

# CARTA DEI SERVIZI

CEP SPA CONSORZIO ENTI PUBBLICI  
Protocollo N.0012181/2021 del 13/07/2021

**CEP S.p.A. Consorzio Enti Pubblici**

Viale della Stazione, 10/A 00039 Zagarolo – Rm  
C.F.: 93002970585 - P.IVA: 05133961002 R.E.A. 0876129  
Tel: 06 9573334 - Fax 06 9535605 [www.cepspa.eu](http://www.cepspa.eu)  
email [info@cepspa.eu](mailto:info@cepspa.eu) - PEC [unica@pec.cepspa.eu](mailto:unica@pec.cepspa.eu)

## INDICE

|  |        |
|--|--------|
| Premessa   | pag. 3 |
| La società CEP S.p.A.                                    | pag. 3 |
| Principi fondamentali e rapporti con i cittadini         | pag. 4 |
| Sportelli per i cittadini                                | pag. 5 |
| Personale del CEP S.p.A.                                 | pag. 6 |
| Trasparenza chiarezza e comprensibilità                  | pag. 6 |
| Tutela della riservatezza                                | pag. 7 |
| Comunicazioni con i Contribuenti-Utenti                  | pag. 7 |
| Modalità segnalazione disservizi e presentazione reclami | pag. 7 |
| Customer satisfaction                                    | pag. 8 |

## Art. 1 Premessa

C.E.P. S.p.A. – Consorzio Enti Pubblici - adotta la presente Carta dei Servizi (di seguito detta anche “Carta”) in attuazione della legge 11 Luglio 1995 n° 273, sulla base dei principi della Direttiva PCM 27 Gennaio 1994 pubblicata sulla G.U. del 22.2.1994 n°43, relativo ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” e s.m.i. delle norme succitate.

La scelta della stesura della carta dei servizi rispecchia dunque la volontà di voler tenacemente perseguire il fine di chiarezza e trasparenza nei rapporti con il cittadino-contribuente, in un momento di particolare importanza per la pubblica amministrazione e di particolare attenzione ai temi della trasparenza e dell’efficienza dei servizi.

*La Carta dei Servizi è vincolante per la Società e definisce:*

- 1) Rapporti con i contribuenti/utenti;
- 2) Livelli di qualità offerti;
- 3) Parametri qualitativi garantiti;
- 4) Le modalità di verifica degli stessi da parte dei contribuenti/utenti;
- 5) Le forme di segnalazioni dei disservizi eventualmente riscontrati;
- 6) Le modalità di presentazione dei reclami;

*Tutti i cittadini hanno facile accesso alla Carta dei Servizi poiché:*

- è disponibile presso gli uffici della sede legale e operativa dell’Azienda e presso tutte le sedi dei Comuni soci;
- è reperibile sul sito internet della società [www.cepspa.eu](http://www.cepspa.eu);
- è fornita in formato cartaceo a chiunque ne faccia richiesta.

La carta dei servizi verrà periodicamente aggiornata in funzione della variazione delle attività che CEP S.p.A. sarà chiamata a svolgere.

## Art. 2 La società CEP S.p.A.

C.E.P. S.p.A è la Società partecipata a capitale interamente pubblico dei Comuni Soci ricadenti nella provincia di Roma (lista dei Comuni Soci consultabile nella sezione trasparenza del sito [www.cepspa.eu](http://www.cepspa.eu)) per la gestione delle entrate tributarie ed extra tributarie e di altri servizi di supporto alle funzioni istituzionali delle amministrazioni locali della compagine sociale.

CEP S.p.A. effettua preminentemente la gestione di tutte le attività, funzioni e servizi relative alle entrate comunali dei Comuni soci.

Attualmente svolge in particolare i servizi seguenti:

1. accertamento e riscossione e gestione dell'imposta comunale sugli immobili (Ici/Imu);
2. accertamento e riscossione e gestione della tassa rifiuti solidi urbani (Tarsu/Tari);
3. accertamento e riscossione e gestione dell'imposta comunale sulla pubblicità (Icp);
4. servizio e riscossione delle pubbliche affissioni (Dpa);
5. accertamento e riscossione della tassa di occupazione spazi ed aree pubbliche (Tosap/Cosap);
6. riscossione delle rette per la refezione ed il trasporto scolastico;
7. riscossione dei canoni concessori;
8. riscossione dei canoni di illuminazione votiva;
9. revisione e classamento delle rendite catastali;
10. gestione aree di sosta a pagamento;

### **Art. 3 Principi fondamentali e Rapporto con i cittadini**

Per l'importanza dei numerosi servizi che è chiamata a svolgere, CEP S.p.A. incide in modo significativo sulla qualità della vita dei cittadini/contribuenti. Consapevole di queste responsabilità, la società intende far crescere costantemente la qualità dei servizi e, in modo particolare, il rapporto con i contribuenti / utenti per conoscere le loro problematiche ed esigenze ai fini della loro soluzione e soddisfazione.

