



COMUNE DI VIGNANELLO

(PROVINCIA DI VITERBO)

AREA FINANZIARIA Ufficio Ragioneria e Tributi

ufficiotributi@comunevignanello.eu – protocollo@pec.comunevignanello.eu
contatti Uff.Trib.: 07617563231 – 07617563226 – Responsabile : 07617563233

Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti

Gentile Signora/e

il Comune di Vignanello sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione delle iniziative e dei servizi offerti. Le chiediamo, quindi, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere la vostra opinione e i vostri suggerimenti. La preghiamo di utilizzare una penna blu o nera, annerendo o barrando le caselle con una X e, laddove richiesto, scrivendo in stampatello in modo chiaro e leggibile. Grazie per la collaborazione!

Sezione 1

Si prega di annerire o barrare con una X, tenendo presente che la scelta esprime un valore crescente da 1 a 10, dove con 1 intendiamo “insufficiente” e con 10 “ottimo”.

A. Cortesia del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Competenza del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Chiarezza con cui il personale illustra le procedure da seguire

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Comprensibilità del linguaggio degli operatori

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

F. Tempi di risposta da parte dell'ufficio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Modalità di accesso al servizio (sportello, telefono, fax, e-mail, sito internet, on-line)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Accessibilità agli uffici (barriere architettoniche, ...)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Materiale informativo fornito dal servizio (regolamenti, normativa di riferimento)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

J. Valutazione complessiva del servizio offerto

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sezione 2

K. Esponga in questo spazio, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti per il miglioramento del servizio

L. Con quale frequenza si è rivolto al nostro ufficio? (sportello, telefono, fax, e-mail, sito internet, on-line)

- Almeno una volta alla settimana* *Almeno una volta all'anno*
 Almeno una volta al mese *Raramente (meno di una volta all'anno)*

M. Per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici? (barrare una scelta)

- Denunce di variazione* *Richiesta di informazioni*
 Cessazioni *Altro*

N. E' a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica nel sito del servizio ?

- Si* *No*

O. Considera che il servizio sia migliorato rispetto agli anni precedenti?

- Si* *No* *Non lo so*

Informazioni anagrafiche del contribuente

Sesso: *M* *F* *preferisco non rispondere*

Età: *Fino ai 25 anni* *Dai 26 ai 40* *Dai 41 ai 55* *Dai 56 ai 65* *Oltre i 65*

Istruzione: *Elementare* *Media Inferiore* *Media superiore* *Università* *Altro*