



COMUNE  
DI TRENTO

Servizio Servizi demografici  
e decentramento

Ufficio Servizi funerari



**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA  
NEI CONFRONTI DEI SERVIZI FUNERARI  
DEL COMUNE DI TRENTO**

**RISULTATI**



***anno 2021***

L'immagine in copertina riprende dal retro "La Fama" (1889-1891) di Andrea Malfatti, collocata sul frontone del Famedio del Cimitero civico di Trento.

Il gruppo scultoreo si compone di tre figure retoriche alludenti alla fama che sopravvive al tempo e resta nella storia cittadina. Al centro la maestosa figura della Fama, un angelo che, nell'atto di suonare la tromba, diffonde verso la Città i meriti degli uomini illustri seppelliti ai suoi piedi. Ai lati, da una parte, la Storia nelle vesti di una donna reggente un libro aperto e una fiaccola, con lo sguardo al futuro, dall'altra, Trento, figura femminile che annota in un libro aperto il nome dei suoi figli migliori e delle loro gesta.

Per la documentazione fotografica si ringrazia Luciano Aor.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA  
NEI CONFRONTI DEI SERVIZI FUNERARI  
DEL COMUNE DI TRENTO

*anno 2021*

**RISULTATI**





## INDICE

PREMESSA.....	4
NOTA METODOLOGICA CAMPIONE.....	5
ANALISI DEI RISULTATI.....	7
ANALISI DEI SUGGERIMENTI.....	18
BREVI CONSIDERAZIONI FINALI.....	19



## PREMESSA

Nei mesi di marzo ed aprile 2021 è stata riproposta l'indagine sulla soddisfazione dell'utenza dei Servizi funerari e cimiteriali del Comune di Trento, quale efficace strumento di confronto, di partecipazione e miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Le precedenti indagini risalgono agli anni 2006, 2008, 2012 e 2017: la ripetizione dell'analisi nel tempo permette di monitorare i giudizi dell'utenza al fine di adeguare costantemente la missione istituzionale ai bisogni emersi e alle aspettative concrete.

Considerata la natura non obbligatoria dell'indagine, ha risposto solo chi è interessato a fornire la propria opinione, dando origine ad un campione auto-selezionato, che non può essere considerato rappresentativo dal punto di vista statistico.

Rispetto agli anni precedenti la rilevazione è circoscritta ai soli servizi funebri – che costituiscono la parte più cospicua delle attività dell'Ufficio<sup>1</sup> – in aderenza alle finalità della presente analisi:

- sondare l'opinione dell'utenza in un periodo complesso di emergenza sanitaria, che ha inevitabilmente concorso all'aumento del numero dei decessi trattati, con potenziali ripercussioni sulle modalità di organizzazione e svolgimento dei servizi erogati;
- rilevare tempestivamente eventuali contestazioni e suggerimenti, per intraprendere azioni di miglioramento;
- tenere conto dei rilievi emersi nell'elaborazione della Carta dei servizi, da rinnovarsi in occasione della prossima apertura del Tempio crematorio nel Comune di Trento;
- realizzare un'indagine efficace ma non onerosa in termini di tempo e risorse.

La delicatezza del fenomeno indagato ha condotto alla predisposizione di un questionario snello, con un numero di domande limitato e, pur tuttavia, esauriente ad indagare gli aspetti salienti del servizio funebre. Le nove domande, a risposta chiusa, spaziano dalla valutazione sul servizio erogato a quella sul personale, sia amministrativo sia operaio, anche focalizzando l'attenzione su quei profili, quali la cortesia e l'empatia, che – per la natura dei servizi in esame – rivestono un particolare rilievo.

È inoltre presente uno spazio in cui i cittadini e le cittadine possono esprimere suggerimenti e reclami ed una sezione riguardante i dati anagrafici del partecipante l'indagine.

---

1 Nell'indagine del 2017 è emerso che l'utenza si è rivolta all'allora Servizio Servizi funerari, oggi Servizio Servizi demografici e decentramento – Ufficio Servizi funerari, per usufruire del servizio di onoranze funebri nel 51% dei casi e che nel 14% di essi le prestazioni richieste hanno sommato i servizi funerari con quelli cimiteriali.

## NOTA METODOLOGICA

L'obiettivo di ampliare il più possibile la partecipazione all'indagine è stato conseguito tramite la predisposizione di modalità diversificate di somministrazione del questionario.

I moduli di rilevazione sono stati, da un lato, consegnati dal personale amministrativo all'utenza al termine delle operazioni di organizzazione del servizio funebre e, dall'altro, sono stati messi a disposizione del pubblico presso la sala d'aspetto dell'Ufficio e alle camere mortuarie del Cimitero di Trento.

Anche la restituzione dei questionari è stata agevolata consentendone il deposito in vari punti: nella cassetta postale all'esterno dell'Ufficio, nell'apposito contenitore posto nella sala di attesa o mediante consegna al personale.

I questionari compilati sono stati 47, su un totale di 207 servizi funebri svolti nei mesi di realizzazione dell'indagine (marzo-aprile), in tal modo conseguendo una partecipazione del 22,7 % dell'utenza, in linea con le aspettative attese.

## CAMPIONE

Il campione è composto da coloro che nei mesi oggetto dell'indagine (marzo-aprile) si sono rivolti all'Ufficio Servizi funerari per l'organizzazione del funerale di un proprio congiunto.

