

## ALLEGATO 2

### QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Gentile utente,

Il Servizio Tributi del Comune di Salaparuta desidera conoscere il grado di soddisfazione dell'utente nei confronti dei servizi offerti dall' ufficio.

Le saremo grati per il tempo che intende concederci dedicandosi alla compilazione di questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle sue risposte .

Il questionario è completamente anonimo, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei suoi dati personali

#### 1. Qual è il suo grado di soddisfazione per il trattamento ricevuto dall'ufficio?

|   | RISPOSTA          |                  |                              |                   |                   |
|---|-------------------|------------------|------------------------------|-------------------|-------------------|
|   | Giudizio negativo |                  | Giudizio neutro              | Giudizio positivo |                   |
|   | Insoddisfatto     | Poco soddisfatto | Sufficientemente soddisfatto | Soddisfatto       | Molto soddisfatto |
| DOMANDA   |                   |                  |                              |                   |                   |
| Competenza e preparazione del personale           |                   |                  |                              |                   |                   |
| Chiarezza delle informazioni ricevute             |                   |                  |                              |                   |                   |
| Tempestività delle risposte                       |                   |                  |                              |                   |                   |
| Facilità di lettura dei modelli e degli stampati  |                   |                  |                              |                   |                   |
| Soddisfazione per la soluzione del problema posto |                   |                  |                              |                   |                   |
| Ascolto e comprensione da parte del personale     |                   |                  |                              |                   |                   |
| Cortesìa e disponibilità del personale            |                   |                  |                              |                   |                   |
| Disponibilità di ricevimento utenza non prenotata |                   |                  |                              |                   |                   |
| Tempo trascorso in sala d'attesa                  |                   |                  |                              |                   |                   |

**2. Quanto si ritiene soddisfatto dell'organizzazione e degli ambienti in cui è stato accolto?**

|   | RISPOSTA          |                  |                              |                   |                   |
|---|-------------------|------------------|------------------------------|-------------------|-------------------|
|   | Giudizio negativo |                  | Giudizio neutro              | Giudizio positivo |                   |
|   | Insoddisfatto     | Poco soddisfatto | Sufficientemente soddisfatto | Soddisfatto       | Molto soddisfatto |
| DOMANDA                                   |                   |                  |                              |                   |                   |
| Comodità sala d'attesa                    |                   |                  |                              |                   |                   |
| Tutela della riservatezza e della privacy |                   |                  |                              |                   |                   |
| Facilità di accesso all'Ufficio Tributi   |                   |                  |                              |                   |                   |
| Adeguatezza orari di apertura al pubblico |                   |                  |                              |                   |                   |

**La ringraziamo per la cortese disponibilità manifestata.**

L'Ufficio Tributi