

# QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO TRIBUTI



Gentile Signora/e, il Comune di Terni sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi offerti da questo ufficio. Le risposte che Lei ci darà, saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti. La sua opinione è estremamente importante e contribuirà a migliorare il nostro servizio. Grazie per la collaborazione.

**Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni esprimendo un voto da 1 (poco soddisfacente) a 6 (molto soddisfacente).**

- A1. La sede dell'ufficio è facilmente raggiungibile  1  2  3  4  5  6
- A2. La sede dell'ufficio non presenta barriere architettoniche  1  2  3  4  5  6
- A3. L'orario di apertura al pubblico è adeguato  1  2  3  4  5  6
- A4. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi  1  2  3  4  5  6
- A5. La segnaletica per individuare l'ufficio è chiara  1  2  3  4  5  6
- A6. Come giudica il rispetto della privacy nei locali del servizio  1  2  3  4  5  6
- A7. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente  1  2  3  4  5  6
- A8. Per la mia attività utilizzo i servizi on line  1  2  3  4  5  6
- A9. L'area dedicata nel sito è facilmente raggiungibile  1  2  3  4  5  6
- A10. Le informazioni e la modulistica sono di facile comprensione  1  2  3  4  5  6
- A11. I costi sostenuti per il rilascio della pratica sono adeguati  1  2  3  4  5  6
- A12. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente  1  2  3  4  5  6