CEP S.p.A. persegue, quale obiettivo strategico nell'ambito delle proprie competenze, il continuo miglioramento e l'ottimizzazione dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, avvalendosi delle soluzioni tecnologiche ed organizzative più adeguate.

Attraverso la Carta dei Servizi, CEP S.p.A. s'impegna quindi, sulla base di obiettivi preventivamente dichiarati, a fornire indistintamente a tutti i cittadini, lo stesso trattamento senza alcuna discriminazione secondo quanto previsto dall'art. n. 3 della Costituzione Italiana.

L'adozione della presente Carta dei Servizi è la conferma delle volontà di intrattenere un dialogo costruttivo e di avere quindi una stretta collaborazione tra Società e cittadini/contribuenti.

Per le imposte e le tasse, CEP S.p.A. ogni anno predispone ed invia ad ogni contribuente, entro 30

#### **CEP S.p.A. Consorzio Enti Pubblici**

Viale della Stazione, 10/A 00039 Zagarolo – Rm  
C.F.: 93002970585 - P.IVA: 05133961002 R.E.A. 0876129  
Tel: 06 9573334 - Fax 06 9535605 [www.cepspa.eu](http://www.cepspa.eu)  
email [info@cepspa.eu](mailto:info@cepspa.eu) - PEC [unica@pec.cepspa.eu](mailto:unica@pec.cepspa.eu)

giorni dalle scadenze, un avviso di pagamento con l'indicazione del debito dovuto e del termine di pagamento per esso.

L'avviso è predisposto sulla base della dichiarazione presentata dal contribuente e per semplificare il rapporto tra il Comune ed i contribuenti, può essere unico per più entrate.

L'avviso contiene l'indicazione analitica degli elementi sulla base dei quali è determinato il debito. Il mancato invio o ricevimento dell'avviso, ovvero l'errata indicazione del dovuto contenuta nello stesso, non esime tuttavia il contribuente dalla responsabilità per qualsiasi difetto di pagamento.

Per la imposta comunale sugli immobili ICI, CEP S.p.A. ogni anno, valutandone la opportunità, predispone ed invia ai cittadini anche una circolare informativa sulle modalità di applicazione di tale imposta, con lo scopo di rendere edotti i cittadini e dunque evitare errori che potrebbero generare inutili sanzioni a loro danno.

#### **Art. 4 Sportelli per i cittadini**

Gli sportelli della sede centrale sita in Viale della Stazione, 10/A Zagarolo - Tel. 069573334 Tel./Fax 069535605 sono aperti al pubblico negli orari costantemente aggiornati, qualora vi siano delle variazioni, sul portale istituzionale dell'Azienda.

Anche per quanto attiene gli orari degli eventuali sportelli dislocati sul territorio dei Comuni Soci, le relative informazioni sono sempre disponibili sul sito istituzionale dell'Azienda.

Presso ogni Comune comunque, a ridosso delle scadenze tributarie, verrà attivato qualora necessario un servizio straordinario di servizio al cittadino.

Possono essere presi contatti anche a mezzo email [info@cepspa.eu](mailto:info@cepspa.eu) oppure attraverso tutti i canali telematici che l'Azienda ha attivato.

I tempi d'attesa per i fruitori dello sportello tradizionale sono mediamente stimabili al massimo in 30 minuti, mentre per quelli telefonici è previsto un tempo massimo di 5 minuti, salvo situazioni eccezionali.

Il personale addetto è abilitato all'acquisizione diretta di ogni informazione disponibile nel pieno rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento Europeo n. 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003, assicurando l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo decreto.

Il personale addetto agli sportelli fornisce tutte le delucidazioni sulla posizione contributiva di ogni singolo soggetto passivo.

#### **CEP S.p.A. Consorzio Enti Pubblici**

Viale della Stazione, 10/A 00039 Zagarolo - Rm  
C.F: 93002970585 - P.IVA: 05133961002 R.E.A. 0876129  
Tel: 06 9573334 - Fax 06 9535605 [www.cepspa.eu](http://www.cepspa.eu)  
email [info@cepspa.eu](mailto:info@cepspa.eu) - PEC [unica@pec.cepspa.eu](mailto:unica@pec.cepspa.eu)

In nessun caso il personale della società è autorizzato e/o abilitato a richiedere e a riscuotere direttamente denaro contante presso il domicilio del cittadino.