Tenuto conto della variabilità delle situazioni di decesso trattate e della estrema delicatezza di alcune di esse, è stato deciso che l'operatore – sulla base della propria sensibilità – non avrebbe proposto espressamente la compilazione del questionario alle persone che manifestavano uno stato emotivo particolarmente turbato.

La parte iniziale del questionario è composta da brevi indicazioni anagrafiche e attinenti al profilo di chi ha preso parte all'indagine.

Si nota dalla seguente tabella e dal grafico correlato (grafico 1) che chi ha fornito la propria valutazione è in maggioranza di genere femminile (57,45%).

**Tab. 1 – Genere dei rispondenti**

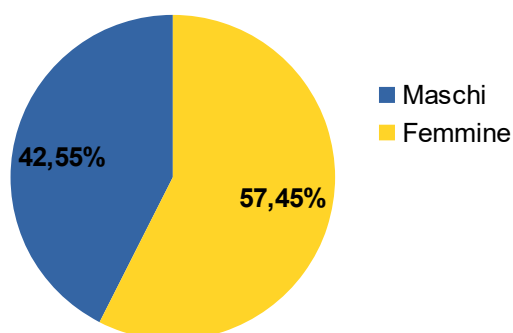
	<b>Valore assoluto</b>	<b>Valore %</b>
<b>Maschio</b>	20	42,55
<b>Femmina</b>	27	57,45
<b>Non risponde</b>	0	0
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

Con riferimento all'età dei rispondenti (vedi tabella e grafico 2), la fascia più rappresentata è quella dai 40 ai 60 anni (57,45%), seguita da quella oltre i 60 anni (38,30%), mentre solo 2 questionari sono stati compilati dall'utenza ricadente nella fascia di età 18-40 (4,26%).

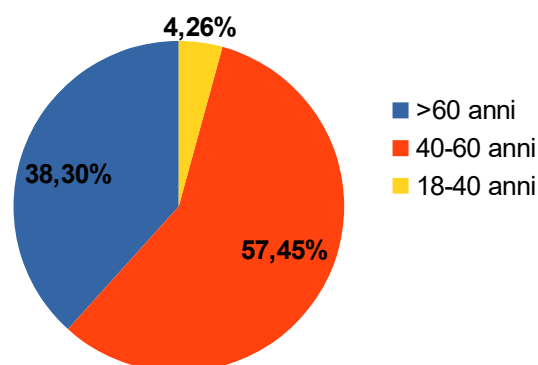
**Tab. 2 – Classi di età dei rispondenti**

	Valore assoluto	Valore %
18-40	2	4,26
40-60	27	57,45
Oltre 60	18	38,30
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

**Grafico 1**  
Partecipanti all'indagine



**Grafico 2**  
Classi di età dei rispondenti

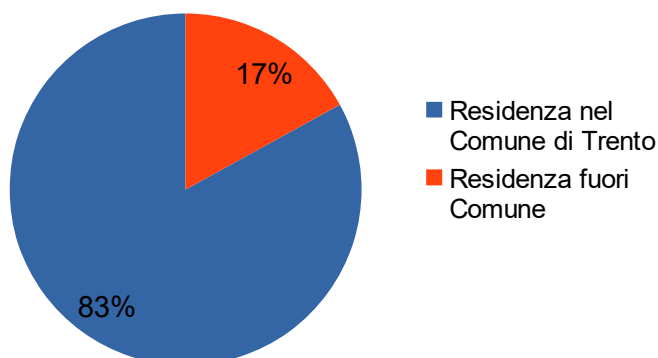


Dei 47 rispondenti che si sono rivolti all'Ufficio Servizi funerari del Comune l'82,98% (39 intervistati), risiedono nel Comune di Trento (vedi tabella e grafico 3). Nella precedente rilevazione i residenti rappresentavano il 79,1% del totale dei partecipanti, mentre nell'indagine effettuata nel 2016 la percentuale era l'80,5%.

**Tab. 3 – Residenza dei rispondenti**

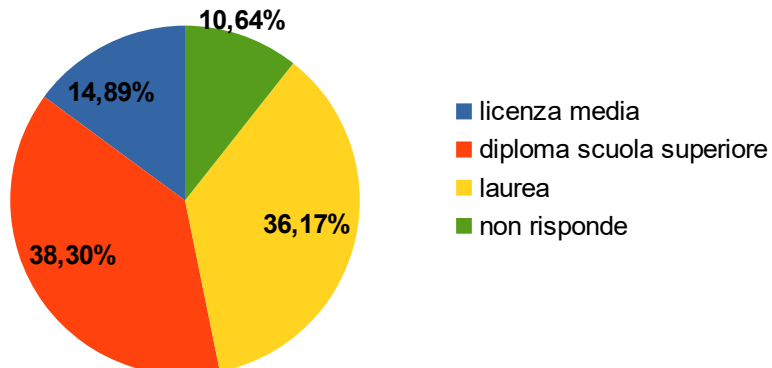
	Valore assoluto	Valore %
Comune di Trento	39	82,98
Altro Comune	8	17,02
Non risponde	0	0
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

**Grafico 3 - Residenza dei rispondenti**



Dal grafico sotto riportato si rileva che il 38,30% di coloro che hanno partecipato all'indagine sono in possesso di un diploma di scuola superiore, il 36,17% ha conseguito la laurea, mentre il 14,69% ha la licenza media.

