

QUESTIONARIO PER VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI UFFICIO TRIBUTI

Gentile Signora/e

l'Amministrazione Comunale desidera conoscere il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei Servizi aperti al pubblico.

Le saremmo grati se volesse dedicare qualche minuto alla compilazione di questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti: le Sue indicazioni saranno estremamente utili per poter migliorare la qualità dei Servizi forniti da questo Ufficio.

Il questionario è completamente anonimo e deve essere consegnato in apposito contenitore collocato presso l'Ufficio interessato.

Il questionario è scaricabile per la sua compilazione anche tramite il sito del Comune di Gambettola.

INDAGINE SULLA CONOSCENZA E SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI NEI CONFRONTI DEL SERVIZIO TRIBUTI

INFORMAZIONI GENERALI

Età:

- Sotto i 20 anni
- Da 21 a 35 anni
- Da 36 a 60 anni
- Oltre 60 anni

Istruzione:

- elementari
- scuola media
- diploma superiore
- università

Professione:

- libero professionista, imprenditore
- tecnico, impiegato
- lavoratore autonomo, commerciante
- operaio
- pensionato
- studente
- casalinga
- disoccupato
- altro _____

Nazionalità:

- italiana
- comunitaria
- extra-comunitaria

Residenza:

- Gambettola
- altro comune Provincia
- altro

Può indicare qual è stata, mediamente, la sua frequenza di utilizzo del servizio offerto dall'Ufficio Tributi?

- Bassa (fino a 1 volta in un anno)
- Media (da 2 a 4 volte in un anno)
- Alta (oltre 4 volte in un anno)

I suoi contatti con l'ufficio Tributi, nell'ultimo anno, sono stati dovuti principalmente a:

- Motivi professionali

- Risoluzione problemi concernenti la sua persona o il suo nucleo familiare**
- Informazioni sui tributi comunali in genere**
- Reclami e/o segnalazioni**

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Indichi con una crocetta la risposta che ritiene corrisponda alla sua opinione

Accessibilità	Per nulla Soddisfacente (1)	Poco Soddisfacente (2)	abbastanza soddisfacente (3)	molto soddisfacente (4)	Non risponde (5)
giorni di apertura					
orari di apertura					
facilità di accesso ai servizi					
chiarezza di segnaletica/informativa					
Tempestività e flessibilità	Per nulla Soddisfacente (1)	Poco Soddisfacente (2)	abbastanza soddisfacente (3)	molto soddisfacente (4)	Non risponde (5)
Tempistica di completamento della pratica					
tempi di attesa per le risposte a telefonate/mail					
Affidabilità Competenza e cortesia del personale addetto	Per nulla Soddisfacente (1)	Poco Soddisfacente (2)	abbastanza soddisfacente (3)	molto soddisfacente (4)	Non risponde (5)
semplicità con cui sono fornite le informazioni (linguaggio chiaro e comprensibile)					
completezza delle informazioni fornite					
cortesia, capacità di ascolto e disponibilità del personale allo sportello					
Competenza e professionalità del personale allo sportello					
Risoluzione delle problematiche					
Ritiene che la riservatezza e la privacy siano state tutelate					

Utilizza il sito del Comune per conoscere aggiornamenti, novità, scadenze?

- Si, sempre**

Si, qualche volta

No

Solo se ha risposto SI alla domanda precedente le chiediamo

Utilizzo del sito web	Per nulla Soddisfacente (1)	Poco Soddisfacente (2)	abbastanza soddisfacente (3)	molto soddisfacente (4)	Non risponde (5)
La sezione Tributi del sito web dell'Ente è facilmente raggiungibile					
Ritiene che la sezione Tributi per contenuti, organizzazione e informazioni sia soddisfacente ?					
La sezione contiene informazioni aggiornate					

Conosce il Portale Tributario On line?

Si

No

Ha utilizzato alcune funzionalità del Portale?

Si

No

Solo se ha risposto SI alla domanda precedente le chiediamo

Utilizzo del Portale Tributario	Per nulla Soddisfacente (1)	Poco Soddisfacente (2)	abbastanza soddisfacente (3)	molto soddisfacente (4)	Non risponde (5)
Ritiene che il Portale sia semplice da usare e soddisfacente?					

Suggerimenti e rilievi per migliorare il servizio dell'ufficio tributi:

Gambettola, lì.....