



Sondaggio sulla soddisfazione degli utenti del Servizio Tributi del Comune di Perfugas

Gentile Signore/Signora,

Il **Servizio Tributi del Comune di Perfugas** desidera conoscere il grado di **soddisfazione** nei confronti della qualità dei servizi offerti ai contribuenti che si recano presso gli uffici delle entrate tributarie comunali.

Le saremmo grati se volesse compilare questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle Sue risposte.

Le Sue indicazioni saranno estremamente utili per migliorare la qualità dei servizi forniti da **questi uffici**.

Il questionario è completamente **anonimo**, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei Suoi dati personali.

Si chiede di rispondere indicando con una crocetta, ad ogni domanda, una delle sei possibili valutazioni.

**Settore Economico-Finanziario
Servizio Tributi**
Responsabile Rag. Nicolina Piga

1) Per quali motivi si è rivolto al Servizio Tributi? (sono possibili più risposte)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ottenere informazioni | <input type="checkbox"/> verifica posizione tributaria |
| <input type="checkbox"/> consegne dichiarazioni ed istanze | <input type="checkbox"/> reclami e segnalazioni |
| <input type="checkbox"/> calcolo dell'ICI | <input type="checkbox"/> altro motivi _____ |
| <input type="checkbox"/> verifica posizione tributaria | _____ |




2) Ha mai utilizzato il sito Internet del Comune per informazioni e/o chiarimenti?




SI ☐ **NO** ☐




Se **SI** per quale motivo (sono possibili più risposte):

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> informazioni |
| <input type="checkbox"/> visione regolamenti comunali |
| <input type="checkbox"/> acquisizione documenti/modulistica |
| <input type="checkbox"/> altri motivi _____ |




3) Quando si è recato presso l'ufficio tributi, qual è stato il grado di soddisfacimento del trattamento ricevuto?

CAPACITA' DI RISPOSTA						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Competenza e preparazione del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempestività delle risposte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soddisfazione per la soluzione del problema posto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAPACITA' RELAZIONALI/DISPONIBILITA'						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Ascolto e comprensione del suo problema da parte del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AMBIENTE						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Comodità sala d'attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo trascorso in sala d'attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tutela della riservatezza e della privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità d'accesso all'Ufficio Tributi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adeguatezza orari di apertura al pubblico (lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8,30 alle 11,00, lunedì e mercoledì pomeriggio dalle 15,30 alle 17,30)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5) Giudizio complessivo

					
Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) Eventuali osservazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio:

- ☐ aumento orario ricevimento al pubblico
 ☐ riduzione tempi di attesa
☐ maggiore riservatezza
 ☐ maggiore chiarezza della modulistica informativa
☐ altro(specificare)_____

DATI DELL'INTERVISTATO

Sesso: ☐ Maschio ☐ Femmina

Età:

- ☐ Fino a 24 anni
☐ da 25 a 34 anni
☐ da 35 a 44 anni
☐ da 45 a 54 anni
☐ da 55 a 64 anni
☐ 65 anni e più

Titolo di studio posseduto:

- ☐ Elementare
☐ Media inferiore
☐ Media superiore
☐ Titolo universitario