**Grafico 4 - Titolo di studio rispondenti**



## **ANALISI DEI RISULTATI**

Nelle tabelle e rappresentazioni grafiche sottostanti sono delineate le valutazioni espresse da coloro che hanno partecipato all'indagine di gradimento dei servizi funerari del Comune di Trento, suddivise per ciascuna delle nove domande del questionario che si riportano di seguito:

1. quant'è soddisfatto dell'accoglienza in ufficio?
2. quant'è soddisfatto delle informazioni fornite dal personale amministrativo?
3. quant'è soddisfatto dell'organizzazione del servizio funebre?
4. quant'è soddisfatto del supporto ricevuto dagli addetti presso la Sua abitazione e alle camere mortuarie?
5. quant'è soddisfatto dello svolgimento della cerimonia e seguente sepoltura o cremazione?
6. come valuta il personale sotto il profilo della cortesia?
7. come valuta il personale sotto il profilo della professionalità?
8. come valuta il personale sotto il profilo della empatia?
9. quant'è soddisfatto complessivamente del servizio che Le abbiamo erogato?

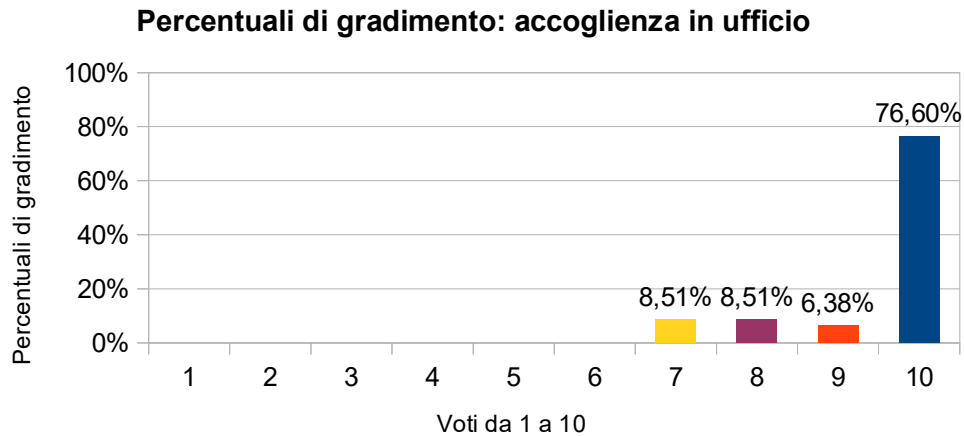
Nel questionario si è indicato per completezza che i voti da 1 a 10 significano: da 1 a 3: "per niente soddisfatto"; da 4 a 5: "abbastanza soddisfatto"; da 6 a 7: "soddisfatto"; da 8 a 10: "molto soddisfatto".

Le valutazioni espresse con riguardo all'accoglienza in ufficio hanno ottenuto voti da 7 a 10 con una netta prevalenza di votazioni massime, come evidenziato dalla tabella e dal grafico 5: ciò conferma, rispetto alle precedenti rilevazioni, la percezione molto positiva dell'utenza in riferimento all'adeguatezza del contesto generale di erogazione del servizio (locali adatti, personale cortese e disponibile).

**Tab. 5 – Valutazioni di gradimento: accoglienza in ufficio**

<b>Voto da 1 a 10</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>Valore %</b>
<b>1</b>	0	0,00
<b>2</b>	0	0,00
<b>3</b>	0	0,00
<b>4</b>	0	0,00
<b>5</b>	0	0,00
<b>6</b>	0	0,00
<b>7</b>	4	8,51
<b>8</b>	4	8,51
<b>9</b>	3	6,38
<b>10</b>	36	76,60
<b>Non risponde</b>	0	0,00
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>

**Grafico 5**



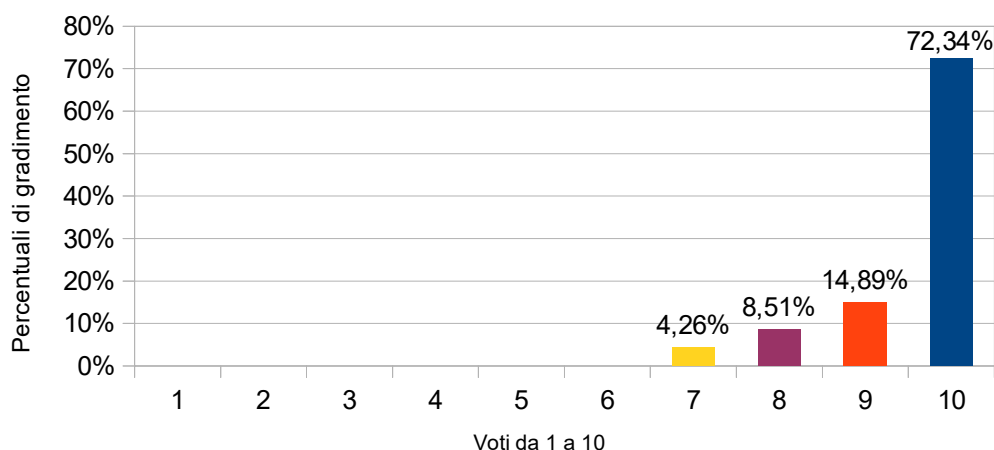
Il secondo quesito è più specifico e riguarda il grado di soddisfazione con riferimento alle informazioni fornite dal personale amministrativo. Anche per questo aspetto le valutazioni conseguite sono ottime in quanto il 76,6% di coloro che hanno partecipato all'indagine hanno attribuito a tale profilo il voto massimo, come evidenziato nella tabella e grafico sottostanti.

