

SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Il presente questionario ha carattere anonimo ed è finalizzato a migliorare il servizio di gestione della TARI e dei rapporti con gli utenti.

(indicare con una x)

- Sesso:** Maschile [] Femminile []
- Età:** 18-30 [] 31-40 [] 41-50 [] 51-60 [] oltre 60 []
- Professione:** Lav. Dipendente []
 Lav. Autonomo []
 Libero professionista []
 Studente []
 Casalinga []
 Pensionato []
 Disoccupato []
 Altro []

ESPRIMI UN GIUDIZIO SUL SERVIZIO FRUITO

Segnare il livello di soddisfazione (da 1 a 4) dei servizi utilizzati:

Servizio Aspetto Qualità livello di soddisfazione

b1.0 Gestione richieste diverse :Tempo di risposta	
b1.1 Gestione istanza per riduzioni agevolazioni :Tempo di risposta	
b1.2 Gestione istanza per rimborsi :Tempo di risposta	
b2.0 Attività di assistenza al pubblico allo sportello: Tempi di attesa allo sportello	
b3.0 Emissione documenti di riscossione: Rispetto del calendario previsto per l'emissione	
b4.0 Disponibilità e cortesia del personale :Atteggiamento del personale	
b5.0 Competenza dimostrata dal personale: Capacità tecnico/ giuridica	
b6.0 Qualità della modulistica disponibile: Comprensibilità dei moduli	
b6.1 Qualità delle informazioni tramite il sito internet istituzionale accessibilità e organizzazione delle informazioni disponibili	

Indicare il tempo di attesa per il servizio fruito:

b1.0 Gestione richieste diverse giorni	
b1.1 Gestione istanza per riduzioni agevolazioni giorni	
b1.2 Gestione istanza per rimborsi giorni	
b2.0 Attività di assistenza al pubblico allo sportello minuti	

Come giudica, in generale, i tempi di attesa per ottenere un servizio:

(indicare con una x)

Brevi [] Normali [] Lunghi []

La eventuale modulistica che ha utilizzato le è risultata:

(indicare con una x)

Incomprensibile [] Soddisfacente [] Buona [] Ottima []

Indichi, in linea di massima, quante volte complessivamente, durante l'anno, si reca all'ufficio tributi del Comune:

(indicare con una x)

Occasionale fino a 4 volte l'anno []
Saltuaria da 5 a 8 volte l'anno []
Frequente da 9 a 15 volte l'anno []
Abituale oltre 15 volte l'anno []

Ritiene gli uffici comunali che ha frequentato:

(indicare con una x)

Accoglienti e adatti a pubblici uffici []
Non consentono la necessaria privacy []
Troppo affollati []
Scomodi nell'attesa []
Disordinati []

Quale suggerimento ritiene di poter dare per migliorare la funzionalità degli uffici?

Dare **fino a 3 risposte** numerando la scelta in base all'importanza attribuita

Più sportelli al pubblico []
Potenziamento dei servizi d'informazione []
Personale più aggiornato []
Maggiore disponibilità degli addetti al pubblico []
Semplificazione della procedure []
Una modulistica più chiara e semplice []

Altro specificare:

Modulo 9

Grazie per la cortese collaborazione