 agenzia industrie difesa	PROCEDURA OPERATIVA		DIREZIONE GENERALE - AID
	"SODDISFAZIONE DEL CLIENTE"		
	P SGQ 9.1.2 – AID.SMP.25		
	Rev.04	Data 22.08.2012	

Mod. 025 05/00

## QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

### Servizio di erogazione di SMP dell'acqua non destinata ad uso umano al Comune

Nell'ottica della rilevazione della soddisfazione del cliente e del miglioramento del servizio offerto da SMP, si richiede di compilare il seguente questionario.

#### 1- Quanto vi potete ritenere soddisfatti del servizio erogato da AID in termini di:

##### a. Qualità


- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

##### b. Continuità di erogazione

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

##### c. Costo (considerando che il servizio è gratuito)

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

	PROCEDURA OPERATIVA		DIREZIONE GENERALE - AID
	"SODDISFAZIONE DEL CLIENTE"		
	P SGQ 9.1.2 – AID.SMP.25		
	Rev.04	Data 22.08.2012	

**2 - Rispetto alla capacità di comprendere e rispondere alle problematiche (siano esse tecniche o amministrative) e reclami di SMP, si considera:**

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

**3 – Le Vostre osservazioni sono state tenute in debita considerazione nel corso dell'erogazione servizio offerto?**


- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

**4 – Rispetto alla chiarezza, completezza e correttezza dei documenti di natura TECNICA prodotti da AID, Lei si ritiene:**

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

**5 – Rispetto alla chiarezza, completezza e correttezza dei documenti di natura AMMINISTRATIVA prodotti da AID, Lei si ritiene:**

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

	PROCEDURA OPERATIVA		DIREZIONE GENERALE - AID
	"SODDISFAZIONE DEL CLIENTE"		
	P SGQ 9.1.2 – AID.SMP.25		
	Rev.04	Data 22.08.2012	

**6 – Complessivamente quanto è soddisfatto dei servizi di informazione di AID?**

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

**7 – Passerebbe ad un gestore privato per avere il medesimo Servizio?**


- Sicuramente si
- Probabilmente si
- Non so
- Probabilmente no
- Sicuramente no

**8 - Quanto ritenete soddisfatti della disponibilità e cortesia con cui il personale SMP ascolta le Sue esigenze?**

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

**3 - Complessivamente quanto è soddisfatto del rapporto che ha con SMP, tenendo conto di tutti gli aspetti del rapporto?**

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

 agenzia industrie difesa	PROCEDURA OPERATIVA		DIREZIONE GENERALE - AID
	"SODDISFAZIONE DEL CLIENTE"		
	P SGQ 9.1.2 – AID.SMP.25		
	Rev.04	Data 22.08.2012	

**Ulteriori commenti per il miglioramento**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

*Vi ringraziamo per la cortese collaborazione*