**Tab. 6 – Valutazioni di gradimento: informazioni fornite dal personale amministrativo**

Voto da 1 a 10	Valore assoluto	Valore %
1	0	0,00
2	0	0,00
3	0	0,00
4	0	0,00
5	0	0,00
6	0	0,00
7	4	8,51
8	4	8,51
9	3	6,38
10	36	76,60
Non risponde	0	0,00
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>

**Grafico 6**

**Percentuali di gradimento: informazioni ricevute in ufficio**



La prima parte delle domande del questionario di soddisfazione con riguardo alle attività gestite dal personale amministrativo si conclude con il quesito sull'organizzazione del servizio funebre, di importanza nodale perché condensa tutti gli aspetti indagati con riferimento allo svolgimento delle attività fondamentali erogate dall'Ufficio funerario: accoglienza dei familiari del defunto, acquisizione informazioni e documentazione sul decesso, accompagnamento e supporto nelle scelte relative allo svolgimento della cerimonia e successiva sepoltura/cremazione, informazione e gestione della procedura di pagamento dei servizi richiesti.

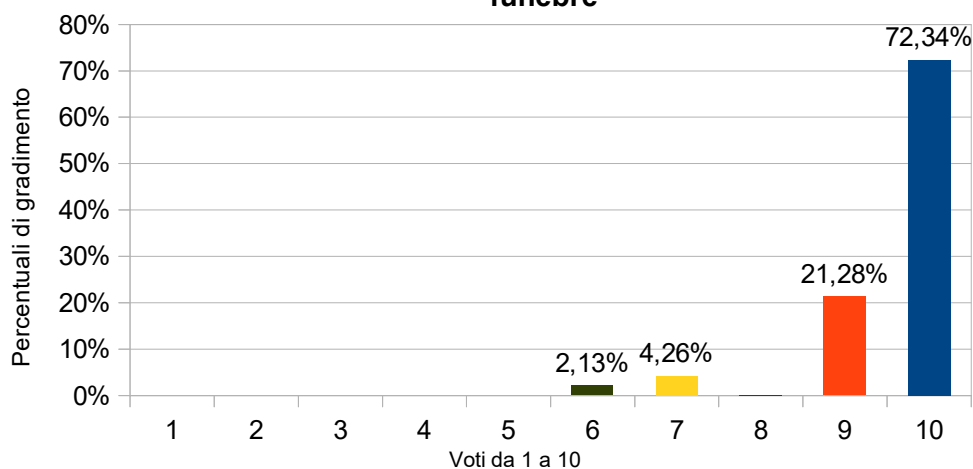
La qualità del servizio offerto si riflette nelle valutazioni positive assegnate dall'utenza: come riportato nella sottostante tabella, il 93,3% di coloro che hanno preso parte all'indagine si ritiene molto soddisfatto attribuendo il punteggio di 9 su 10 (21,3%) o la votazione massima (72,3%) all'organizzazione del servizio funebre.

**Tab. 7 – Valutazioni di gradimento: organizzazione del servizio funebre**

Voto da 1 a 10	Valore assoluto	Valore %
1	0	0,00
2	0	0,00
3	0	0,00
4	0	0,00
5	0	0,00
6	1	2,13
7	2	4,26
8	0	0,00
9	10	21,28
10	34	72,34
Non risponde	0	0,00
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>

**Grafico 7**

**Percentuali di gradimento: organizzazione del servizio funebre**



I quesiti di cui ai numeri 4 e 5 del questionario concernono l'attività svolta dagli operatori funebri: un profilo particolarmente delicato riguarda il prelievo della salma nelle abitazioni private o presso strutture pubbliche di cura e assistenza, nonché il supporto fornito presso le camere mortuarie dell'Ospedale di Trento e del Cimitero civico. Il dolore e lo sconcerto per la perdita di un proprio congiunto sono massimi nell'immediatezza dell'evento e nella vicinanza del corpo del defunto, tal che si può affermare che i giudizi espressi con riferimento alle attività che si esplicano in queste circostanze sono connotati da forte emotività.

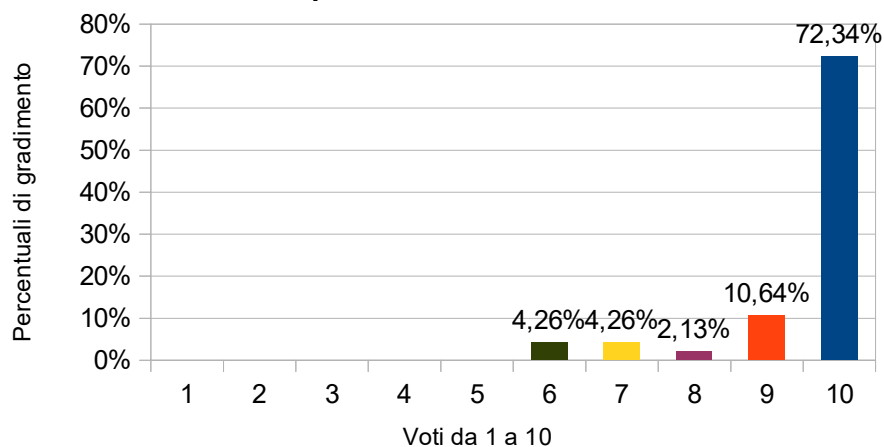
La valutazione dell'utenza per quanto concerne il profilo in questione è molto positiva nella maggioranza dei casi: l'85 % si è dichiarato molto soddisfatto (vedasi i voti espressi da 8 a 10 nella tabella sottostante). Bisogna tuttavia rilevare che, raffrontando tali dati con i giudizi ottenuti in merito all'attività svolta dal personale amministrativo, le votazioni sono lievemente meno soddisfacenti: ciò può leggersi alla luce di quanto innanzi detto rispetto al grande impatto emotivo, al pathos e all'agitazione che avvolgono le persone colpite da un lutto. Seppur il momento della compilazione del questionario possa essere più o meno distante nel tempo dall'evento morte, non si può ritenere che i giudizi espressi siano avulsi dal ricordo delle forti emozioni provate.

