

Amsc fa valutare ai cittadini i suoi servizi

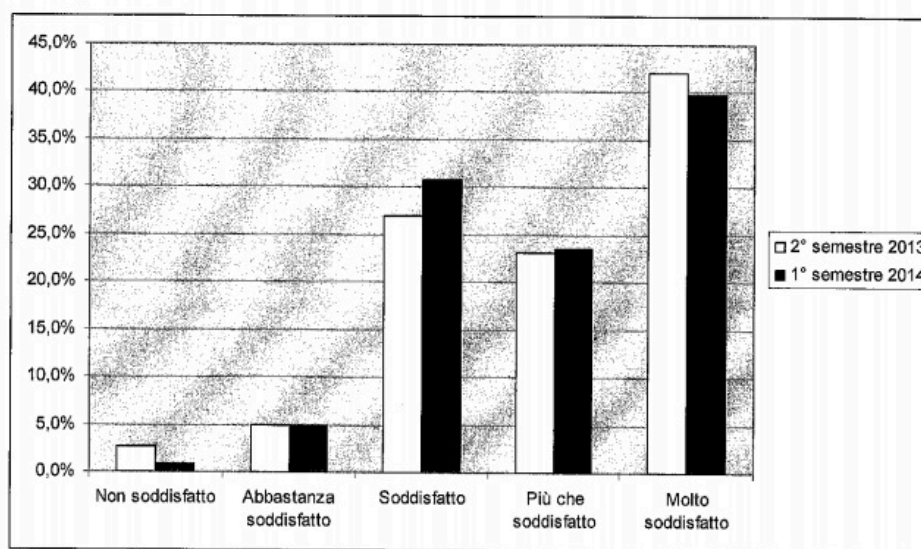
Pubblicato: Venerdì 1 Agosto 2014

«Positivi i primi risultati dell'indagine sulla soddisfazione del cliente». Lo dichiara Amsc che dal 2013 ha dato il via alla valutazione della qualità dei servizi gestiti percepita dai cittadini. L'iniziativa è partita nel giugno 2013 ed è rivolta ad analizzare la qualità delle cosiddette "attività di sportello" ("front office") relative ai clienti del Servizio Acqua.

Ad ogni cliente che stipula un nuovo contratto di fornitura acqua, viene consegnato un **questionario volto ad indagare in particolare cinque aspetti dell'attività** che sono stati individuati quali rilevanti al fine dell'analisi del livello di soddisfazione.

«Dopo 12 mesi di indagine, i dati raccolti presso lo sportello di Gallarate e presso gli sportelli dei Comuni gestiti ove è attivo il servizio di front office, possono considerarsi un campione significativo e pertanto meritevole di essere comunicato e diffuso».

Nel grafico sottostante vengono riportati i risultati complessivi secondo il livello di soddisfazione riscontrato:



«La soddisfazione del cliente è per AMSC sia obiettivo da raggiungere che stimolo ad operare, per quanto possibile, nell'ottica di un miglioramento continuo dei propri servizi – commenta la società -. Il recente ottenimento del rinnovo della Certificazione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, dimostra che la Società è impegnata con il proprio personale a promuovere con continuità l'efficienza e la qualità dei servizi gestiti».

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it

