



Ufficio Servizio Controllo Interno

Area Tecnico Contabile

ANNO 2024

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

Gentile tecnico/manutentore, le chiediamo di dedicare qualche minuto del Suo tempo alla compilazione di questo questionario. Le sue risposte permetteranno di migliorare il servizio erogato. Il questionario è assolutamente anonimo e per nessuna ragione ne verrà divulgato il contenuto.

1. Che giudizio dà sui seguenti aspetti di carattere generale riguardanti l'ufficio?

		poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
1.1	Ubicazione degli uffici e facilità di accesso	1	2	3
1.2	Comfort e accoglienza degli ambienti	1	2	3
1.3	Orari di ricevimento	1	2	3
1.4	Facilità di comunicazione con la società	1	2	3
1.5	Tempi di attesa	1	2	3
1.6	Cortesie e disponibilità di ascolto dei dipendenti	1	2	3
1.7	Competenza e professionalità del personale	1	2	3
Osservazione	e/o suggerimenti		per	il
miglioramento _____				

2. Che giudizio dà in ordine alla capacità di risolvere le problematiche?

		poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
		1	2	3
2.1	Facilità di risoluzione			
2.2	Facilità di compilazione della modulistica	1	2	3
Osservazione	e/o suggerimenti	per	il	miglioramento

PalermoEnergia S.p.A.

Sede legale: Via Maqueda n. 100 | 90134 Palermo | Uffici: Via Roma n. 19 | 90133 Palermo
C.C.I.A.A. di Palermo R.E.A. 225525 | C.F. - P.I. e N. Iscrizione R.I. di Palermo 04939480820
tel +39 091 6171426 | fax +39 091 6718273 | info@palermoenergiaspa.it | pec palermoenergiaspa@pec.it

3. Che giudizio dà in ordine ai sistemi di interlocuzione con l'ufficio?

		poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
3.1	Facilità di reperimento delle informazioni del servizio richiesto	1	2	3
3.2	Chiarezza nella esposizione delle procedure e degli adempimenti	1	2	3
3.3	Le risposte ricevute sono adeguate alla richiesta espressa	1	2	3
Osservazione e/o suggerimenti per il miglioramento_____				

4. Che giudizio da circa le modalità adottate per favorire la conclusione dell'erogazione del servizio espletato dall'ufficio?

		poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
4.1	Chiarezza e tempestività delle comunicazioni	1	2	3
4.2	Semplicità degli adempimenti richiesti	1	2	3
4.3	Facilità di comunicazione con gli addetti delle procedure	1	2	3
Osservazione e/o suggerimenti per il miglioramento_____				

5. Come valuta nel complesso il servizio offerto dall'ufficio?

		poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
5.1	Il servizio espletato dall'ufficio è soddisfacente secondo le sue aspettative?	1	2	3
5.2	Se il giudizio è negativo, quali sono le carenze del servizio offerto?_____			
5.3	Quali sono le sue proposte per migliorare il servizio svolto dall'ufficio?_____			

6. In che modo preferisce contattare l'ufficio?

- 6.1 Mediante posta ordinaria
- 6.2 Mediante telefono
- 6.3 Mediante Fax
- 6.4 Mediante e-mail
- 6.5 Di persona

PalermoEnergia S.p.A.



Osservazione e/o suggerimenti per il
miglioramento _____

PALERMO Li _____/2024

Grazie per la vostra gentile collaborazione.

PalermoEnergia S.p.A.

Sede legale: Via Maqueda n. 100 | 90134 Palermo | Uffici: Via Roma n. 19 | 90133 Palermo
C.C.I.A.A. di Palermo R.E.A. 225525 | C.F. - P.I. e N. Iscrizione R.I. di Palermo 04939480820
tel +39 091 6171426 | fax +39 091 6718273 | info@palermoenergiaspa.it | pec.palermoenergiaspa@pec.it