**Tab. 8 – Valutazioni di gradimento: supporto fornito dagli addetti al prelievo della salma e assistenza presso le camere mortuarie**

<b>Voto da 1 a 10</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>Valore %</b>
<b>1</b>	0	0,00
<b>2</b>	0	0,00
<b>3</b>	0	0,00
<b>4</b>	0	0,00
<b>5</b>	0	0,00
<b>6</b>	2	4,26
<b>7</b>	2	4,26
<b>8</b>	1	2,13
<b>9</b>	5	10,64
<b>10</b>	34	72,34
<b>Non risponde</b>	3	6,38
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>

**Grafico 8**

**Supporto addetti al prelievo della salma e assistenza presso le camere mortuarie**



La scansione temporale delle attività svolte dall'Ufficio Servizi funerari – dalla presa in carico del decesso, allo svolgimento del funerale e sino alla sepoltura o tumulazione delle ceneri – ha informato anche l'articolazione del questionario: dopo l'analisi della soddisfazione con riguardo all'accompagnamento e supporto fornito dagli operatori funebri nei momenti immediatamente successivi al decesso, è stato chiesto all'utenza di esprimere il gradimento concernente lo svolgimento della cerimonia, al cui termine segue la sepoltura o la cremazione.

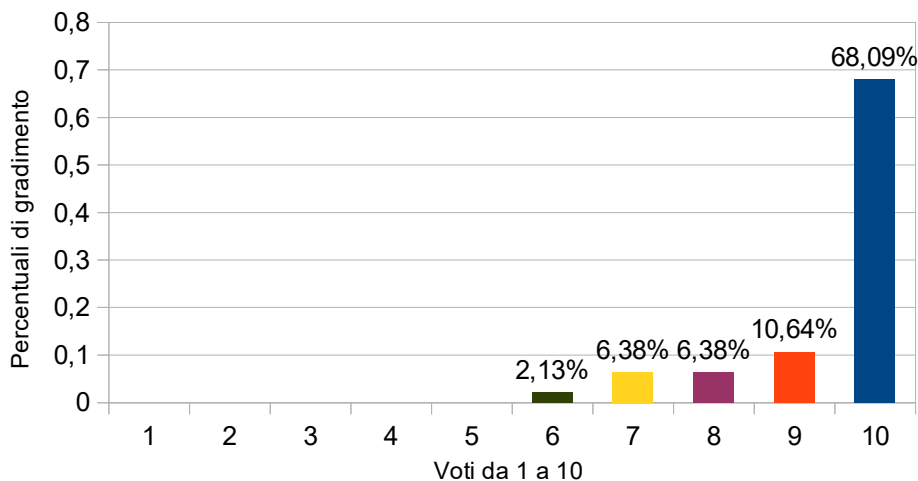
Anche i giudizi riguardanti tale aspetto sono soddisfacenti: parimenti al quesito precedente (supporto addetti al prelievo della salma in abitazione e assistenza alla camera mortuaria) l'85% dell'utenza ha espresso una valutazione con voti da 8 a 10, suddivisi secondo le percentuali indicate nella tabella sottostante.

**Tab. 9 – Valutazioni di gradimento: svolgimento della cerimonia**

Voto da 1 a 10	Valore assoluto	Valore %
1	0	0,00
2	0	0,00
3	0	0,00
4	0	0,00
5	0	0,00
6	1	2,13
7	3	6,38
8	3	6,38
9	5	10,64
10	32	68,09
Non risponde	3	6,38
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>

**Grafico 9**

**Percentuali di gradimento: svolgimento cerimonia**



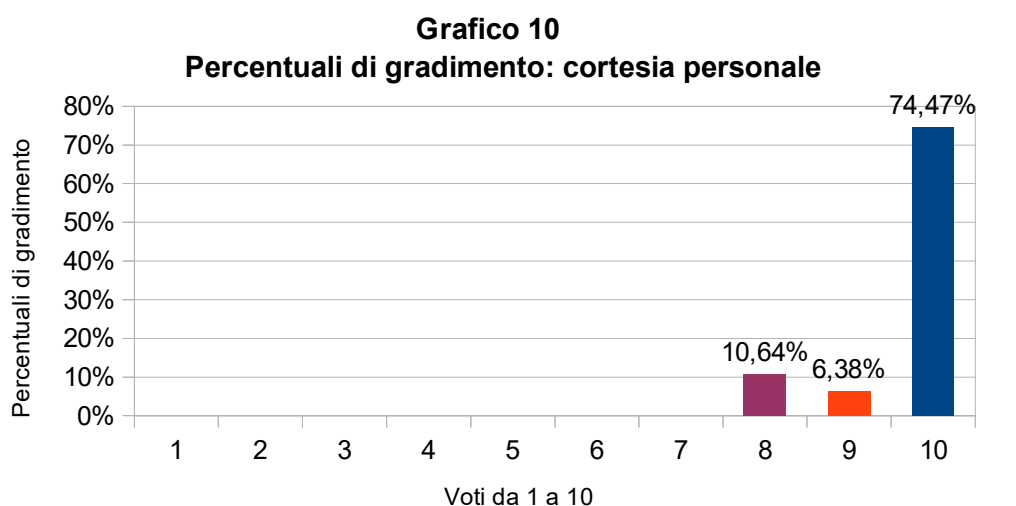
Alla valutazione del personale – che riveste un ruolo di importanza cruciale nelle attività a contatto con il pubblico, tanto più ove ci si raffronti quotidianamente con persone che affrontano la perdita di un proprio caro – sono dedicati tre quesiti dell'indagine di soddisfazione, che mirano ad evidenziare gli aspetti relativi alla cortesia, professionalità ed empatia.

