



COMUNE DI VICENZA



VALORE CITTÀ AMCPS SRL

N° quest

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI CIMITERIALI

Gentile Signora, Egregio Signore

Il Comune di Vicenza ed il gestore Valore Città AMCPS Srl stanno conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione dell'utente relativamente ai servizi cimiteriali al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti.

Le chiediamo pertanto di rispondere alle domande contenute nel questionario, in quanto la Sua opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire servizi in linea con le sue aspettative.

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

Il presente questionario potrà essere reperito al seguente link <https://www.amcps.it/servizi-ai-cittadini/servizi-cimiteriali/panoramica-servizio-servizi-cimiteriali> e inviato a:

- funerario@comune.vicenza.it - servizicimiteriali@amcps.it

oppure consegnato negli appositi contenitori posizionati:

- in Piazza Biade n.26, piano terra presso la portineria, dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e martedì e giovedì anche dalle 16:30 alle 18:00;
- in Cimitero Maggiore negli orari di apertura degli uffici, da lunedì a venerdì dalle 8.15 alle 12.15 martedì e giovedì anche dalle 14 alle 17 e sabato dalle 9 alle 12;

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

4) Professione

studente/essa

disoccupato/a

lavoratore/trice dipendente

casalinga

lavoratore/trice autonomo/a

pensionato/a

altro

5) Titolo di studio

elementare

media inferiore

media superiore

laurea

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE: nelle domande che seguono, Le chiediamo di esprimere il Suo parere su alcuni aspetti di qualità del servizio. Per ognuno La preghiamo d'indicare con un punteggio da 1 a 5 quanto è soddisfacente e quanto è importante l'aspetto descritto.

Segni con una crocetta il giudizio che più rappresenta la Sua opinione

ASPETTI LEGATI ALLA AFFIDABILITÀ, COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO

- 1) Quanto ritiene soddisfacente la cortesia e la disponibilità del personale addetto ai servizi cimiteriali?**

per nulla	scarso	sufficiente	buono	ottimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Quanto è importante questo aspetto?

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

- 2) Quanto ritiene soddisfacente la professionalità e competenza del personale?**

per nulla	scarso	sufficiente	buono	ottimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Quanto è importante questo aspetto?

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITÀ E PRONTEZZA DEL SERVIZIO DA LEI FRUITO

- 3) Quanto ritiene soddisfacente i tempi di risposta alle Sue richieste?**

per nulla	scarso	sufficiente	buono	ottimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Quanto è importante questo aspetto?

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

- 4) Quanto ritiene soddisfacente la gestione delle pratiche amministrative (tempistica e correttezza)?**

per nulla	scarso	sufficiente	buono	ottimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Quanto è importante questo aspetto?

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

5) Quanto ritiene soddisfacente la facilità di reperire modulistica per pratiche e reclami?

per nulla	scarso	sufficiente	buono	ottimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Quanto è importante questo aspetto?

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

6) Quanto ritiene soddisfacente il sito internet come strumento di informazione e consultazione?

per nulla	scarso	sufficiente	buono	ottimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Quanto è importante questo aspetto?

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

7) Quanto è soddisfatto dell'accessibilità al cimitero (parcheggio, entrata, barriere architettoniche...)?

per nulla	scarso	sufficiente	buono	ottimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Quanto è importante questo aspetto?

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

8) Quanto ritiene soddisfacente la segnaletica di orientamento all'interno del cimitero?

per nulla	scarso	sufficiente	buono	ottimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Quanto è importante questo aspetto?

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

9) In che misura è soddisfatto degli orari e giorni di apertura sia invernali che estivi del cimitero?

per nulla	scarso	sufficiente	buono	ottimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Quanto è importante questo aspetto?

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

10) In che misura è soddisfatto degli orari di apertura al pubblico degli uffici del servizio cimiteriale?

per nulla	scarso	sufficiente	buono	ottimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Quanto è importante questo aspetto?

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

ASPETTI LEGATI ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI SPECIFICI E ACCESSORI

11) Quanto ritiene soddisfacenti le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni, estumulazioni, ecc...?

per nulla	scarso	sufficiente	buono	ottimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Quanto è importante questo aspetto?

