



Servizio Idrico Integrato
del Biellese e Vercellese S.p.A.

SISTEMA QUALITÀ AMBIENTE

Mod. 03 SGI-PR-06

Rev.: 0

Data: 16/01/2009

Foglio 1 di 3

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE (ENTI PUBBLICI)

Comune di _____ e-mail _____

Questionario compilato da (nome e funzione all'interno dell'Ente): _____

Data di compilazione: _____

Premessa

Nell'ambito di una sempre maggior soddisfazione delle esigenze del cittadino e nell'ottica del miglioramento del servizio offerto da S.I.I. S.p.A, si richiede a codesto spett.le Ente cortesemente di compilare questo breve questionario.

Il questionario ha l'obiettivo di rilevare il livello di prestazione offerto da Servizio Idrico Integrato S.p.A. (SII) nel soddisfare le Vs. esigenze ed individuare quali sono le Vs aspettative e quale importanza rivestono i vari aspetti del servizio individuati.

Modalità di compilazione

Barrare con una crocetta la casella con l'opzione che meglio risponde al Vs. grado di soddisfazione rispetto alle domande poste. In caso di risposta negativa specificare nel campo note la motivazione.

EMERGENZA IDRICA

1/ Quanto siete soddisfatti della competenza ed organizzazione del personale (numero verde di assistenza, personale tecnico) che interviene in caso di emergenza?

- Completamente soddisfatti
- Molto soddisfatti
- Abbastanza soddisfatti
- Abbastanza insoddisfatti
- Del tutto insoddisfatti

Note _____

2/ Quanto siete soddisfatti della disponibilità e cortesia con cui il personale di SII ascolta le Vostre esigenze?

- Completamente soddisfatti
- Molto soddisfatti
- Abbastanza soddisfatti

- Abbastanza insoddisfatti
- Del tutto insoddisfatti

Note _____

3/ Quanto siete soddisfatti dei tempi di risoluzione dei problemi in caso di emergenza idrica?

- Completamente soddisfatti
- Molto soddisfatti
- Abbastanza soddisfatti
- Abbastanza insoddisfatti
- Del tutto insoddisfatti

Note _____



Servizio Idrico Integrato
del Biellese e Vercellese S.p.A.

SISTEMA QUALITÀ AMBIENTE

Mod. 03 SGI-PR-06

Rev.: 0

Data: 16/01/2009

Foglio 2 di 3

SERVIZIO ACQUEDOTTO

4/In relazione alla qualità dell'acqua erogata da SII Vi ritenete:

- Completamente soddisfatti
- Molto soddisfatti
- Abbastanza soddisfatti
- Abbastanza insoddisfatti
- Del tutto insoddisfatti

Note _____

5/Se negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua, siete soddisfatti delle informazioni fornite dall'azienda?

- Completamente soddisfatti
- Molto soddisfatti
- Abbastanza soddisfatti
- Abbastanza insoddisfatti
- Del tutto insoddisfatti
- Non ci sono state interruzioni

Note _____

SERVIZIO DI RACCOLTA E DEPURAZIONE ACQUE REFLUE

6/In relazione all'inserimento del sistema di depurazione nel contesto cittadino (odori, rumori) Vi ritenete:

- Completamente soddisfatti
- Molto soddisfatti
- Abbastanza soddisfatti

- Abbastanza insoddisfatti
- Del tutto insoddisfatti

Note _____

7/ Se negli ultimi 12 mesi si sono verificati interventi di manutenzione straordinaria (con conseguente disagio sul servizio erogato) siete soddisfatti delle comunicazioni fornite dall'azienda?

- Completamente soddisfatti
- Molto soddisfatti
- Abbastanza soddisfatti
- Abbastanza insoddisfatti
- Del tutto insoddisfatti
- Non ci sono state interventi

Note _____

LAVORI

9/In relazione al ripristino delle pavimentazioni stradali, Vi ritenete:

- Completamente soddisfatti
- Molto soddisfatti
- Abbastanza soddisfatti
- Abbastanza insoddisfatti
- Del tutto insoddisfatti

Note _____

