

SINTESI RISULTATI QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO TRIBUTI

Hanno risposto al questionario il 64% degli utenti (sono stati restituiti 77 questionari rispetto ai 121 consegnati agli utenti).

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

1. Come valuta la **cortesìa e disponibilità degli operatori** nei confronti dell'utenza?



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 1

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	1,30%	0,00%	0,00%	0,00%	6,49%	7,79%	18,18%	18,18%	48,06%	0,00%

2. Come valuta la **chiarezza e completezza delle risposte** degli operatori?



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 2

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	1,30%	0,00%	1,30%	0,00%	2,60%	9,09%	24,68%	25,97%	33,77%	1,29%

3. La **modulistica** adottata risulta **chiara e facilmente comprensibile**?



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 3

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,90%	9,09%	7,79%	33,77%	18,18%	24,68%	2,59%

4. Come valuta la **facilità di trovare l'ufficio** Tributi?



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 4

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	1,30%	0,00%	0,00%	1,30%	1,30%	1,30%	7,79%	20,78%	12,99%	50,65%	2,59%

5. Come valuta l'**adeguatezza degli ambienti** di ricevimento dell'utenza?



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 5

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	1,30%	0,00%	0,00%	0,00%	2,60%	6,49%	11,69%	31,17%	18,18%	27,27%	1,30%

6. 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 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 6

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	1,30%	3,90%	0,00%	10,39%	11,69%	14,29%	23,38%	11,69%	20,78%	2,58%

7. Come valuta il **tempo di attesa** per parlare con l'operatore?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 7

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	1,30%	0,00%	0,00%	0,00%	2,60%	5,19%	14,29%	25,97%	15,58%	24,68%	10,39%

8. Quanto è stato il suo tempo di attesa?

- Il 51,95% degli utenti ha risposto Inferiore a 5 minuti
- Il 28,57% degli utenti ha risposto Tra 5 e 10 minuti
- Il 3,90% degli utenti ha risposto Tra 10 e 20 minuti
- Il 5,19% degli utenti ha risposto Tra 20 e 30 minuti
- Il 0,00% degli utenti ha risposto Tra 30 e 40 minuti
- Il 1,30% degli utenti ha risposto Oltre 40 minuti
- Il 9,09% degli utenti non ha risposto

9. Ha mai telefonato all'ufficio?

- Il 45,45% degli utenti ha risposto SI
- Il 54,55% degli utenti ha risposto NO

Se si:

9a Come valuta la **disponibilità e cortesia del personale al telefono?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 9a

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	2,86%	0,00%	0,00%	11,43%	11,43%	22,86%	11,43%	40,00%	0,00%

10 Come ritiene venga rispettato il suo **diritto alla Privacy** nel parlare con gli operatori?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 10

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	1,30%	0,00%	1,30%	1,30%	3,90%	7,79%	6,49%	22,08%	14,29%	31,17%	10,38%

11 Come valuta **complessivamente il servizio** erogato dall'ufficio Tributi?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 11

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	1,30%	0,00%	1,30%	3,90%	10,39%	24,68%	22,08%	25,97%	10,38%

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

- Il 24,68% degli utenti ha risposto SI
- Il 70,13% degli utenti ha risposto NO
- Il 5,19% degli utenti non ha risposto

Se si:

12a Con quale frequenza consulta il sito?

- Il 26,32% degli utenti ha risposto Una volta alla settimana
- Il 26,32% degli utenti ha risposto Qualche volta negli ultimi sei mesi
- Il 47,37% degli utenti ha risposto Qualche volta all'anno