

## 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 [ ]  
Tropo 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*