1.2 VALIDITA' DELLA CARTA

La presente “Carta dei Servizi Cimiteriali” avrà validità fino al 31/12/2027; eventuali revisioni saranno tempestivamente comunicate attraverso idonei strumenti informativi.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

GSD gestisce i servizi cimiteriali e di illuminazione elettrica votiva, nel rispetto delle disposizioni di legge, sulla base dei seguenti principi fondamentali.

2.1 Uguaglianza e imparzialità di trattamento

I comportamenti e le azioni sui quali si basa il rapporto con i cittadini sono ispirati al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, cittadinanza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

2.2 Continuità

GSD garantisce l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause di “forza maggiore”, si impegna ad informare tempestivamente i cittadini in merito alle misure adottate per limitare gli eventuali disagi arrecati.

2.3 Cortesia

GSD assicura al cittadino un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine, tutti i dipendenti sono adeguatamente formati e informati per agevolare il cittadino nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai singoli rapporti e dalla presente carta.

2.4 Efficacia ed efficienza

GSD persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.5 Privacy

GSD garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto della normativa vigente.

3. CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI CIMITERIALI

Il servizio fornito si rivolge ai cittadini colpiti dall'evento luttuoso e alle imprese di onoranze funebri aventi titolo, con particolare riferimento alle pratiche di concessioni e tariffe dei servizi cimiteriali.

Ci si rivolge a GSD per richieste di sepoltura, rilascio di concessioni di loculi e ossari, tombe e cappelle, esumazioni ed estumulazioni, nonché per i rinnovi cimiteriali, richieste di allacciamento illuminazione elettrica votiva delle sepolture e segnalazione di guasti.

3.1 Scelta della sepoltura

Le pratiche amministrative inerenti alla richiesta di sepoltura devono essere effettuate contestualmente o immediatamente dopo la prenotazione dell'orario del servizio funebre. Le stesse possono essere curate direttamente dai parenti o, con apposita delega, da impresa di onoranze funebri regolarmente autorizzata all'esercizio di tale attività nel territorio.

3.2 Tipologie di sepoltura

Le operazioni di sepoltura si possono suddividere in "inumazioni", ossia sepoltura in terra di defunti, e "tumulazioni", vale a dire sepoltura di defunti, ceneri e resti mortali in manufatti dati in concessione d'uso.

3.2.1 Inumazione

L'inumazione consiste nella sepoltura in terra di feretri e/o contenitori di resti mortali.

Le sepolture avvengono fila per fila tramite escavazione con adeguati mezzi meccanici, nel rispetto delle idonee dimensioni previste dal Regolamento di Polizia Mortuaria e dalle leggi vigenti in materia. Viene deposto un singolo feretro per ciascun scavo. La chiusura dello scavo avviene con mezzo meccanico, fatto salvo nella prima fase in cui la copertura superficiale del feretro potrebbe avvenire a mano.

Terminata l'operazione di chiusura, il terreno viene compattato procedendo alla formazione di un tumulo col fine di ottenere uniformità e ordine del campo.

L'inumazione ha una durata minima di 10 anni; decorso tale periodo è possibile eseguire le operazioni di esumazione.

È altresì possibile procedere ad inumazione di prodotti abortivi e/o parti anatomiche in campo appositamente destinato con concessione quinquennale (a richiesta del privato o dell'Azienda ospedaliera).

L'area di inumazione di 30 mq destinata alla sepoltura di famiglie/collettività ha durata ventennale.

3.2.2 Tumulazione

La tumulazione è il seppellimento di defunti, ceneri e resti mortali in manufatti dati in concessione d'uso (loculi, ossari e tombe).

Il feretro è confezionato con rivestimento di zinco e tumulato in manufatto completamente sigillato.

- Sepoltura del feretro in un loculo: il periodo di concessione per le tumulazioni in loculo è di 30 anni, rinnovabili, previo rilascio di nuova concessione.

- Sepoltura dei resti ossei o delle urne cinerarie in cellette ossario e cinerari: il periodo di concessione per le tumulazioni nelle cellette ossario e cinerari è di 30 anni ed è rinnovabile, previo rilascio di nuova concessione.

- Collocazione di resti ossei e urne cinerarie in colombaro o tomba già in concessione, qualora lo spazio lo consenta e per il periodo di durata della concessione interessata.

