



## TECHNOLOGY

Modulo di gradimento dei servizi forniti

Spettabile **Dm Technology**

Via delle Calcare, 22 – Rocca di Papa

c.a.p. ROCCA DI PAPA (RM)

Gentile Cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Dm Technology e distribuite ai cittadini di ROCCA DI PAPA (RM) di trasmetterle nostra azienda in uno dei seguenti modi:

per posta al seguente indirizzo: via XXV Aprile, n.21

via mail al seguente indirizzo: [ufficiotecnico@dmtsrl.it](mailto:ufficiotecnico@dmtsrl.it)

Grazie della gentile collaborazione

### DATI RELATIVI ALL'INTERESSATO

#### 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 inferiore	<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	<input type="checkbox"/> Pensionato	<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

C\_H404 - - COMUNE DI ROCCA DI PAPA C\_H404 - 2024-10-24 - 0031813

DM TECHNOLOGY SRL  
P.Iva: 05880000657



Sede legale / amministrativa:  
Via Leonardo da Vinci, 05  
84018 Scafati (SA)



081 182 62 365



[info@dmtsrl.it](mailto:info@dmtsrl.it)

**PERCEZIONE DELLA QUALITA'**

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su 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 delle 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:										

**ATTESE**

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su 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 delle 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 CON IL CLIENTE**

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'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, ecc.)										

C\_H404 - - COMUNE DI ROCCA DI PAPA\_C\_H404 - 2024-10-24 - 0031813



Cortesìa e disponibilit� del personale a contatto con il pubblico																				
Disponibilit� servizi via internet																				
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.)																				
Disponibilit� di informazioni sul servizio (depliant sito web, carta dei servizi, ecc.)																				

**ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI**

La preghiamo di selezionare le modalit  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
Qualit� complessiva del servizio										
Continuit� nell'erogazione del servizio										
Tempestivit� di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Adeguatezza dei contenitori										
Percezione del rapporto qualit�/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: (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 � rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

C\_H404 - - COMUNE DI ROCCA DI PAPA C\_H404 - 2024-10-24 - 0031813

