Questionario sui servizi erogati allo sportello: Servizo Tributi - Anno 2020

Per o	Per quali motivi si è rivolto al Servizio Tributi?								
1	Ottenere informazioni								
2	Ritiro Modulistica								
3	Consegne dichiarazioni ed istanze								
	Calcolo imposte								
5	Verifica posizione tributaria								
6	Reclami e segnalazioni								
7	Altro								

Questionario sui servizi erogati allo sportello: Servizo Tributi - Anno 2020

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 10 (completamente d'accordo)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A1	L'orario di apertura degli uffici è adeguato	0	0	0	0	0	0	0	16	4	1
A2	La sede dell'ente è facilmente raggiungibile	0	0	0	0	0	0	0	6	13	2
А3	La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche	0	0	0	0	0	0	1	2	9	9
A4	Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere	0	0	0	0	0	0	1	7	7	6
A5	I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	0	0	0	0	0	0	0	2	9	9
A6	Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	0	0	0	0	0	0	0	4	6	10
Α7	Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	0	0	0	0	0	0	1	5	5	9
A8	Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	0	0	0	0	0	0	1	8	3	9
Α9	La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	0	0	0	0	0	0	3	8	4	6
410	Gli ambienti sono puliti	0	0	0	0	0	0	2	7	4	8
411	Gli ambienti sono confortevoli	0	0	0	0	0	0	3	6	4	7
412	I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	0	0	0	0	0	0	0	9	6	6
A13	Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	0	0	0	0	0	0	0	8	6	7
A14	Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	0	0	0	0	0	0	1	9	4	7
A15	Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	0	0	0	0	0	0	2	9	4	6
416	Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	0	0	0	0	0	0	0	8	4	9
\ 17	Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	0	0	0	0	0	0	0	6	8	7
418	La modulistica è di facile comprensione	0	0	0	0	0	0	0	8	8	5
A19	La compilazione della modulistica è rapida	0	0	0	0	0	0	0	8	8	5
\ 20	I certificati sono rilasciati in tempi brevi	0	0	0	0	0	0	0	10	6	5
A21	Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	0	0	0	0	0	0	0	7	8	6

Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 10 (molto importante)										
		2	2 3	4	5	6	7	8	9	10
A22 Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	() () 0	0	0	0	1	9	6	4
A23 Chiarezza e completezza delle informazioni	() () 0	0	0	0	0	4	11	5
A24 Aspetto e accoglienza degli ambienti	() () 0	0	0	0	0	5	6	9
A25 Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	() () 0	0	0	0	0	7	5	8
A26 Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	() () 0	0	0	0	1	10	5	4
A27 Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti	() () 0	0	0	0	1	7	10	2
A28 Capacità dell'ente di affrontare il reclamo in modo soddisfacente	() () 0	0	0	0	0	7	5	8

Questionario sui servizi erogati allo sportello: Servizo Tributi - Anno 2020

Altro		
	M F	
Sesso	1 1	
Anno di nascita		
	OP IM	DI CO LP PE ST DI AL
Professione	1 1	0 0 0 1 0 0 0
	Italiana	Comunitaria Extracom.
Nazionalità	4	1 1

Legenda delle professioni

OP = Operaio

IM = Impiegato

DI = Dirigente

CO = Commerciante

LP = Libero professionista

PE = Pensionato

ST = Studente

DI = Disoccupato

AL = Altro