

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

1. Quante volte nell'ultimo anno ha usufruito dell'Ufficio Tributi?

- 1 volta
- Tra 2 e 5 volte
- Più di 5 volte

2. Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali Le chiediamo di esprimere una valutazione in termini di soddisfazione. Dovrà pertanto scegliere la sua valutazione mettendo una X sulle seguenti affermazioni:

  Molto soddisfatto Soddisfatto  Indifferente  Poco soddisfatto  Per nulla soddisfatto

Scheda 1

Accesso ai servizi		 				
		 La facilità di raggiungere gli uffici	 La facilità di individuare con semplicità lo sportello a cui mi devo rivolgere	 La durata degli orari di apertura degli sportelli		
	 La facilità di raggiungere gli uffici	X				
	 La facilità di individuare con semplicità lo sportello a cui mi devo rivolgere	X				
	 La durata degli orari di apertura degli sportelli	X				

Scheda 2

Modalità di svolgimento servizio		 				
		 La semplicità dell'iter della pratica	 Il tempo di conclusione della pratica o di riscontro	 La disponibilità delle informazioni per presentare un reclamo		
	 La semplicità dell'iter della pratica	X				
	 Il tempo di conclusione della pratica o di riscontro	+				
	 La disponibilità delle informazioni per presentare un reclamo	+				

Scheda 3

Modulistica		 				
		 La facilità di accesso ai documenti da compilare presso l'ufficio	 La facilità di compilazione dei documenti necessari			
	 La facilità di accesso ai documenti da compilare presso l'ufficio	X				
	 La facilità di compilazione dei documenti necessari	X				

Scheda 4

Preparazione del personale		 				
		 La capacità del personale di trovare soluzioni ai problemi	 La preparazione tecnica dimostrata del personale	 La chiarezza di esposizione del personale		
	 La capacità del personale di trovare soluzioni ai problemi	X				
	 La preparazione tecnica dimostrata del personale	X				
	 La chiarezza di esposizione del personale	X				

Scheda 5

Capacità relazionali							
	La cortesia del personale	X					
	La disponibilità del personale	X					

3. Considerato tutti gli aspetti del servizio ricevuto qual è la sua valutazione complessiva?

Molto soddisfatto

Soddisfatto

Indifferente

Poco soddisfatto

Per nulla soddisfatto

4. In una logica di miglioramento quali suggerimenti ritiene opportuno proporci?

5. Le chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandole che il questionario è anonimo.

Sesso:



Cittadinanza ITALIANA

Età

18-30 31-45 46-60 oltre

Professione IMPRESA

Questionario n. _____

data di compilazione 22/3/2024