

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI.

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le tabelle che seguono e di trasmettere le stesse al Comune di Bisacchino in uno dei seguenti modi:

1. per posta al seguente indirizzo: Comune di Bisacchino (PA) Via Stazione, 24, c.a.p. 90032
2. Fax: 091/8309135
3. e-mail: tributibisacchino@comune.bisacchino.pa.it

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito:

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate per le finalità di verifica della percentuale di soddisfazione dell'utente, solo ed esclusivamente per la tutela dello stesso.

Dati relativi all'intestatario

1. Genere:

- maschio
- femmina

2. La preghiamo di indicare la sua età:

- da 18 a 24
- da 25 a 34
- da 35 a 44
- da 45 a 54
- da 55 a 64
- oltre 65

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio:

- nessuno licenza elementare licenza media
- inferiore
- licenza
- media
- laurea

4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia:

- 1 (da solo)
- 2
- 3
- 4
- oltre 4

5. La preghiamo di indicare qual è la sua professione:

- Studente
- Casalinga/o
- Pensionato/a
- Operaio/a
- Impiegato/a
- Insegnante
- Funzionario/Quadro
- Dirigente
- Libero professionista
- Commerciante
- Imprenditore
- Altro

Percezione della qualità

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

..... Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione dell'acqua, limpidezza e sapore dell'acqua, ecc.

..... Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza

..... Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze

..... Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni

..... Nessuna di queste cose.

Suggerimenti:

Attese

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

..... Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione della acqua, limpidezza e sapore dell'acqua, ecc.

..... Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza

..... Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze

..... Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni

..... Nessuna di queste cose.

Suggerimenti:

Rapporto con l'Utente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'Ente fornitore del servizio per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:

bassaalta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)
- Tempi di attesa (agli sportelli)
- Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico
- Disponibilità servizi via internet
- Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (situazioni climatiche, scioperi, ecc.)
- Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant sito web, carta dei servizi, ecc.)

Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione per entrare in contatto con l'Ufficio Tributi del Comune di Bisacchino indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

- Sportello clienti
- Numero verde/call center
- Sito internet
- Posta elettronica
- Nessuna di queste

Servizio offerto

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Qualità complessiva del servizio
- Continuità nell'erogazione del servizio
- Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti
- Tempi di risposta alle richieste
- Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio di igiene

Reclami

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti:

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale
- Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha Soddisfatta.

Grazie per la collaborazione.