

Gentile Cliente,

L'ARPAM - AGENZIA REGIONALE PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE DELLE MARCHE - è accreditata da ACCREDIA (già accreditata SINAL ed ISS-ORL), secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005. Consapevoli che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante per il miglioramento dei servizi in risposta alle aspettative stesse dei cittadini, le chiediamo pochi minuti per esprimere un giudizio sul livello qualitativo dei nostri prodotti e servizi; ci servirà per migliorarci e poterla soddisfare in modo maggiore.

Cittadino privato

Ente pubblico

Ditta privata

### RAPPORTO PRECONTRATTUALE

	<b>Molto insoddisfatti</b>	<b>Insoddisfatti</b>	<b>Soddisfatti</b>	<b>Molto Soddisfatti</b>	<b>Non valutabile</b>
I tempi di attesa prima di parlare con il giusto interlocutore					
La cortesia e disponibilità del personale Arpam nei confronti dei clienti e degli utenti					
La chiarezza e competenza delle informazioni e valutazioni prodotte da Arpam rispetto ai costi					
La chiarezza e competenza delle informazioni e valutazioni prodotte da Arpam rispetto alla consegna del campione					
Capacità di comprendere le esigenze degli utenti					

### VALUTAZIONE PRESTAZIONI

	<b>Molto insoddisfatti</b>	<b>Insoddisfatti</b>	<b>Soddisfatti</b>	<b>Molto Soddisfatti</b>	<b>Non valutabile</b>
La puntualità nella consegna delle risposte					
La chiarezza e completezza delle informazioni e valutazioni prodotte da Arpam					
La disponibilità del personale ad avere pareri o informazioni sui risultati delle analisi					

### TRATTAMENTO RECLAMI

	<i>Molto insoddisfatti</i>	<i>Insoddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Molto Soddisfatti</i>	<i>Non valutabile</i>
I tempi di attesa prima di parlare con il giusto interlocutore					
La tempestività degli interventi relativi alle problematiche					
La modalità con le quali è stato risolto il problema					

### APPREZZAMENTO GLOBALE

	<i>Molto insoddisfatti</i>	<i>Insoddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Molto Soddisfatti</i>	<i>Non valutabile</i>
Competenza e professionalità del personale Arpam con cui avete avuto i contatti					
Giudizio complessivo sul servizio offerto dal laboratorio					

Nello spazio che segue può indicare, se lo desidera, suggerimenti ed osservazioni di altro tipo.

.....

.....

.....

.....

.....

Grazie per la collaborazione.

**INFORMATIVA**

Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e secondo quanto previsto dall'art. 48, comma 2 del D.P.R. n. 445/2000, si informa che:

- a) i dati richiesti sono raccolti per le finalità inerenti alla procedura disciplinata dalla legge, per fini istituzionali dell'Agenzia (per esempio, a fini statistici o di valutazione del gradimento dei servizi offerti);
- b) il conferimento dei dati richiesti non ha natura obbligatoria;
- c) non è prevista alcuna conseguenza, nel caso di rifiuto ad autorizzare al trattamento dei propri dati personali;
- d) i dati raccolti potranno essere oggetto di comunicazione:
  - al personale dipendente dell'Amministrazione per ragioni di servizio;
  - a tutti i soggetti aventi titolo, ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- e) il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti, anche informatici, idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza;
- f) Titolare al trattamento dei dati è: ARPAM (Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale delle Marche), Via Ruggeri n. 5 – 60131 Ancona (AN). Per ogni informazione ci si potrà rivolgere a: Dott.ssa Patrizia Ammazalorso, Responsabile Garanzia Qualità ARPAM tel. 071/2132720.
- g) i diritti spettanti all'interessato sono quelli di cui all'art. 7 del Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali):
  1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
  2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
    - a) dell'origine dei dati personali;
    - b) delle finalità e modalità del trattamento;
    - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
    - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
    - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
  3. L'interessato ha diritto di ottenere:
    - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
    - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
    - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
  4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
    - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
    - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.
  5. I diritti di cui all'articolo 7 sono esercitati con richiesta rivolta senza formalità al titolare o al responsabile, anche per il tramite di un incaricato, alla quale è fornito idoneo riscontro senza ritardo.
  6. L'esercizio dei diritti di cui all'articolo 7, quando non riguarda dati di carattere oggettivo, può avere luogo salvo che concerna la rettificazione o l'integrazione di dati personali di tipo valutativo, relativi a giudizi, opinioni o ad altri apprezzamenti di tipo soggettivo, nonché l'indicazione di condotte da tenersi o di decisioni in via di assunzione da parte del titolare del trattamento.

Luogo e Data \_\_\_\_\_

**ACCETTO**

**INVIA**