### **Art. 5 Personale della società Cep. S.p.A.**

Per garantire ogni giorno un servizio di qualità ai cittadini, i lavoratori inseriti in pianta organica rivestono un ruolo strategico e fondamentale e pertanto debbono essere efficienti e gentili ed in tal senso costantemente formati.

La Società realizza in tal senso diverse iniziative per sensibilizzare e coinvolgere il proprio personale nel processo di miglioramento dei servizi offerti alla cittadinanza attraverso comunicazioni interne, incontri periodici e corsi formativi.

La Società s’impegna a garantire la presenza costante degli operatori nello svolgimento di tutti i servizi e le sostituzioni immediate del personale assente con altri dipendenti, in possesso degli stessi requisiti richiesti per il personale titolare.

CEP S.p.A. ha stabilito alcune regole fondamentali di comportamento per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione nei confronti dei fruitori dei servizi. L’obiettivo primario è quello di stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra cittadini e Società.

Il personale a contatto con il pubblico nei rapporti con i cittadini:

- deve dimostrare la massima disponibilità e non ne deve ostacolare i diritti;
- deve rispondere alle richieste di informazioni con gentilezza e garantire precisione;
- deve evitare discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- deve astenersi da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l’immagine della società o che contrastino con le disposizioni aziendali;

I cittadini con posizioni contributive particolarmente complicate, possono fissare un appuntamento con il personale della società CEP S.p.A. telefonicamente o via mail.

### **Art. 6 Trasparenza Chiarezza e Comprensibilità**

Tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di tesserino di riconoscimento che deve essere tenuto ben in vista durante il servizio.

Per rendere effettivi i diritti dei cittadini, CEP S.p.A. s’impegna ad utilizzare un linguaggio semplice, a snellire quanto più possibile gli aspetti burocratici e ad adottare comportamenti improntati alla trasparenza e semplicità.

### **Art. 7 Tutela della riservatezza**

CEP S.p.A. garantisce a tutti i cittadini il rispetto della tutela della riservatezza secondo le modalità stabilite dal Regolamento Europeo n. 2016/679 e dal D.Lgs. 196/2003, con specifico riferimento a quanto disposto dall'art. 7 e successive integrazioni.

I cittadini che lo chiedono possono ottenere la conferma dell'esistenza dei propri dati personali, l'indicazione dell'origine, della logica e della finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), ed esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

### **Art. 8 Comunicazioni con i contribuenti – utenti**

La società ha attivato il sito internet [www.cepspa.eu](http://www.cepspa.eu) dove tutti i cittadini possono trovare le informazioni relative ai servizi svolti, alle aliquote d'imposta e alle tariffe che la Società applica, secondo le indicazioni ricevute dai Comuni Soci e alle modalità di pagamento.

Sul sito internet sono messi a disposizione dei contribuenti/utenti i facsimile della modulistica, delle certificazioni, delle dichiarazioni e di ogni altro documento o atto utile ai cittadini per l'accesso ai servizi gestiti dalla Società; sono disponibili inoltre i regolamenti disciplinanti le singole entrate gestite, nonché le relative normative tributarie, rappresentate per ogni singolo Comune.

Sul sito internet è presente altresì un link "CONTATTI" attraverso il quale i contribuenti utenti potranno dialogare con la società richiedendo informazioni sui servizi e appuntamenti per un contatto diretto con gli sportelli.

### **Art. 9 Modalità di segnalazione di disservizi e di presentazione dei reclami**

Sul sito internet [www.cepspa.eu](http://www.cepspa.eu) è possibile trovare i nomi dei responsabili della Società ai quali rivolgersi per segnalare problemi, disservizi o per presentare reclami.

Quando i cittadini ne fanno richiesta, la Società si impegna a rispondere alle segnalazioni di problemi e disservizi ed ai reclami presentati entro 30 giorni dal loro ricevimento.

