

SINTESI RISULTATI QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO TRIBUTI

Hanno risposto al questionario l'84% degli utenti (sono stati restituiti 278 questionari rispetto ai 330 consegnati agli utenti).

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

Quesito:	VOTO		
	2010	2012	
1. Come valuta la cortesia e disponibilità degli operatori nei confronti dell'utenza?	9	9	
2. Come valuta la chiarezza e completezza delle risposte degli operatori?	9	9	
3. Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'ufficio Tributi?	9	9	

Quesito:	1. Come valuta la cortesia e disponibilità degli operatori nei confronti dell'utenza?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	0	0	2	2	5	19	44	61	143	1
% voti espressi	0,36%	0,00%	0,00%	0,72%	0,72%	1,80%	6,83%	15,83%	21,94%	51,44%	0,36%



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	1	0	2	0	0	8	17	47	53	149	1
% voti espressi	0,36%	0,00%	0,72%	0,00%	0,00%	2,88%	6,12%	16,91%	19,06%	53,60%	0,36%



Quesito:	3. Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'ufficio Tributi?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	0	0	3	1	11	21	45	60	135	1
% voti espressi	0,36%	0,00%	0,00%	1,08%	0,36%	3,96%	7,55%	16,19%	21,58%	48,56%	0,36%