- Sepoltura del feretro in una tomba: il periodo di concessione per le tumulazioni in tomba varia in base alle caratteristiche dei campi, relativamente alla scadenza ed alla accessibilità degli stessi.

I servizi sopra descritti possono essere prenotati dall'Impresa Funebre incaricata dal familiare, con la seguente modalità:

- a mezzo e-mail, previo accordo telefonico, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 17.30, sabato e domenica dalle 9:00 alle 12:00 (mail: funerali@gsdesio.it – recapito telefonico: 0362/630630).

3.2.3 Giorni e orari per lo svolgimento dei servizi pubblici

I Servizi Funebri destinati ai cimiteri cittadini, si possono svolgere tutti i giorni ad esclusione della domenica e dei festivi, con il seguente orario delle funzioni: 10:30 – 14:30 – 15:45.

3.3 Operazioni cimiteriali

Le operazioni di esumazione e di estumulazione eseguite da GSD sono descritte di seguito:

- Esumazione ordinaria: disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo di sepoltura, o comunque dopo almeno 10 anni, al fine della raccolta dei resti. Si effettuano trascorsi almeno 90 giorni dall'affissione dell'avviso all'Albo Pretorio del Comune e nelle bacheche dei cimiteri interessati dalle operazioni, con termine ultimo per lo svolgimento di queste, di norma nei successivi 120 giorni.

- Esumazione straordinaria: disseppellimento del cadavere richiesto dei familiari per il trasferimento in altra sepoltura, per cremazione o a richiesta dell'Autorità Giudiziaria prima della scadenza ordinaria (10 anni). Viene concordata una data con l'utente secondo un cronoprogramma o disposta dall'Autorità Giudiziaria.

- Estumulazione ordinaria: disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato al termine del periodo di concessione o comunque dopo 20 anni, al fine della raccolta dei resti. Si effettuano trascorsi almeno 90 giorni dall'affissione dell'avviso all'Albo Pretorio del Comune e nelle bacheche dei cimiteri interessati dalle operazioni, con termine ultimo per lo svolgimento di queste, di norma nei successivi 120 giorni.

- Estumulazioni straordinarie: disseppellimento del cadavere a richiesta dei familiari per il trasferimento sia in altra sepoltura che per procedere a cremazione o a richiesta dell'Autorità Giudiziaria, prima della scadenza ordinaria o comunque prima di 20 anni dalla tumulazione. Viene concordata una data con l'utente secondo un cronoprogramma o disposta dall'Autorità Giudiziaria. È importante sapere che il Regolamento Regionale di Polizia Mortuaria pone a carico dei Comuni Lombardi esclusivamente l'obbligo di pubblicare l'avviso con il relativo elenco all'Albo Pretorio e nelle bacheche cimiteriali, con le modalità ed i tempi sopra descritti.

Pertanto, GSD provvede a:

- 1- dare notizia alla cittadinanza dei nominativi dei defunti da esumare e da estumulare, mediante affissione di specifico avviso sia all'Albo Pretorio del Comune, per 90 giorni, che in ogni bacheca posta all'ingresso di ciascun cimitero interessato dalle operazioni;
- 2- collocare appositi cartelli ai margini dei campi di inumazione da esumare e ad affiggere appositi avvisi sui loculi e sui cippi dei defunti inseriti in elenco.

A seconda del risultato dell'operazione cimiteriale, ovvero che sia rinvenuta la salma indecomposta (cioè, la salma che non si è mineralizzata nel corso della sepoltura) oppure i resti ossei (cioè la salma che si è mineralizzata nel corso della sepoltura) gli aventi diritto hanno la possibilità di adottare diverse soluzioni per la collocazione dei resti mortali, che potranno concordare direttamente con gli Uffici Cimiteriali.

Nel caso in cui il fenomeno della decomposizione non si sia ancora concluso, se non viene disposto diversamente dagli aventi diritto, la salma viene nuovamente inumata in terra, per almeno 5 anni, in apposito campo comune.

Nel caso in cui la salma risulti decomposta, i parenti possono chiedere la tumulazione in manufatto in concessione (ossario, loculo, sepoltura di famiglia ecc.).

In entrambi i casi sono possibili anche:

- il trasferimento della salma e dei resti ossei in cimitero di altro Comune;
- la cremazione della salma e dei resti ossei con successiva tumulazione in manufatto in concessione (ossario, loculo, sepoltura di famiglia ecc.).

