

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Gentile Utente,

nell'ambito del nostro Sistema di Gestione per la Qualità e in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008 che lo regola, desideriamo sottoporLe il presente questionario.

Tale strumento costituisce un ausilio molto importante al fine di ottenere delle informazioni sul Suo grado di soddisfazione sui servizi resi da Terra delle Sirene SPA e contemporaneamente ci permetterà di individuare gli ambiti che necessitano specifiche azioni di miglioramento.

Le saremmo pertanto grati se volesse compilare in ogni sua parte l'allegato questionario, nonché farci presenti, nell'ultima parte, suggerimenti, consigli o commenti che possano aiutarci a migliorare, così da essere sempre più capaci di rispondere meglio alle Sue esigenze.

Il questionario compilato potrà essere trasmesso a Terra delle Sirene SPA utilizzando uno dei seguenti canali:

- consegnandolo in busta chiusa durante la fase della distribuzione dei kit di buste ai ns. collaboratori;
- consegnandolo in busta chiusa presso gli Uffici di Terra delle Sirene
- tramite posta elettronica, all'indirizzo terradellesirene.spa@virgilio.it;
- tramite fax, al numero 081/8085085;

Il questionario può essere trasmesso in forma anonima.

Allo scopo di meglio individuare eventuali criticità del servizio Le verrà richiesto solo di precisare la frazione/località e la strada.

Qualora preferisse dichiarare comunque le proprie generalità, La informiamo che i dati raccolti nel presente questionario saranno custoditi e gestiti secondo quanto previsto dal D.lgs. 196/2003 (codice sulla privacy) e per le finalità strettamente connesse al servizio al quale si riferiscono.

La ringraziamo per la cortese collaborazione.

Terra delle Sirene SPA

FRAZIONE/LOCALITÀ'

STRADA

Barrare le risposte che interessano

---PARTE GENERALE---

1. COME VALUTA GLOBALMENTE L'ESECUZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA TERRA DELLE SIRENE?

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

2. RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE INIZIALI, LA QUALITÀ DEL SERVIZIO PRESTATO È STATA?

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

---PARTE SPECIFICA SERVIZIO---

3. NELLA SUA FRAZIONE E STRADA, COME VALUTA IL LIVELLO DI PROFESSIONALITÀ, DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE IN SERVIZIO?

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

4. SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE (NUMERO 3) HA RISPOSTO "NON SODDISFACENTE", "POCO SODDISFACENTE" O "ABBASTANZA SODDISFACENTE", PRECISI CORTESEMENTE IN QUALE DEI SEGUENTI AMBITI È POSSIBILE MIGLIORARE IL SERVIZIO:

- Rapporto con gli operatori
- Rispetto da parte degli operatori degli orari e del calendario di raccolta
- Accuratezza nella pulizia delle aree di raccolta
- Attenzione alle problematiche dei cittadini segnalate agli operatori
- Altro da precisare _____

5. NELLA SUA FRAZIONE E STRADA, GLI INGOMBRANTI VENGONO RITIRATI SECONDO GLI APPUNTAMENTI PROGRAMMATI?

- SI
- Abbastanza
- NO

Eventuali commenti per giudizi "Abbastanza" e "NO" _____

6. QUANDO CONTATTA L'AZIENDA: LE ATTESE SONO BREVI, GLI OPERATORI RISPONDONO CORTESEMENTE, LE RISPOSTE RICEVUTE LA SODDISFANO?

- SI
- Abbastanza
- NO

Eventuali commenti per giudizi "Abbastanza" e "NO" _____

7. QUANDO CONTATTA L'AZIENDA PER SEGNALARE UN PROBLEMA, UN DISSERVIZIO O SIMILI, COME VALUTA I TEMPI E LA QUALITÀ DELLE RISPOSTE RICEVUTE?

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

8. LA COMUNICAZIONE DELLE ATTIVITÀ E DEI RISULTATI ATTRAVERSO IL SITO INTERNET www.terradellesirenespa.com È CHIARA E COMPLETA?

- SI
- Abbastanza
- NO

Eventuali commenti per giudizi "Abbastanza" e "NO" _____

SPAZIO PER EVENTUALI SUGGERIMENTI

PARTE RISERVATA A TERRA DELLE SIRENE

Pervenuto in data _____ a mezzo:

- consegna a mano
- mail
- fax
- altro

Esito: _____

Data _____ il Responsabile per la Qualità _____