

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 TEK.R.A. Srl 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 TEK.R.A. Srl utilizzando uno dei seguenti canali:

- consegnandolo in busta chiusa presso l'ufficio ambiente del Comune di Acireale;
- inviandolo mezzo mail all'indirizzo acireale@balestrieriholding.eu

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.

TEK.R.A. Srl

| |
|---------------------------|
| FRAZIONE/LOCALITA' |
| STRADA |

Barrare le risposte che interessano

---PARTE GENERALE---

1. COME VALUTA GLOBALMENTE L'ESECUZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA TEK.R.A.?

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

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

- non soddisfacente

TEK.R.A. S.r.l.

Via R. Raiola 59 - 84012 Anagni (SA) – Tel. 081/5133249 – Fax 081/5138023 – Pec: tekrasrl@legalmail.it

Cap. Soc. € 1.000.000,00 i.v. – Reg. Imp. SA 383460 - C.F. e P.Iva 04653190654

- 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.tekraservizi.eu È CHIARA E COMPLETA?

SI

Abbastanza

NO

Eventuali commenti per giudizi “Abbastanza” e
“NO” _____

SPAZIO PER EVENTUALI SUGGERIMENTI

PARTE RISERVATA A TEK.R.A.

Pervenuto in data _____ a mezzo:

consegna a mano

mail

fax

altro

Esito: _____

TEK.R.A. S.r.l.

Via R. Raiola 59 - 84012 Angri (SA) – Tel. 081/5133249 – Fax 081/5138023 – Pec: tekrasrl@legalmail.it

Cap. Soc. € 1.000.000,00 i.v. – Reg. Imp. SA 383460 - C.F. e P.Iva 04653190654