

Articolo 1. ALLEGATO C - MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente,

le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmetterle all'Azienda in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: Mantova Ambiente S.r.l. – Ufficio Qualità – Via Taliercio, 3 - 46100 Mantova;
- via fax al numero: 0376 412 169;
- e-mail: relazioni.esterne@teaspa.it.

Il modulo è sempre disponibile presso gli sportelli sul territorio e sul sito www.teaspa.it. Può scaricare il modulo con le tabelle anche dal sito: www.ors.regione.lombardia.it, sezione consumatori.

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003.

Grazie per la collaborazione.

DATI RELATIVI ALL'INTESTATARIO

1. Genere

<input type="checkbox"/> Maschio	<input type="checkbox"/> Femmina
----------------------------------	----------------------------------

2. La preghiamo di indicare la sua età

<input type="checkbox"/> da 18 a 24	<input type="checkbox"/> da 25 a 34	<input type="checkbox"/> da 35 a 44	<input type="checkbox"/> da 45 a 54	<input type="checkbox"/> da 55 a 64	<input type="checkbox"/> oltre 65
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

<input type="checkbox"/> nessuno	<input type="checkbox"/> licenza elementare	<input type="checkbox"/> licenza media	<input type="checkbox"/> licenza media superiore	<input type="checkbox"/> laurea
----------------------------------	---	--	--	---------------------------------

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

<input type="checkbox"/> 1 (da solo)	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> oltre 4
--------------------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------------

5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

<input type="checkbox"/> Studente	<input type="checkbox"/> Casalinga/o	<input type="checkbox"/> Pensionato/a	<input type="checkbox"/> Operaio/a
<input type="checkbox"/> Impiegato/a	<input type="checkbox"/> Insegnante	<input type="checkbox"/> Funzionario/Quadro	<input type="checkbox"/> Dirigente
<input type="checkbox"/> Libero professionista	<input type="checkbox"/> Commerciante	<input type="checkbox"/> Imprenditore	<input type="checkbox"/> Altro

PERCEZIONE DELLA QUALITÀ

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

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia dei strade, ecc.										
Trasparenza delle tariffe, 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. Suggestimenti:

ATTESE

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

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia dei strade, ecc.										
Trasparenza delle tariffe, 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 COL CLIENTE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto alla Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al call center etc.)										
Cortesìa e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilità servizi via internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili 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 utilizzate per entrare in contatto con l'Azienda indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
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:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Adeguatezza dei cassonetti/campane										
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 seguenti aspetti:

1 = valutazione bassa; 10 = valutazione 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?										

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della l.r. 26/2003 sono trasmessi annualmente da MANTOVA AMBIENTE S.r.l. al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, via Pola 12, 20124 Milano. Le modalità e tempi di trasmissione dei dati al Garante saranno dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.