



COMUNE DI SENIGALLIA

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI CIMITERIALI

Gentile Signora, Egregio Signore

Il Comune di Senigallia sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione dell'utenza relativamente ai servizi cimiteriali al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti.

Il questionario costituisce uno strumento utile al fine di migliorare i nostri servizi, fornire risposte sempre più efficienti e tempestive, nonché agevolare i rapporti tra gli utenti, il personale e gli uffici.

Le chiediamo pertanto di rispondere alle domande contenute nel questionario, che ricordiamo essere in forma anonima, 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. La raccolta dei giudizi avviene attraverso quattro interfacce emozionali (le cd. emoticon), di quattro colori differenti:



OTTIMO



BUONO



SUFFICIENTE



SCARSO

Segni con una crocetta il giudizio che piu' rappresenta la Sua opinione

Sesso:

- ☐ M
- ☐ F

Fascia di età:

- ☐ 18-24
- ☐ 25-34
- ☐ 35-44
- ☐ 44-54
- ☐ 55-64
- ☐ Oltre 65

Titolo di studio:

- ☐ Elementare
- ☐ Medie inferiore
- ☐ Medie superiori
- ☐ Laurea

Professione:

- ☐ Operaio/a
- ☐ Impiegato/a
- ☐ Libero professionista
- ☐ Pensionato/a
- ☐ Studente/ssa
- ☐ Disoccupato/a
- ☐ Altro:

Indichi cortesemente qual è il cimitero in cui si reca maggiormente:

- ☐ Cimitero Maggiore Le Grazie
- ☐ Cimitero di Montignano
- ☐ Cimitero di Roncitelli

Quanto ritiene soddisfacente la cortesia e la disponibilità del personale addetto ai servizi cimiteriali?



Quanto ritiene soddisfacente la professionalità e competenza del personale?



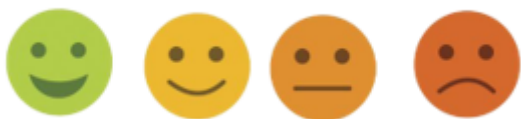
Il personale operativo che si occupa del cimitero agisce tempestivamente in seguito a segnalazioni?



Il personale operativo che si occupa del cimitero è facilmente reperibile in caso di necessità?



Quanto ritiene soddisfacente i tempi di risposta alle Sue richieste?



Quanto ritiene soddisfacente la gestione delle pratiche amministrative (tempistiche e correttezza)?



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



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



Gli orari di apertura del cimitero sono adeguati alla esigenze degli utenti? (da ottobre a febbraio dalle 07.00 alle 18.00 – da marzo a settembre dalle 07.00 alle 19.30)



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



In quale misura è soddisfatto degli orari di apertura al pubblico dell'ufficio cimiteriale presso il cimitero maggiore LE GRAZIE?



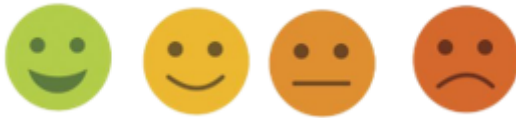
In quale misura è soddisfatto degli orari di apertura al pubblico dell'ufficio amministrativo presso l'ufficio Economato (mattino dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.15, pom. Martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00)



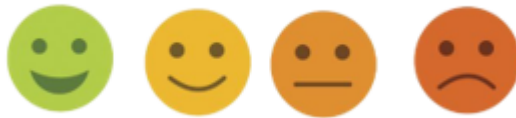
Come è stata accolta la nuova regolamentazione riguardante la concessione dei loculi ai viventi?



Il numero dei cestini per i rifiuti presenti all'interno del cimitero è sufficiente?



I cestini dei rifiuti all'interno del cimitero vengono svuotati regolarmente?



I punti di erogazione dell'acqua all'interno del cimitero sono sufficienti?



Gli ambienti interni del cimitero sono puliti e curati?



Ritiene che il locale adibito a camera mortuaria sia accessibile e adeguato alla funzione che deve assolvere?



Quanto ritiene soddisfacente la manutenzione del verde (sfalcio dell'erba, potatura, alberatura, ecc.) all'interno dei cimiteri ?



Qual è il Suo giudizio complessivo dei servizi cimiteriali?



Suggerimenti:

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 Comune di Senigallia, con sede legale in Piazza Roma, n. 8 – 60019 SENIGALLIA (AN), contattabile all'indirizzo PEC: comune.senigallia@emarche.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 degli utenti al fine di migliorare ulteriormente i Servizi offerti.

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 offerti 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 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).