Per la cremazione occorre la manifestazione di volontà del coniuge o del parente più prossimo e, in caso di più parenti dello stesso grado, della maggioranza dei parenti più prossimi.

Per le operazioni di esumazione ed estumulazione ordinaria, il mancato interesse dei famigliari circa la destinazione di ossa o esiti di fenomeni cadaverici trasformativi, s'intende come assenso ai seguenti trattamenti:

- dispersione dei resti ossei nell'ossario comune;
- inumazione dei resti mortali in campo comune per un periodo di 5 anni.
- cremazione dei resti mortali e successiva dispersione nel cinerario comune.

3.3.1 Chi è autorizzato ad effettuare le scelte

I parenti o le imprese di onoranze funebri delegate che si presentano presso il Servizio Cimiteriale di GSD agiscono in nome e per conto di tutti gli eredi e si assumono le responsabilità, anche di natura penale, in caso di eventuali dichiarazioni false o reticenti.

In caso di contestazione GSD resterà estranea all'azione che ne consegue e si limiterà, per le vertenze in materia, a mantenere fermo lo stato di fatto fino a tanto che non sia raggiunto un accordo fra le parti o non sia intervenuta una sentenza del Giudice di ultima istanza, passata in giudicato.

I costi delle concessioni cimiteriali e dei servizi erogati si riferiscono alle tariffe in vigore al momento di presentazione delle istanze, stabilite con atti deliberativi della Giunta Comunale.

Le tariffe ed il Regolamento di Polizia Mortuaria si possono consultare e scaricare dal sito internet istituzionale: www.gestioneservizidesio.it

3.3.2 A chi rivolgersi per maggiori informazioni

Gestione Servizi Desio S.r.l. Via Giusti, 36 – 20832 Desio (MB) - Concessionaria del servizio
Tel. 0362/630630 – mail: servizicimiteriali@gsdesio.it

3.4 Servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri

Tipologia di operazione	Definizione	Standard di qualità
Pulizia e raccolta rifiuti	Svuotamento cestini, pulizia, servizi igienici, viali, riquadri e campate.	Svuotamento cestini: sulla base delle esigenze e delle dimensioni dei diversi cimiteri. Pulizia viali, riquadri e campate: almeno ogni 15 giorni. Pulizia servizi igienici: quotidiana
Verde e giardinaggio	Diserbo dalle erbe infestanti e sfalcio dei prati, delle piante e delle siepi esistenti all'interno dei cimiteri.	Secondo le necessità e comunque per le operazioni di - diserbo: almeno 2 volte l'anno - sfalcio dei prati: almeno 4 volte l'anno - potatura piante e siepi: almeno 1 volta l'anno.
Servizio idrico	Presenza di fontane per attingere acqua.	Il servizio è garantito presso tutti i cimiteri.
Camera mortuaria	In caso di sosta in attesa di sepoltura, di cremazione o di trasporto, i feretri possono essere collocati nella camera mortuaria del cimitero di Piazza Divina Misericordia.	Idoneità della struttura

Bacheca informativa	All'ingresso dei cimiteri di Desio è collocata una bacheca informativa sugli orari, i servizi ed avvisi	Aggiornamento e visibilità delle informazioni
----------------------------	---	---

3.5 Servizio di illuminazione votiva

Le attività principali svolte da GSD, gestore del servizio di illuminazione elettrica votiva, sono:

- attivazione allacci al servizio di illuminazione elettrica votiva;
- riparazione guasti in seguito a segnalazioni da parte dell'utenza;
- informazioni sul servizio e riscossione pagamenti.

GSD si impegna a garantire la comunicazione, mediante idonea esposizione al pubblico, delle seguenti condizioni, approvate dal Comune e facenti parte del Capitolato Generale:

