

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO TRIBUTI****Comparazione indagini 2010, 2012 e 2015**

Nell'anno 2015 sono stati compilati 185 questionari su pari al 72% degli intervistati.

Nell'anno 2012 sono stati compilati 278 questionari su 330 pari al 84% degli intervistati.

Nell'anno 2010 sono stati compilati 77 questionari su 121 pari al 64% degli intervistati.

Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.

Quesito:	VOTO			
	2010	2012	2015	
Come valuta la cortesìa e disponibilità degli operatori nei confronti dell'utenza?	9	9	9	==
Come valuta la chiarezza e completezza delle risposte degli operatori?	9	9	9	==
La modulistica adottata risulta chiara e facilmente comprensibile ?	8	-	9	↑
Come valuta la facilità di trovare l'ufficio Tributi?	9	-	9	==
Come valuta l' adeguatezza degli orari di apertura al pubblico (da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 12.45 – lunedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.30)?	8	-	9	↑
Come valuta il tempo di attesa per parlare con l'operatore?	8	-	8	==
Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'ufficio Tributi?	9	9	9	==

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO TRIBUTI 2015

Quesito:	1. Come valuta la cortesìa e disponibilità degli operatori nei confronti dell'utenza?										Voto 9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	0	1	0	0	4	10	33	29	103	4
% voti espressi	1,08%			2,16%			94,59%				2,16%



Quesito:	2. Come valuta la chiarezza e completezza delle risposte degli operatori?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	0	1	0	0	7	12	26	35	100	3
% voti espressi	1,08%			3,78%			93,51%				1,62%



Quesito:	3. La modulistica adottata risulta chiara e facilmente comprensibile ?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	0	0	2	4	10	16	49	33	64	6
% voti espressi	1,62%			7,57%			87,57%				3,24%



Quesito:	4. Come valuta la facilità di trovare l'ufficio Tributi?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	0	0	1	3	2	15	34	35	88	6
% voti espressi	1,08%			2,70%			92,97%				3,24%



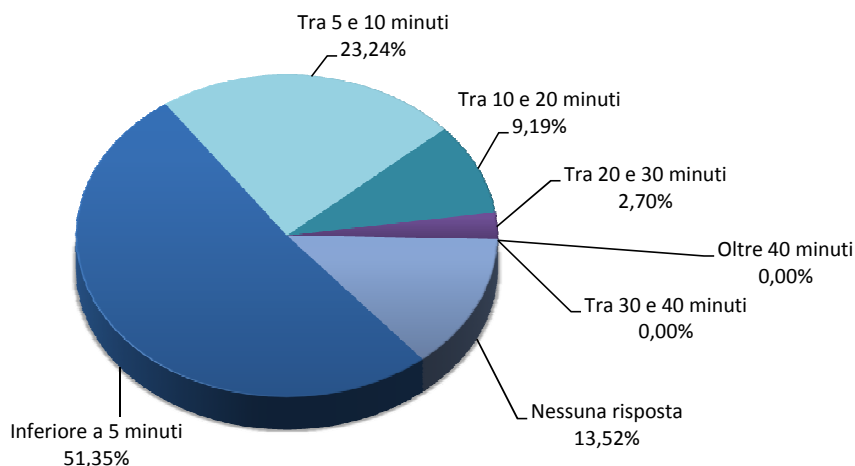
Quesito:	5. Come valuta l' adeguatezza degli orari di apertura al pubblico ?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	4	1	3	4	14	25	25	35	20	50	4
% voti espressi	6,49%			21,08%			70,27%				2,16%



Quesito:	6. Come valuta il tempo di attesa per parlare con l'operatore?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	2	0	1	0	1	9	14	37	29	63	29
% voti espressi	1,62%			5,41%			77,30%				15,68%



7. Quanto è stato il suo tempo di attesa?



Quesito:	8. Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'ufficio Tributi?										Voto
											9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	2	0	0	0	2	4	10	32	48	62	25
% voti espressi	1,08%			3,24%			82,16%			13,51%	



9. Ha mai consultato e utilizzato la **sezione del servizio tributi sul sito internet** del comune di Pordenone?

Si 33,51%	No 54,05%	N/R 12,44%
---------------------	---------------------	----------------------

10. Se si, con quale frequenza consulta il sito?