I tre profili in esame sono stati valorizzati dall'utenza con giudizi molto soddisfacenti, che costituiscono, al contempo, segno dell'attenzione dedicata dal personale dell'Ufficio Servizi funerari alla cura delle relazioni con il pubblico e incentivo al miglioramento assiduo delle proprie *performances*.

Nelle tabelle e grafici sotto riportati si evidenziano i risultati in merito conseguiti, che si pongono in continuità con gli ottimi giudizi espressi nelle precedenti analisi<sup>2</sup>.

**Tab. 10 – Valutazioni di gradimento: cortesia del personale**

Voto da 1 a 10	Valore assoluto	Valore %
1	0	0,00
2	0	0,00
3	0	0,00
4	0	0,00
5	0	0,00
6	0	0,00
7	0	0,00
8	5	10,64
9	3	6,38
10	35	74,47
Non risponde	4	8,51
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>



<sup>2</sup> Nelle rilevazioni del 2006, 2012 e 2017 i giudizi medi ottenuti con riguardo alla cortesia e alla disponibilità del personale dell'ufficio sono rispettivamente 9,1 - 9,6 e 9,5.

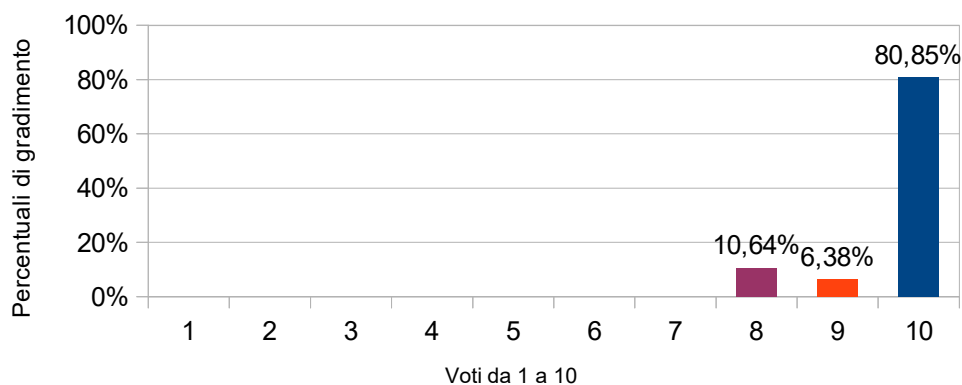
Il giudizio migliore dei tre aspetti indagati è assegnato alla professionalità del personale: come evidenziato nelle rappresentazioni grafiche nel prosieguo, più di 8 rispondenti su 10 hanno attribuito a tale profilo la massima votazione.

**Tab. 11 – Valutazioni di gradimento: professionalità del personale**

<b>Voto da 1 a 10</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>Valore %</b>
<b>1</b>	0	0,00
<b>2</b>	0	0,00
<b>3</b>	0	0,00
<b>4</b>	0	0,00
<b>5</b>	0	0,00
<b>6</b>	0	0,00
<b>7</b>	0	0,00
<b>8</b>	5	10,64
<b>9</b>	3	6,38
<b>10</b>	38	80,85
<b>Non risponde</b>	1	2,13
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>

**Grafico 11**

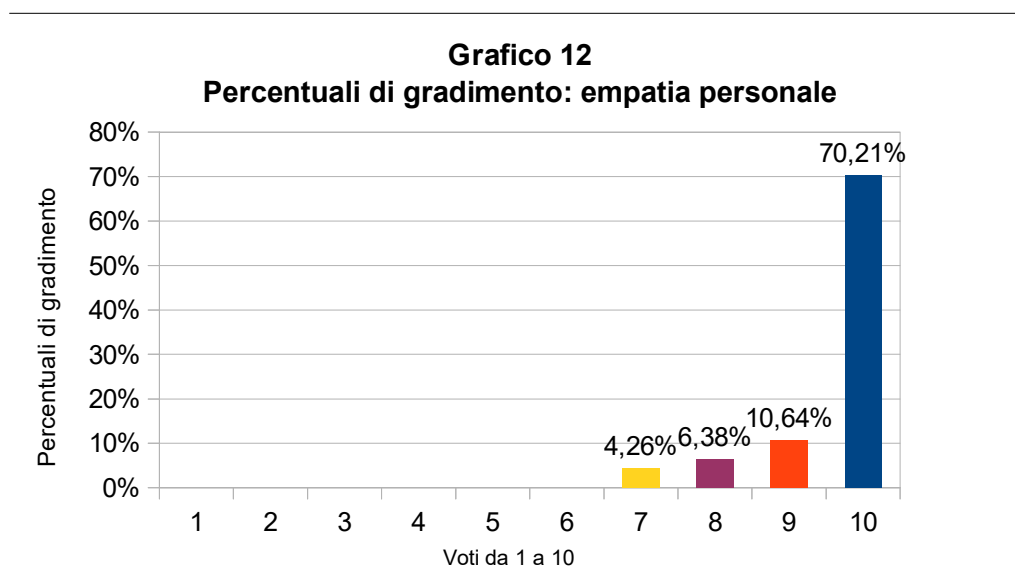
**Percentuali di gradimento: professionalità personale**



Il grado di apprezzamento con riferimento all'empatia del personale è leggermente inferiore, anche se nel complesso è decisamente positivo (voto medio di 9,6).