- la richiesta di allacciamento deve essere effettuata dall'utente, inviando la richiesta tramite e-mail all'indirizzo servizicimiteriali@gsdesio.it;
- la durata dell'abbonamento non può essere inferiore ad 1 anno con decorrenza dal primo giorno del secondo mese successivo a quello in cui viene effettuata la richiesta di allaccio;
- il contratto s'intende rinnovato automaticamente alla sua scadenza di anno in anno. L'eventuale disdetta del servizio da parte dell'utente deve essere comunicata a GSD almeno un mese prima della scadenza del canone di abbonamento, mediante e-mail o comunicazione in forma scritta;
- l'importo dell'allacciamento e del relativo canone viene fissato dal gestore;
- il pagamento verrà riscosso da GSD esclusivamente a mezzo bollettino PagoPA;
- nell'eventualità che l'utente risulti insolubile, GSD sospenderà il servizio;
- la riattivazione dell'utenza, tolta per disdetta, morosità o danni causati dall'utente, potrà essere accordata solo dopo il pagamento delle spese di riallacciamento, di rimborso di eventuali danni ed in caso di morosità, di pagamento delle rate dovute e non pagate e di eventuali spese arretrate;
- è vietato agli utenti asportare o cambiare le lampadine. Esse saranno fornite esclusivamente da GSD. È altresì vietato modificare o manomettere l'impianto;
- l'utente è tenuto a comunicare con sollecitudine a GSD ogni variazione riguardante intestazione dell'utenza e/o cambio di indirizzo, onde evitare disguidi postali e conseguente sospensione del servizio;
- GSD non si assume responsabilità per eventuali interruzioni dipendenti dal fornitore della corrente, per danni o guasti causati da forza maggiore, per calamità naturali, per riparazioni alla rete ed in genere, per fatto di terzi.

Il servizio d'illuminazione votiva è attivo in entrambi i cimiteri comunali:

- Cimitero di Viale Rimembranze;
- Cimitero di Piazza Divina Misericordia.

4. STANDARD QUALITATIVI

I fattori monitorati di qualità del servizio "Illuminazione elettrica votiva", gli indicatori ed i relativi standard sono i seguenti.

- **Regolarità del servizio:**

Tempo medio di riparazione guasto su singola lampadina == >> 15 gg lavorativi.

- **Attivazione del servizio:**

Tempo medio di allacciamento illuminazione votiva == >> 30 gg lavorativi.

- **Risposta ai reclami:**

Tempo medio di risposta ai reclami == >> 30 gg lavorativi.

5. RECLAMI, SEGNALAZIONI E RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

L'ascolto dei cittadini è per noi un impegno prioritario. Per un costante miglioramento della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, sono a disposizione le seguenti forme di ascolto degli utenti:

Reclami e suggerimenti

L'utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso l'ufficio di GSD, in forma scritta, utilizzando preferibilmente l'allegato modulo (allegato 1), attraverso tutti i consueti canali d'accesso, agli indirizzi:

- posta: Gestione Servizi Desio S.r.l. Via Giusti, 36 20832 Desio (MB);
- posta elettronica: servizicimiteriali@gsdesio.it oppure via PEC all'indirizzo: gsd@pec.it;
- telefono: 0362/630630.

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

GSD, entro il termine di 30 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti.

Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Si considera utile per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati, attraverso strumenti di rilevazione degli standard di qualità dei servizi cimiteriali, con particolare riferimento a:

- rispetto dei tempi di erogazione dei diversi servizi;
- livello di soddisfazione servizio erogato dall'ufficio (servizio di informazione, cortesia e professionalità); (allegato 2)
- livello di soddisfazione da parte dei fruitori dei cimiteri (cortesia, professionalità, pulizia ecc.); (allegato 3)
- risposta ai reclami

6. UFFICI AMMINISTRATIVI, SERVIZI CIMITERIALI E ILLUMINAZIONE VOTIVA

GESTIONE SERVIZI DESIO SRL

Via Giusti, 36 – 20832 Desio (MB)

Tel. 0362/630630

e-mail: servizicimiteriali@gsdesio.it

PEC: gsd@pec.it

Apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:00 previo appuntamento telefonico.

Per necessità urgenti intervenute nelle giornate di sabato/festivi tel. 0362/630630, dalle ore 09:00 alle ore 12:00.

7. ORARIO ORDINARIO DI ACCESSO AI CIMITERI DI VIALE RIMEMBRANZE E DI PIAZZA DIVINA MISERICORDIA

Orario invernale (16 ottobre – 31 marzo).

Tutti i giorni 8:00 – 17:00.

Orario estivo (1 aprile – 15 ottobre).

Tutti i giorni 8:00 – 19:00.

(ALLEGATO 1) MODULO DI RECLAMO

Gentile Signora/Egregio Signore

Questo modulo è a sua disposizione qualora ritenga che il GSD non abbia rispettato quanto contenuto nella Carta dei Servizi Cimiteriali e di Illuminazione Votiva.

Potrà così tutelare i suoi diritti e segnalare suggerimenti volti a migliorare la qualità del servizio.

