

ELABORAZIONE DATI QUESTIONARI UFFICIO TRIBUTI

Compilati: n. 122 questionari (i questionari sono stati distribuiti agli utenti che si sono recati presso l'Ufficio)

DATI STATISTICI

GENERE: 72 FEMMINE
46 MASCHI
4 NON PRECISATE

ETA': 1 DAI 18 AI 25 ANNI
39 DAI 26 AI 45 ANNI
52 DAI 46 AI 65 ANNI
26 OLTRE 65 ANNI
4 NON PRECISATE

PROFESSIONE: 40 LAVORATORE DIPENDENTE
11 LAVORATORE AUTONOMO
17 CASALINGA/O
46 PENSIONATA/O
6 DISOCCUPATA/O
2 ALTRO

ELABORAZIONE DOMANDE QUESTIONARIO

Qual è il suo grado di soddisfazione in merito a:

1. Orari di apertura del servizio:

9 servizio poco soddisfacente	7,38%
25 servizio abbastanza soddisfacente	20,49%
56 servizio buono	45,90%
30 servizio ottimo	24,59%
2 vuote	1,64%

2. Comfort della sala d'attesa:

6 servizio poco soddisfacente	4,92%
16 servizio abbastanza soddisfacente	13,12%

60 servizio buono	49,18%
39 servizio ottimo	31,97%
1 vuote	0,81%

3. Cortesia e disponibilità del personale:

0 servizio poco soddisfacente	0,00%
3 servizio abbastanza soddisfacente	2,47%
17 servizio buono	13,93%
101 servizio ottimo	82,79%
1 vuote	0,81%

4. Facilità nel contattare il personale telefonicamente o via e mail:

3 servizio poco soddisfacente	2,46%
6 servizio abbastanza soddisfacente	4,92%
38 servizio buono	31,15%
62 servizio ottimo	50,82%
13 vuote	10,65%

5. Competenza del personale dell'ufficio:

1 servizio poco soddisfacente	0,81%
2 servizio abbastanza soddisfacente	1,64%
27 servizio buono	22,13%
91 servizio ottimo	74,60%
1 vuote	0,81%

6. Chiarezza e completezza delle risposte ricevute:

2 servizio poco soddisfacente	1,64%
1 servizio abbastanza soddisfacente	0,81%
24 servizio buono	19,67%
95 servizio ottimo	77,88%

7. Disponibilità del personale al calcolo dell'imposta:

2 servizio poco soddisfacente	1,64%
2 servizio abbastanza soddisfacente	1,64%
19 servizio buono	15,57%
98 servizio ottimo	80,34%
1 vuote	0,81%

8. Gradimento della comunicazione riportante i dati catastali personali ed il relativo calcolo dell'imposta (per coloro che già la ricevono) interesse nel ricevere tale comunicazione (per coloro ai quali non viene ancora recapitata):

2 servizio poco soddisfacente	1,64%
3 servizio abbastanza soddisfacente	2,46%
35 servizio buono	28,69%
79 servizio ottimo	64,75%
3 vuote	2,46%

9. Disponibilità del personale ad affrontare questioni non direttamente attinenti l'ICI (dati catastali, atti non registrati, errati accatastamenti):

2 servizio poco soddisfacente	1,64%
3 servizio abbastanza soddisfacente	2,46%
39 servizio buono	31,96%
75 servizio ottimo	61,48%
3 vuote	2,46%

10. Facilità nella consultazione e completezza delle informazioni riportate sul sito internet comunale relativamente all'ICI:

3 servizio poco soddisfacente	2,46%
6 servizio abbastanza soddisfacente	4,92%
38 servizio buono	31,15%
55 servizio ottimo	45,08%
20 vuote	16,39%

Volpiano, 30 dicembre 2010

IL RESPONSABILE DEL SETTORE SERVIZI FINANZIARI
(Patrizia NOTARIO)