

**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 cortesìa e disponibilità degli operatori nei confronti dell'utenza?	9	9	9	9	
Come valuta la chiarezza e completezza delle risposte degli operatori?	9	9	9	9	
La modulistica adottata risulta chiara e facilmente comprensibile ?	8	-	9	9	
Ritiene che l'ufficio Tributi sia facilmente accessibile ?	9	-	9	9	
Come valuta l' adeguatezza del sistema di ricevimento su appuntamento (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 la chiarezza e la completezza delle informazioni contenute nella sezione del servizio tributi sul sito internet del comune di Pordenone?	-	-	-	8	
Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'ufficio Tributi?	9	9	9	9	

Quesito:	1. Come valuta la cortesia 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	0	0	1	1	1	1	4	16	19	71	1	
% voti espressi	1,74%			1,74%			95,65%				0,87%	

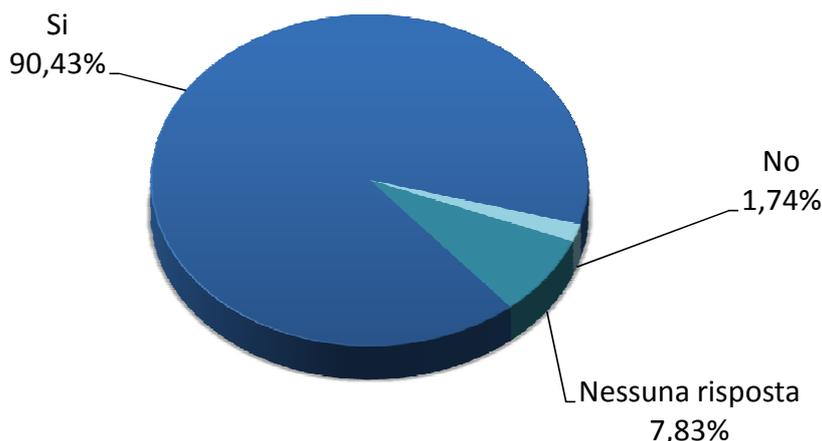
Quesito:	2. Come valuta la chiarezza e completezza delle risposte degli operatori?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	1	1	0	1	5	14	20	71	2	
% voti espressi	1,74%			0,87%			95,65%				1,74%	

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	0	0	0	1	3	7	6	21	24	51	2	
% voti espressi	0,87%			8,70%			88,70%				1,74%	

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

Quesito:	5. Come valuta l' adeguatezza del sistema di ricevimento su appuntamento ?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
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?

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

Quesito:	7a. Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni contenute nella sezione del servizio tributi sul sito internet del comune di Pordenone ?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	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?

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

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

Accesso all'ufficio 70,43%	Servizio on-line 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?**

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

Quesito:	10. 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	0	0	1	0	1	1	2	16	31	52	11
% voti espressi	0,87%			1,74%			87,83%				9,57%

