



## INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION Servizio Tributi - Comune di Surbo

### 1) Per quali motivi si è rivolto all'Ufficio Tributi? (sono possibili più risposte)

- ottenere informazioni
- consegnare dichiarazioni e istanze
- verificare posizione tributaria
- presentare reclami e segnalazioni
- altri motivi: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 2) Quante volte ha dovuto recarsi all'Ufficio Tributi per completare la sua pratica?

- solo 1 volta
- da 2 a 4 volte
- 5 o più volte

### 3) Ha mai utilizzato il sito internet del Comune per informazioni e/o chiarimenti?

- SI     NO

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

- informazioni
- visione regolamenti comunali
- acquisizione documenti/modulistica
- altri motivi \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 4) 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	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Competenze e preparazione del personale	<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"/>
Tempestività delle risposte	<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"/>
Soddisfazione per la soluzione del problema posto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAPACITA' RELAZIONALI / DISPONIBILITA'					
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Ascolto e comprensione del suo problema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesie e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità del personale alla compilazione atti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION Servizio Tributi - Comune di Surbo

AMBIENTE					
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Lunghezza tempi d'attesa	<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"/>
Facilità d'accesso all'Ufficio Tributi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adeguatezza orari di apertura al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5) Giudizio complessivo

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

### 6) Come valuta il nostro servizio in rapporto a quello di altre amministrazioni pubbliche con cui ha avuto contatti?

				
Peggior	Leggermente peggior	Sostanzialmente simile	Leggermente miglior	Miglior
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 7) Eventuali osservazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> aumento orario ricevimento al pubblico<br><input type="checkbox"/> maggiore riservatezza<br><input type="checkbox"/> altro (specificare) _____<br>_____<br>_____<br>_____ | <input type="checkbox"/> riduzione tempi di attesa<br><input type="checkbox"/> maggiore chiarezza della modulistica informativa |
|--|---|

### 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:**    Nessun titolo    Elementare    Media inferiore    Media superiore    Titolo universitario

---

Data