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

12) Quanto ritiene soddisfacente il servizio di cremazione?

per nulla	scarso	sufficiente	buono	ottimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Quanto è importante questo aspetto?

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

13) Quanto ritiene soddisfacente il servizio di illuminazione votiva?

per nulla	scarso	sufficiente	buono	ottimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Quanto è importante questo aspetto?

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

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

14) Quanto ritiene soddisfacente il grado di pulizia degli ambienti interni al cimitero, quali viali, piazzali, portici?

per nulla	scarso	sufficiente	buono	ottimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Quanto è importante questo aspetto?

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

15) Quanto ritiene soddisfacente la manutenzione del verde (sfalcio dell'erba, potatura, alberature, ecc.) all'interno dei cimiteri e nell'area esterna di pertinenza?

per nulla	scarso	sufficiente	buono	ottimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Quanto è importante questo aspetto?

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

16) Quanto ritiene soddisfacente il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo, frequentatori, ...)?

per nulla	scarso	sufficiente	buono	ottimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Quanto è importante questo aspetto?

per nulla	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

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

per nulla	scarso	sufficiente	buono	ottimo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

HA QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE IL SERVIZIO OFFERTO?

Data compilazione _____

Informativa sul Trattamento dei dati personali Soddisfazione del cliente Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali 679/16.

Informativa sul trattamento dei dati personali conferiti mediante la compilazione del questionario di valutazione

La presente è un'informativa resa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (Codice) e del Regolamento (UE) 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei dati" (GDPR)

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento è VALORE CITTA' AMCPS S.R.L., con sede legale in Viale Sant'Agostino n. 152, 36100 – Vicenza, contattabile all'indirizzo PEC: valorecittaamcps@legalmail.it.

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Ai sensi dell'art. 37 del Regolamento, il Titolare ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o DPO) contattabile all'indirizzo e-mail: dpo@amcps.it.

FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

I dati personali e le risposte ai quesiti raccolti con il questionario, sono trattati dal Titolare con l'unico obiettivo di misurare il grado di soddisfazione dei Clienti rispetto all'utilizzo dei servizi AMCPS, al fine di migliorare ulteriormente i Servizi e i Prodotti offerti dall'azienda alla propria clientela.

Si tratta quindi di un trattamento dei dati che trova la sua base giuridica nel rapporto contrattuale che intercorre tra AMCPS e i clienti, nell'ottica di valutare e incrementare la qualità dei Servizi previsti dal contratto. La compilazione del questionario è comunque del tutto facoltativa, pertanto la mancata comunicazione dei dati ad AMCPS tramite il questionario non comporta alcun tipo di conseguenza per i clienti.

Ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. f, il trattamento dei Dati per le finalità sopra indicate non richiede specifico consenso in quanto è necessario per dare esecuzione alla libera adesione del Cliente alla compilazione del questionario, al solo fine di valutare la qualità dei servizi AMCPS e per il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare.

CATEGORIE DI DATI TRATTATI

Il questionario è anonimo, ma in alcuni casi la modalità prevista per la consegna del documento potrebbe associare l'identità del cliente ai dati richiesti (posta, consegna presso ufficio, e-mail, ecc.). In questi casi i dati personali indirettamente acquisiti (nome, cognome, indirizzo, e-mail) verranno immediatamente anonimizzati e non verranno trattati nel processo di customer satisfaction.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati verranno conservati per un periodo di tempo necessario per perseguire le finalità indicate e comunque non superiore ai 10 anni.

MODALITÀ DI TRATTAMENTO E CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI

I suoi dati saranno trattati, su supporti cartacei o attraverso l'ausilio di supporti informatici, da personale interno del Titolare nominato autorizzato al trattamento e coinvolto nella gestione della soddisfazione del cliente.

DIRITTI DEGLI INTERESSATI

Gli interessati hanno il diritto di ottenere dal Titolare, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza può essere presentata in ogni momento dall'interessato contattando il Titolare o il Responsabile della protezione dei dati, come sopra individuato, salvo che i dati in possesso del titolare non siano già stati anonimizzati e quindi abbiano perso la connessione con i dati personali del richiedente.

DIRITTO DI RECLAMO

Le ricordiamo, inoltre, la facoltà di rivolgersi per presentare un reclamo all'Autorità di controllo, in Italia rappresentata dal Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).