

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO TRIBUTI**

Comparazione indagini 2010, 2012, 2015 e 2018

**Nell'anno 2018 sono stati compilati 115 questionari su 150 pari al 77% degli intervistati.**


Nell'anno 2015 sono stati compilati 185 questionari su 256 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	2018	
Come valuta la <b>cortesìa e disponibilità degli operatori</b> nei confronti dell'utenza?	9	9	9	9	
Come valuta la <b>chiarezza e completezza delle risposte</b> degli operatori?	9	9	9	9	
La <b>modulistica</b> adottata risulta <b>chiara e facilmente comprensibile</b> ?	8	-	9	9	
Ritiene che <b>l'ufficio Tributi sia facilmente accessibile</b> ?	9	-	9	9	
Come valuta l' <b>adeguatezza del sistema di ricevimento su appuntamento</b> (lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 10.00 alle 12.45 – lunedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.30)?	8	-	9	9	
Come valuta <b>la chiarezza e la completezza delle informazioni</b> contenute nella sezione <b>del servizio tributi sul sito internet del comune</b> di Pordenone?	-	-	-	8	
Come valuta <b>complessivamente il servizio erogato dall'ufficio Tributi</b> ?	9	9	9	9	

<b>Quesito:</b>	1. Come valuta la <b>cortesia e disponibilità degli operatori</b> nei confronti dell'utenza?										<b>Voto</b> <b>9</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	0	1	1	1	1	4	16	19	71	1	
% voti espressi	1,74%			1,74%			95,65%				0,87%	

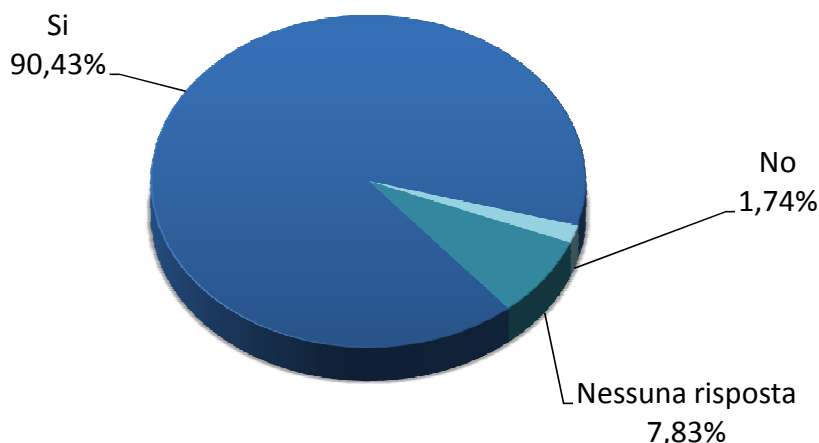
<b>Quesito:</b>	2. Come valuta la <b>chiarezza e completezza delle risposte</b> degli operatori?										<b>9</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	0	1	1	0	1	5	14	20	71	2	
% voti espressi	1,74%			0,87%			95,65%				1,74%	

<b>Quesito:</b>	3. La <b>modulistica</b> adottata risulta <b>chiara e facilmente comprensibile</b> ?										<b>9</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	0	0	1	3	7	6	21	24	51	2	
% voti espressi	0,87%			8,70%			88,70%				1,74%	

<b>Quesito:</b>	4. Ritiene che <b>l'ufficio Tributi sia facilmente accessibile</b> ?										<b>9</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	0	1	0	4	3	8	12	32	55	0	
% voti espressi	0,87%			6,09%			93,04%				0,00%	

<b>Quesito:</b>	5. Come valuta l' <b>adeguatezza del sistema di ricevimento su appuntamento</b> ?										<b>9</b>	
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>	
n° Voti espressi	0	0	0	0	3	2	12	14	22	61	1	
% voti espressi	0,00%			4,35%			94,78%				0,87%	

**6. L'orario del suo appuntamento è stato rispettato?**



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

<b>Si</b> 39,13%	<b>No</b> 53,04%	N/R 7,83%
---------------------	---------------------	--------------

<b>Quesito:</b>	7a. Come valuta <b>la chiarezza e la completezza delle informazioni</b> contenute nella sezione <b>del servizio tributi sul sito internet del comune</b> di Pordenone ?										<b>8</b>
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	N/R
n° Voti espressi	0	1	2	0	1	3	1	13	13	17	64
% voti espressi	2,61%			3,48%			38,26%				55,65%



8. Ritiene che possa essere utile un sistema a **domanda - risposta tipo FAQ da pubblicare sul sito** per facilitare la soluzione delle problematiche più comuni?

<b>Si</b> 66,09%	<b>No</b> 17,39%	N/R 16,52%
---------------------	---------------------	---------------

9. Ritiene più efficace **il servizio fruito recandosi all'ufficio o un servizio on-line** ?

<b>Accesso all'ufficio</b> 70,43%	<b>Servizio on-line</b> 15,65%	N/R 13,91%
--------------------------------------	-----------------------------------	---------------

9a. Se ha risposto on-line, ritiene che potrebbe essere utile un **il accesso personalizzato on-line relativo alla sua complessiva posizione fiscale?**

<b>Si</b> 24,35%	<b>No</b> 6,96%	N/R 68,70%
---------------------	--------------------	---------------

<b>Quesito:</b>	10. Come valuta <b>complessivamente il servizio erogato dall'ufficio Tributi?</b>										<b>Voto</b> <b>9</b>
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	N/R
n° Voti espressi	0	0	1	0	1	1	2	16	31	52	11
% voti espressi	0,87%			1,74%			87,83%				9,57%

