

**MODULO DI SEGNALAZIONE – RECLAMO - SUGGERIMENTO**

Gentile Signora, Egregio Signore,

può compilare questo modulo per segnalare eventuali disservizi, problemi, difficoltà, oppure per inviare suggerimenti e/o consigli. La informiamo che il presente modulo ed il relativo contenuto sarà gestito dalla Direzione Tecnica e dagli Uffici di Tekra srl allo scopo di ottimizzare i servizi resi e tendere al miglioramento degli stessi. La ringraziamo in anticipo per la collaborazione.

**Cognome e Nome** .....

**Via** ..... **n.** .....

**Città** ..... **Frazione** ..... **CAP** .....

**Tel** ..... **Fax** .....

**Indirizzo e-mail** .....

Il mio reclamo  La mia segnalazione  Il mio suggerimento *(Si prega di barrare la casella)*

Modalità di presentazione: di persona  telefono  lettera  e-mail  fax

**Oggetto:**.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati da Tekra srl per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza. Il conferimento dei dati non è obbligatorio. L'eventuale rifiuto comporta, tuttavia, l'impossibilità di ottenere risposta.

È possibile presentare reclami e suggerimenti anche attraverso il sito istituzionale della Società

## 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 Tekra 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 Tekra srl utilizzando uno dei seguenti canali:

- consegnandolo in busta chiusa presso l'ufficio ambiente del Comune di Acerra
- inviandolo mezzo mail all'indirizzo [acerra@balestrieriholding.eu](mailto:acerra@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.

Tekra srl

FRAZIONE/LOCALITA'

STRADA

*Barrare le risposte che interessano*

---PARTE GENERALE---

**1. COME VALUTA GLOBALMENTE L'ESECUZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA TEKRA SRL?**

- 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.tekraservizi.eu](http://www.tekraservizi.eu) È CHIARA E COMPLETA?**

- SI
- Abbastanza
- NO

Eventuali commenti per giudizi "Abbastanza" e "NO" \_\_\_\_\_

**SPAZIO PER EVENTUALI SUGGERIMENTI**

**PARTE RISERVATA A TEKRA SRL**

Pervenuto in data \_\_\_\_\_ a mezzo:

- consegna a mano
- mail
- fax
- altro

Esito: \_\_\_\_\_