Le segnalazioni di disservizi e reclami possono essere inoltrate:

- Telefonicamente al n. 06 9573334;
- Tramite posta all' indirizzo

CEP S.p.A. - Consorzio Enti Pubblici – Viale della Stazione, 10/A – 00039 Zagarolo RM

#### **CEP S.p.A. Consorzio Enti Pubblici**

Viale della Stazione, 10/A 00039 Zagarolo – Rm  
C.F. 93002970585 - P.IVA: 05133961002 R.E.A. 0876129  
Tel: 06 9573334 - Fax 06 9535605 [www.cepspa.eu](http://www.cepspa.eu)  
email [info@cepspa.eu](mailto:info@cepspa.eu) - PEC [unica@pec.cepspa.eu](mailto:unica@pec.cepspa.eu)

- all' indirizzo di posta elettronica [info@cepspa.eu](mailto:info@cepspa.eu) o PEC [unica@pec.cepspa.eu](mailto:unica@pec.cepspa.eu).

### **Art. 10 Customer satisfaction**

La Società al fine di misurare costantemente il grado di soddisfazione dei propri utenti/contribuenti ha predisposto specifico modulo da compilare a cura del fruitore del servizio. Il modulo è configurato per garantire l'anonimato di chi andrà a compilarlo. Quanto riportato è registrato regolarmente nei database aziendali al fine di monitorare, con cadenza trimestrale, l'andamento del grado di soddisfazione dell'utenza ed intraprendere qualora necessario le opportune azioni correttive. Il modulo è disponibile in formato cartaceo presso gli uffici della sede legale e operativa e presso le sedi distaccate qualora presenti; è altresì reperibile per la compilazione digitale sul sito istituzionale della Società.

Entro il mese di gennaio di ciascun anno, la Società provvederà ad inviare a ciascun Comune Socio prospetto riepilogativo annuale dei risultati conseguiti in termini di soddisfazione del servizio reso agli utenti/contribuenti.

L'indagine è altresì rivolta a misurare il grado di soddisfazione dei Comuni Soci per i servizi offerti, pertanto specifico questionario verrà formalmente inviato anche ai Soci possessori del capitale sociale entro il 10 gennaio di ciascun anno, al fine di indagare il grado di soddisfazione per il servizio reso nell'anno precedente e intraprendere, qualora ne emerga l'esigenza, le opportune misure per una concreta risoluzione di problemi/criticità riscontrate, sempre nell'ottica di un fattivo miglioramento continuo.

## QUESTIONARIO

### PER VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

### DEGLI UTENTI GESTIONE RISCOSSIONE TRIBUTI LOCALI

CEP S.p.A. con il presente questionario intende conoscere il grado di soddisfazione dei propri utenti in relazione ai servizi offerti nell'ambito della sua funzione di agente della riscossione dei tributi locali per i Comuni Soci.

Di seguito trova un questionario che potrà compilare in forma del tutto anonima, indicando la risposta ritenuta veritiera rispetto alla sua personale esperienza di fruizione dei nostri servizi.

Le evidenze emerse saranno aggregate per fini statistici e conoscitivi, senza quindi che i dati siano riconducibili a chi ha compilato il questionario, a garanzia della riservatezza dei dati forniti.

Il questionario rileva quindi le opinioni degli utenti rispetto all'organizzazione ed alla funzionalità del servizio tributi e concorre ad identificare possibili azioni per il miglioramento del servizio offerto e/o attivazione di nuovi servizi e iniziative.

Sarà sufficiente, in corrispondenza di ciascun indicatore riportato nel questionario, barrare con una crocetta una delle opzioni di risposta presenti. La compilazione del questionario richiede un tempo stimato inferiore ai 5 minuti complessivi.

Il questionario è disponibile in formato cartaceo presso la sede legale e operativa di Viale della Stazione, 10/A in Zagarolo ed in tutte le possibili sedi distaccate qualora attivate. E' altresì scaricabile dal sito istituzionale della società all'indirizzo - [www.cepspa.eu](http://www.cepspa.eu)

Potrà trasmettere copia cartacea del questionario compilato inserendolo nelle apposite customer satisfaction box collocate nelle sedi fisiche dell'azienda o in alternativa inviandolo in via telematica all'indirizzo [customersatisfaction@cepspa.eu](mailto:customersatisfaction@cepspa.eu)

## QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

### PROFILO UTENTE

1) Sesso

- a. Maschio
- b. Femmina

2) Età

- a. 18-25 anni
- b. 26-40 anni
- c. 41-60
- d. 61 e oltre

3) Professione

- a. Operaio
- b. Impiegato
- c. Dirigente
- d. Commerciante
- e. Lavoratore autonomo
- f. Libero professionista
- g. Pensionato
- h. Studente
- i. Disoccupato
- j. Altro (specificare).....