**Tab. 12 – Valutazioni di gradimento: empatia del personale**

Voto da 1 a 10	Valore assoluto	Valore %
1	0	0,00
2	0	0,00
3	0	0,00
4	0	0,00
5	0	0,00
6	0	0,00
7	2	4,26
8	3	6,38
9	5	10,64
10	33	70,21
Non risponde	4	8,51
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>

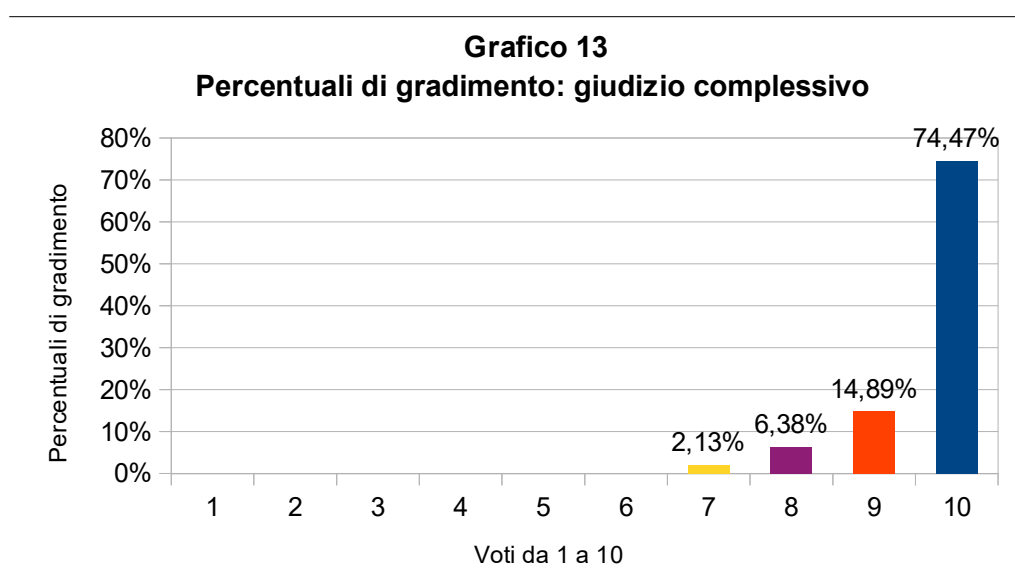


Il complessivo apprezzamento per i servizi offerti, sia da parte dei cittadini e delle cittadine del Comune di Trento che da parte dei residenti in altro Comune è sintetizzato dal giudizio espresso con riferimento all'ultimo quesito del questionario.

La tabella e il grafico sottostante rappresentano come la quasi totalità dei rispondenti, il 95,74%, si ritenga molto soddisfatto della qualità dei servizi funebri.

**Tab. 13 – Valutazioni di gradimento: giudizio complessivo**

Voto da 1 a 10	Valore assoluto	Valore %
1	0	0,00
2	0	0,00
3	0	0,00
4	0	0,00
5	0	0,00
6	0	0,00
7	1	2,13
8	3	6,38
9	7	14,89
10	35	74,47
Non risponde	1	2,13
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>



Dall'interazione tra il voto medio espresso e la residenzialità dei rispondenti emerge che le persone non residenti hanno attribuito una votazione complessiva di poco superiore ai residenti.

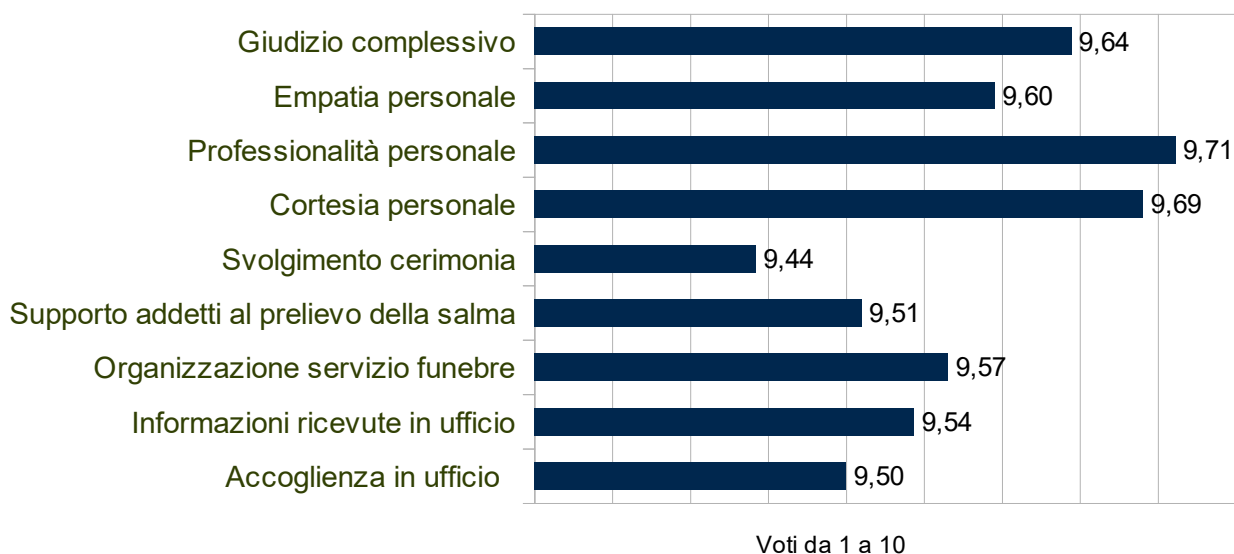
**Tab. 14 – Valutazioni di gradimento: giudizio complessivo residenti e non residenti**

