

SONDAGGIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO TRIBUTI DEL COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

Gentile Signore/Signora

Il Servizio Tributi del Comune di Castiglione del Lago desidera conoscere il grado di soddisfazione nei confronti della qualità dei servizi offerti ai contribuenti che si recano presso l'ufficio finanziario comunale.

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,

Dati Dell'intestatario

Sesso - Maschio **5** -Femmina **4**

Età

- Fino a 24 anni
- Da 25 a 34 anni **1**
- Da 35 a 44 anni **2**
- Da 45 a 54 anni **2**
- Da 55 a 64 anni **2**
- Da 65 anni e piu **4**

Titolo di studio posseduto

- Elementare
- Media Inferiore **1**
- Media Superiore **4**
- Titolo Universitario **6**

1) Per quale ragione si è rivolto al Servizio Tributi ? (sono possibili più risposte)

- | | | | |
|-------------------------------------|----------|---------------------------------|----------|
| - Ottenere informazioni | 5 | - Verifica posizione tributaria | 2 |
| - Consegne dichiarazioni ed istanze | | - Reclami e segnalazioni | 1 |
| - Calcolo dell'Imu | | - Altro motivo | 3 |

2) Ha mai utilizzato il sito internet del Comune per informazioni e/o Chiarimenti?



SI 7

NO 3

Se **SI** per quale motivi (sono possibili più risposte)




- | | |
|--------------------------------------|----------|
| - Informazioni | 4 |
| - Visione regolamenti comunali | 1 |
| - Acquisizione documenti/modulistica | 3 |
| - Altri motivi | 1 |

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




CAPACITA' DI RISPOSTA	 giudizio negativo		 giudizio neutro		 giudizio positivo	
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Competenza e preparazione del personale				1	2	8
Chiarezza delle informazioni ricevute					3	8
Tempestività delle risposte					1	10
Soddisfazione per la soluzione del problema posto					2	9

CAPACITA' RELAZIONALI/DISPONIBILITA'	 giudizio negativo		 giudizio neutro		 giudizio positivo	
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Capacità per la soluzione del problema				2	1	8
Cortesia e disponibilità del personale						11
Ascolto e comprensione da parte del personale						11
Disponibilità di ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico.			2	1		4

4) in che misura si sente supportato nel gestire l'iter burocratico

ITER BUROCRATICO	 giudizio negativo		 giudizio neutro		 giudizio positivo	
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
disponibilità del personale alla compilazione atti				1	3	7




5) riscontra coerenza fra le istruzioni e le informazioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti?

COERENZA	 giudizio negativo		 giudizio neutro		 giudizio positivo	
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
			1		1	9




6) Quanto è soddisfatto degli ambienti in cui viene accolto?

CAPACITA' DI RISPOSTA	 giudizio negativo		 giudizio neutro		 giudizio positivo	
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Comodità sala d'attesa			1	2		2
Tempo trascorso in sala d'attesa		1	1	1		3
Tutela della riservatezza e della privacy			1	1		4
Facilità di accesso			2	2		3
Adeguatezza orari di apertura al pubblico		1	1	1	1	2

7) Giudizio complessivo

	 giudizio negativo		 giudizio neutro		 giudizio positivo	
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Valutazione complessiva				2	3	5

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

	 giudizio negativo		 giudizio neutro		 giudizio positivo	
	Molto scarso	Scarso	Appena sufficiente	Più che sufficiente	Buono	ottimo
Valutazione complessiva					4	5

Eventuali osservazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio:

- aumento orario ricevimento pubblico **2**
 - maggiore riservatezza
 - -altro (specificare): **2**
- Maggior chiarezza sito e semplicità di navigazione reperimento info utili**
- Potrebbe migliorare la possibilità di colloquiare in teleconferenza**
- riduzione tempi di attesa **1**
 - maggiore chiarezza della modulistica informativa.