5) Qual è la motivazione di accesso all'Ufficio Tributi:

- a. Motivi professionali
- b. Risoluzione problemi concernenti la sua persona o il suo nucleo familiare
- c. Informazioni sui tributi comunali in genere
- d. Reclami e/o segnalazioni
- e. Richieste rateizzazioni
- f. Invito per mediazioni

**\* VALUTAZIONE DEL SERVIZIO \***

Indichi con una crocetta la risposta che ritiene corrisponda alla sua opinione, assegnando un valore compreso tra 1 (uno) e 5 (cinque), dove:

- 1 - Non risponde
- 2 – Per nulla soddisfacente
- 3 – Poco soddisfacente
- 4 – Abbastanza soddisfacente
- 5 – Molto soddisfacente

**AREA ACCESSIBILITA' E FRUIZIONE DEI LOCALI**

**Accessibilità locali**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Giorni/orari di apertura al pubblico**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Pulizia e decoro dei locali**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**AREA GESTIONE PRATICA – TEMPESTIVITA' E FLESSIBILITA'**

**Tempo di attesa prima di essere ricevuto**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Tempo necessario al disbrigo della pratica**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Tempi di attesa per le risposte/telefonate/email**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Tempo di attesa prima di essere ricevuti fuori orario e su appuntamento**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**AREA GESTIONE PRATICA – COMPETENZA, CORTESIA E ORIENTAMENTO AL  
PROBLEM SOLVING DEL PERSONALE ADDETTO**

**Semplicità con cui sono fornite le informazioni (linguaggio chiaro e comprensibile)**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Completezza e correttezza delle informazioni fornite**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Cortesìa e disponibilità del personale allo sportello**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Competenza e professionalità del personale allo sportello**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Risoluzione delle problematiche**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Tutela riservatezza e privacy**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**AREA DIGITALE – PORTALE ISTITUZIONALE**

**Il sito istituzionale è facilmente raggiungibile**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Ritiene l'organizzazione dei contenuti web e la chiarezza espositiva**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Aggiornamento delle informazioni contenute nel portale istituzionale**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Modulistica presente sul portale istituzionale**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|



**QUESTIONARIO**  
**PER VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**  
**DEL COMUNE SOCIO**

CEP S.p.A. con il presente questionario intende conoscere il grado di soddisfazione dei Comuni Soci detentori del capitale sociale.

Di seguito trova un questionario da compilare indicando la risposta ritenuta veritiera rispetto alla sua personale esperienza di fruizione dei nostri servizi.

Le evidenze emerse saranno aggregate per fini statistici e conoscitivi con la finalità ultima di identificare possibili azioni per il miglioramento del servizio offerto e/o attivazione di nuovi servizi e iniziative.

Sarà sufficiente, in corrispondenza di ciascun indicatore riportato nel questionario, barrare con una crocetta una delle opzioni di risposta presenti. La compilazione del questionario richiede un tempo stimato inferiore ai 5 minuti complessivi.

Il questionario è indirizzato al Sindaco del Comune Socio, fermo restando che la compilazione potrà ovviamente essere affidata ad altra figura. Per tale motivo si chiede di indicare il nominativo di colei/colui che effettivamente compila il questionario, al fine di avere, nell'ottica di un fattivo e virtuoso rapporto di collaborazione tra le parti, un contatto diretto per qualsiasi necessità.

## QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION COMUNE SOCIO

### \* VALUTAZIONE DEL SERVIZIO \*

Indichi con una crocetta la risposta che ritiene corrisponda alla sua opinione, assegnando un valore compreso tra 1 (uno) e 5 (cinque), dove:

- 1 - Non risponde
- 2 – Per nulla soddisfacente
- 3 – Poco soddisfacente
- 4 – Abbastanza soddisfacente
- 5 – Molto soddisfacente

**a) Ritiene ben presidiato tutto quanto attiene la comunicazione e il coordinamento Azienda/Comune Socio?**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**b) Problem solving. L’Azienda è in grado di intervenire per la risoluzione dei problemi e/o difficoltà di varia natura segnalate?**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**c) Tempestività nei riscontri e/o nella risoluzione delle problematiche**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**d) Ritiene adeguati gli strumenti disponibili per comunicare con l’Azienda?**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**e) In caso di segnalazione di specifica problematica e/o criticità, le soluzioni tecniche proposte e implementate dall’Azienda sono state ritenute adeguate?**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**f) Ritiene la struttura organizzativa in possesso delle necessarie competenze tecniche e relazionali, con particolare riferimento ai collaboratori ed alle collaboratrici?**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