Rispondenti	Voto medio (da 1 a 10)
Non residenti	9,88
Residenti	9,61

I diversi aspetti del servizio funebre, sin qui analizzati partitamente, sono rappresentati nell'ultimo grafico mediante raffronto complessivo, così da fornire immediata contezza del peso di ciascuno in rapporto agli altri.

---

**Grafico 14**  
**Gradimento riguardante gli aspetti del servizio funebre**



---

La votazione media dei parametri è molto soddisfacente, considerato che ciascuno si avvicina al massimo gradimento. Si evidenzia, ad ogni modo, che il giudizio migliore è assegnato agli indicatori "Professionalità del personale" e "Cortesia del personale".

### **ANALISI DEI SUGGERIMENTI**

Nell'ultima parte del questionario, viene chiesto di esprimere liberamente osservazioni e suggerimenti volti a migliorare il servizio offerto.

Delle 47 persone che hanno compilato il questionario, 10 di queste hanno deciso di cogliere quest'opportunità di collaborazione.

La maggior parte degli intervistati ha espresso soddisfazione per la qualità del servizio descrivendolo come "impeccabile", "professionale", "ottimale" o "efficiente". Alcuni hanno invece manifestato gratitudine verso un dipendente o una dipendente in particolare, espressione di quanto sia pregevole formare e valorizzare le singole risorse umane come portatrici di valore aggiunto nel rapporto tra l'Amministrazione e la comunità amministrata.

Non sono state invece evidenziate lamentele, reclami o comunque segni di insoddisfazione, a riprova e conferma delle ottime valutazioni numeriche sopra analizzate.

In due casi è stata sollecitata la ripresa dell'attività di predisposizione di necrologi, manifesti e memorie che a causa dello stato di emergenza sanitaria, determinante un cospicuo aumento del carico di lavoro, era stata momentaneamente sospesa. I suggerimenti sono stati immediatamente percepiti ed appena è stato possibile, con la flessione della curva epidemica, tale attività è stata nuovamente messa a disposizione dell'utenza.

## **BREVI CONSIDERAZIONI FINALI**

Le ottime valutazioni raggiunte non esimono da un'attenta riflessione rivolta al miglioramento degli *standard* di qualità del servizio offerto. A questo proposito può rilevarsi come siano da considerare le due valutazioni appena sufficienti conseguite con riferimento alle operazioni di prelievo dei defunti e assistenza presso le camere mortuarie, non tanto – visto l'esiguo numero (appena 2 su 47 opinioni) – per intraprendere immediate azioni correttive, quanto strumentalmente alle prossime indagini: declinando con maggior chiarezza tale profilo, si potrà comprendere se vi è effettiva necessità di porre in essere specifiche misure di miglioramento.

Il grado di soddisfazione conseguito è da contestualizzare al periodo di somministrazione del questionario. L'Ufficio Servizi funerari, infatti, si trova in una delicata fase di riorganizzazione a causa del dispiegarsi degli effetti perduranti della pandemia e dell'avvicinarsi tra il personale cessato dal servizio e quello di nuova assunzione.

Il periodo di somministrazione del questionario in esame è coinciso con il momento centrale di questo avvicendamento, con potenziali ripercussioni sul servizio offerto all'utenza: non è possibile stabilire se ed in che misura ciò abbia influenzato i giudizi espressi, nonché, soprattutto, se questi sarebbero confermati.

Ad ogni modo, le valutazioni estremamente positive raccolte e vagliate in questa analisi costituiscono motivo di orgoglio del lavoro fin qui svolto, ma ancor di più, rappresentano un forte stimolo per continuare ad offrire all'utenza un servizio tempestivo, efficiente nonché rispettoso delle emozioni e della dignità delle persone che all'Ufficio Servizi funerari si rivolgono per l'organizzazione dell'estremo commiato ai loro cari.

Coloro che amiamo e che abbiamo perduto non sono più dove erano ma sono ovunque noi siamo.

– sant'Agostino –



Stefano Zuech (1877-1968), gruppo scultoreo Aeternitas (La porta eterna), 1910

Rielaborazione immagine: Comune di Trento

**Servizio Servizi demografici e decentramento**

Ufficio Servizi funerari

Via Madruzzo, 6 tel.0461-884301

[servizi.funerari@comune.trento.it](mailto:servizi.funerari@comune.trento.it)

[servizi.funerari@pec.comune.trento.it](mailto:servizi.funerari@pec.comune.trento.it)

Dirigente: *dottor Fabrizio Paternoster*

Capo Ufficio: *dottor Joseph Tassone*

Redattrice: *dott.ssa Alice Ianes*