



CITTÀ DI RIVO

DIREZIONE SERVIZI ALLA PERSONA

SERVIZI DEMOGRAFICI



ESITO INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

SERVIZI CIMITERIALI – ANNO 2022

In attuazione del progetto di controllo sulla qualità dei servizi cimiteriali, approvato con Disposizione del Segretario Generale n. 8 del 25 ottobre 2022, i Servizi Demografici hanno provveduto ad effettuare un'indagine di customer satisfaction condotta tra i cittadini e le imprese che fruiscono del Cimitero Comunale con i relativi servizi cimiteriali e di Stato Civile.

L'indagine, pubblicizzata mediante apposito annuncio sul sito internet e sulla pagina Facebook del Comune di Rivoli, si è svolta dal 25 ottobre 2022 al 27 dicembre 2022 tramite somministrazione di questionari in formato cartaceo presso l'ingresso del Cimitero Comunale, l'atrio del Comune e l'Ufficio Contratti.

L'ammontare dei questionari raccolti è di 138, di cui 71 raccolti presso il Cimitero, 36 presso l'atrio del Comune e 31 presso l'Ufficio Contratti.

Di seguito l'esito dell'indagine:

ANALISI RIFERITA A TUTTI I QUESTIONARI – N. 138

1) INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE

A) Riesce ad ottenere le informazioni che Le servono?

1: MAI – 10: SEMPRE

VOTAZIONE MEDIA: 7,8

RISPOSTE DATE: N. 125 così ripartite

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	2	2	3	0	8	8	13	33	43

B) In che modo riesce ad ottenere le informazioni sul Cimitero:

24,1% dalle bacheche all'ingresso **34,0 %** dal Custode del Cimitero

18,4 % dal sito internet del Comune **23,4 %** attraverso il personale comunale dei Servizi Cimiteriali

5) SERVIZI OFFERTI

VOTAZIONE MEDIA: 7,8

Valutazione da 1 (pessimo) a 10 (eccellente)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ACCOMPAGNAMENTO CON LA MACCHINA ELETTRICA										
VOTAZIONE MEDIA 8,1	10	2	1	0	2	8	2	9	15	51
RISPOSTE DATE 100 così ripartite										
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DEL CIMITERO										
VOTAZIONE MEDIA 7,4	9	4	3	5	1	11	5	28	18	33
RISPOSTE DATE 114 così ripartite										
INFORMAZIONI E INDICAZIONI PER TROVARE IL PROPRIO DEFUNTO ALL'INTERNO DEL CIMITERO										
VOTAZIONE MEDIA 7,9	10	1	1	3	1	9	5	11	11	48
RISPOSTE DATE 100 così ripartite										

VALUTAZIONE GLOBALE:

in generale, utilizzando un sistema punteggio da 1 a 10, come valuta i servizi cimiteriali offerti dal Comune di Rivoli?

VOTAZIONE MEDIA: 7,6

RISPOSTE DATE: N. 126 così ripartite

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	4	6	0	3	4	13	19	34	34

PULIZIA DEI CAMPI DI INUMAZIONE										
VOTAZIONE MEDIA 6,4	12	0	5	2	3	2	3	6	8	17
RISPOSTE DATE 58 così ripartite										
PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI										
VOTAZIONE MEDIA 6,2	11	3	3	3	3	4	2	6	11	13
RISPOSTE DATE 59 così ripartite										

5) SERVIZI OFFERTI

VOTAZIONE MEDIA: 7,1

Valutazione da 1 (pessimo) a 10 (eccellente)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ACCOMPAGNAMENTO CON LA MACCHINA ELETTRICA										
VOTAZIONE MEDIA 7,4	6	2	0	0	2	5	1	4	7	19
RISPOSTE DATE 46 così ripartite										
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DEL CIMITERO										
VOTAZIONE MEDIA 7,0	5	4	2	4	0	5	1	12	8	16
RISPOSTE DATE 57 così ripartite										
INFORMAZIONI E INDICAZIONI PER TROVARE IL PROPRIO DEFUNTO ALL'INTERNO DEL CIMITERO										
VOTAZIONE MEDIA 7,1	6	1	1	3	0	4	1	6	6	15
RISPOSTE DATE 43 così ripartite										

VALUTAZIONE GLOBALE:

in generale, utilizzando un sistema punteggio da 1 a 10, come valuta i servizi cimiteriali offerti dal Comune di Rivoli?

VOTAZIONE MEDIA: 6,7

RISPOSTE DATE: N. 60 così ripartite

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	4	6	0	2	3	8	11	10	11

PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI										
VOTAZIONE MEDIA 8,1	5	0	0	1	3	4	3	6	11	28
RISPOSTE DATE 61 così ripartite										

5) SERVIZI OFFERTI

VOTAZIONE MEDIA: 8,3

Valutazione da 1 (pessimo) a 10 (eccellente)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ACCOMPAGNAMENTO CON LA MACCHINA ELETTRICA										
VOTAZIONE MEDIA 8,6	4	0	1	0	0	3	1	5	8	32
RISPOSTE DATE 54 così ripartite										
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DEL CIMITERO										
VOTAZIONE MEDIA 7,8	4	0	1	1	1	6	4	13	10	17
RISPOSTE DATE 57 così ripartite										
INFORMAZIONI E INDICAZIONI PER TROVARE IL PROPRIO DEFUNTO ALL'INTERNO DEL CIMITERO										
VOTAZIONE MEDIA 8,5	4	0	0	0	1	5	4	5	5	33
RISPOSTE DATE 57 così ripartite										

VALUTAZIONE GLOBALE:

in generale, utilizzando un sistema punteggio da 1 a 10, come valuta i servizi cimiteriali offerti dal Comune di Rivoli?

VOTAZIONE MEDIA: 8,5

RISPOSTE DATE: N. 66 così ripartite

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	0	0	0	1	1	5	8	24	23

Le osservazioni e i suggerimenti contenuti nei questionari sono consultabili presso l'Ufficio Servizi Cimiteriali.

ET/si

Rivoli, li 03/01/2023

Il Dirigente
della Direzione Servizi alla Persona
arch. Marcello Proi
(firmato digitalmente)