Il modulo, debitamente compilato, sottoscritto, munito di copia del documento di identità, potrà essere consegnato secondo le modalità sopra descritte:

GENERALITA' UTENTE

Cognome:

Nome:

Tel.:

E-mail:

Indirizzo:

Riferimenti Utenza

MOTIVO DEL RECLAMO

.....
.....
.....
.....

SUGGERIMENTI

.....
.....
.....
.....

Data

Firma

Preso visione dell'informativa resa disponibile sul sito internet all'indirizzo www.gestioneservizidesio.it ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003 e dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (General Data Protection Regulation – d'ora in avanti GDPR 2016/679).

(ALLEGATO 2) INDAGINE DI SODDISFAZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

<i>Livello di soddisfazione del:</i>	<i>BASSO</i>	<i>MEDIO</i>	<i>ALTO</i>
<i>Servizio di informazione messo a disposizione da GSD</i>			
<i>Rispetto alla cortesia, professionalità e tempi di risposta degli addetti dell'ufficio</i>			
<i>Valutazione complessiva</i>			
<i>Eventuali Note e Osservazioni:</i>			

(ALLEGATO 3) INDAGINE DI SODDISFAZIONE SERVIZI CIMITERIALI

Gentile Signora, Egregio Signore,

il Comune di Desio e il gestore dei servizi cimiteriali, Gestione Servizi Desio Srl, stanno conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione dell'utente, relativamente ai servizi cimiteriali, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti. Le chiediamo, pertanto, di rispondere alle domande contenute nel questionario, poiché la Sua opinione è preziosa per permetterci di migliorare i servizi erogati.

La informiamo che le risposte da Lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.

Il presente questionario potrà essere depositato nelle apposite cassette postali posizionate all'esterno degli uffici del cimitero Monumentale (Viale Rimembranze) e del cimitero di Piazza Divina Misericordia.

CIMITERO ☐ MONUMENTALE ☐ NUOVO

PROFILO UTENTE

1) Sesso ☐ maschio ☐ femmina

2) Cittadinanza ☐ italiana ☐ straniera

3) Fascia età ☐ 18-24 anni ☐ 25-34 anni ☐ 35-44 anni ☐ 45-54 anni ☐ 55-64 anni ☐ oltre i 65 anni

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE: Le chiediamo di esprimere il Suo parere su alcuni aspetti di qualità del servizio. Per ognuno La preghiamo d'indicare il Suo grado di soddisfazione con una X.

ASPETTI LEGATI ALLA AFFIDABILITÀ, COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO

1) Qual è il livello di soddisfazione circa la cortesia e la disponibilità del personale addetto ai servizi cimiteriali?

Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
☐	☐	☐	☐	☐

2) Qual è il livello di soddisfazione circa la professionalità e la competenza del personale?

Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
☐	☐	☐	☐	☐

ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO DA LEI FRUITO

3) Qual è il livello di soddisfazione circa i tempi di risposta alle Sue richieste?

Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
☐	☐	☐	☐	☐

ASPETTI LEGATI ALLA ACCESSIBILITÀ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

4) Qual è il livello di soddisfazione circa l'accessibilità al cimitero (parcheggio, entrata, barriere architettoniche...)?

Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
☐	☐	☐	☐	☐

5) Qual è il livello di soddisfazione circa la segnaletica di orientamento all'interno del cimitero?

Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
☐	☐	☐	☐	☐

6) In che misura è soddisfatto degli orari (sia invernali che estivi) di apertura del cimitero?

Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
☐	☐	☐	☐	☐

ASPETTI LEGATI ALLA QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA E DELL'AMBIENTE FISICO DEL SERVIZIO

7) Qual è il livello di soddisfazione circa il grado di pulizia degli ambienti interni al cimitero (viali, piazzali, portici, servizi igienici, ...)?

Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
☐	☐	☐	☐	☐

8) Qual è il livello di soddisfazione circa la manutenzione del verde (sfalcio dell'erba, potatura, alberature...) all'interno dei cimiteri e nell'area esterna di pertinenza?

Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
☐	☐	☐	☐	☐

9) Qual è il livello di soddisfazione circa il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo, operatori cimiteriali...)?

Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
☐	☐	☐	☐	☐

10) Qual è il Suo giudizio complessivo dei Servizi Cimiteriali?

Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
☐	☐	☐	☐	☐

HA QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE IL SERVIZIO OFFERTO?

Data compilazione _____