



COMUNE DI NISCEMI

V RIPARTIZIONE

Tributi e Patrimonio

Libero Consorzio di Caltanissetta

QUESTIONARIO PER VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI UFFICIO TRIBUTI

Gentile Signora, Signore

L'Amministrazione Comunale desidera conoscere il grado di soddisfazione dei contribuenti nei confronti dei servizi offerti ai cittadini che si recano presso l'ufficio tributi di questo Comune. Le saremmo grati se volesse compilare questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle Sue risposte.

Le Sue indicazioni saranno estremamente utili per poter migliorare la qualità dei servizi forniti da questo Ufficio.

Il questionario è completamente anonimo, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei Suoi dati personali.

Il questionario che le sottoponiamo fa riferimento agli ultimi dodici mesi ed è finalizzato esclusivamente a:

- rilevare le opinioni degli utenti rispetto all'organizzazione ed alla funzionalità del servizio tributi
- identificare, di conseguenza, possibili azioni per il miglioramento del servizio offerto.

Si suggerisce di rispondere alle domande con la massima franchezza e attenzione.

I dati raccolti saranno utilizzati solo in forma aggregata.

Si chiede di rispondere barrando, con una crocetta ad ogni domanda, una delle possibili valutazioni.

Il questionario è scaricabile per la sua compilazione sul sito del Comune di Niscemi e può essere consegnato **entro la data del 31/12/2022** con le seguenti modalità:

a mano, presso lo sportello Ufficio Tributi (dal lunedì al venerdì,)

Si ringrazia sin d'ora della disponibilità, con cordialità.

Il Capo della V Ripartizione

F.to Avv. Salvatore Massimiliano Arena

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

Sesso:

- ☐ M
- ☐ F

Istruzione:

- ☐ fino alla scuola media
- ☐ diploma superiore
- ☐ laurea

Professione:

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

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

- ☐ Bassa (fino a 3 volte in un anno)
- ☐ Media (da 4 a 12 volte in un anno)
- ☐ Alta (oltre 12 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					
presenza di indicazioni nella casa comunale per il raggiungimento dell'ufficio					

Tempestività e flessibilità	Per nulla Soddisfacente (1)	Poco Soddisfacente (2)	abbastanza soddisfacente (3)	molto soddisfacente (4)	Non risponde (5)
tempo di attesa prima di essere ricevuto					
tempo necessario al disbrigo della pratica					
tempi di attesa per le risposte a telefonate/mail					
tempo di attesa prima di essere ricevuti fuori orario e su appuntamento					

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 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					

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					
La modulistica presente le sembra completa					

suggerimenti per migliorare il servizio dell'ufficio tributi?

Niscemi, lì.....