

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEGLI UTENTI DEL SETTORE TRIBUTI DEL COMUNE DI SALERNO

Gentile Signore/Signora

Il Servizio Tributi del Comune di Salerno desidera conoscere il grado di soddisfazione nei confronti dei servizi offerti ai contribuenti che si recano presso gli uffici delle entrate tributarie comunali .

Le saremo grati se volesse compilare questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle sue risposte .

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.

### Per quale ragione si è rivolto al Settore Tributi ?

- Ottenere informazioni .....
- Consegne dichiarazioni ed istanze .....
- Verifica posizione tributaria.....
- Reclami e segnalazioni .....
- Altro motivo .....

### Ha mai utilizzato il sito internet del Comune per informazioni e/o chiarimenti ?

SI  NO

Se SI per quali motivi :

- Informazioni.....
- Visione regolamenti comunali.....
- Acquisizione documenti/ modulistica .....
- Altri motivi .....

Quando si è recato al Settore Tributi presso l'UFFICIO ....., 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						
Chiarezza delle informazioni ricevute						
Tempestività delle risposte						
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati						
Soddisfazione per la soluzione del problema posto						

CAPACITA' RELAZIONALI - DISPONIBILITA'	Giudizio Negativo		Giudizio Neutro		Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco Soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Pienamente Soddisfatto
Ascolto e comprensione da parte del personale						
Cortesie e disponibilità del personale						
Disponibilità di ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico						

**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						
Tempo trascorso in sala d'attesa						
tutela della riservatezza e della privacy						
Facilità di accesso all'Ufficio Tributi						
Adeguatezza orari di apertura al pubblico						