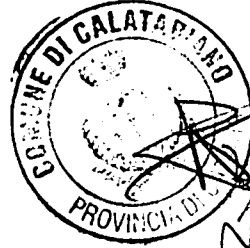


REPORT SONDAGGIO NON ON LINE
 [mediante urna e modulo messo a disposizione dell'utenza]

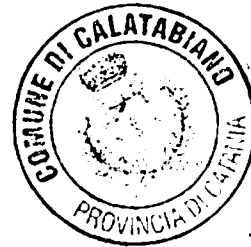
TITOLO	DATI		DATA ATTIVAZIONE
Sondaggio sulla soddisfazione degli utenti dell'area economico-finanziaria	19	11	16/07/2018



Allesio
Paolo Ven
Allesio

REPORT COMPLESSIVO SONDAGGIO [on line e non]

TITOLO	DATI		DATA ATTIVAZIONE
Sondaggio sulla soddisfazione degli utenti dell'area economico-finanziaria	19	20	16/07/2018



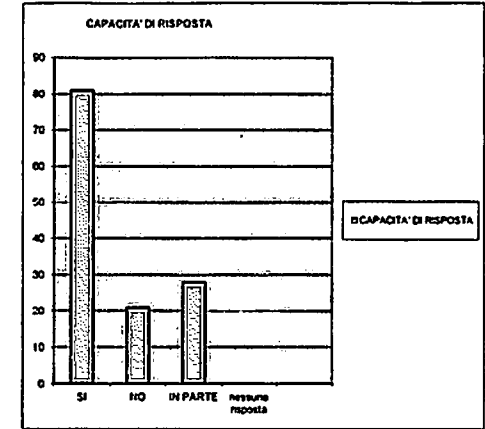
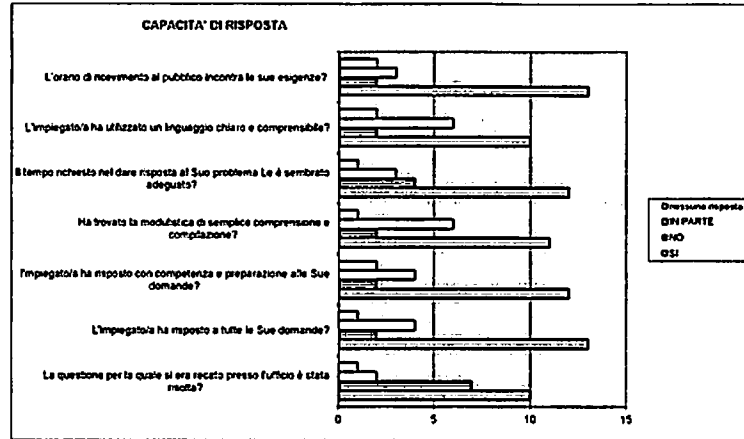
Allesio
Allesio
Paolo Ven

QUESTIONARIO UTENTI DELL'AREA ECONOMICO FINANZIARIA

CAPACITA' DI RISPOSTA

La questione per la quale si era recato presso l'ufficio è stata risolta?
 L'impiegato/a ha risposto a tutte le Sue domande?
 L'impiegato/a ha risposto con competenza e preparazione alle Sue domande?
 Ha trovato la modulistica di semplice comprensione e compilazione?
 Il tempo richiesto nel dare risposta al Suo problema Le è sembrato adeguato?
 L'impiegato/a ha utilizzato un linguaggio chiaro e comprensibile?
 L'orario di ricevimento al pubblico incontra le sue esigenze?

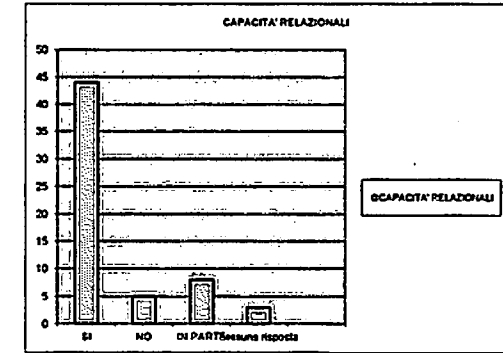
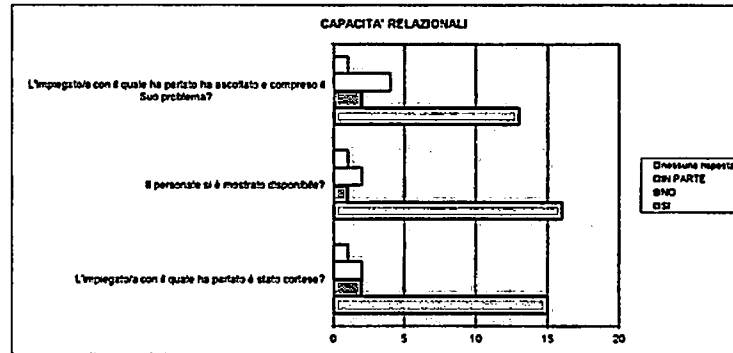
SI	NO	IN PARTE	nessuna risposta
81	21	28	0
SI	NO	IN PARTE	nessuna risposta
10	7	2	1
13	2	4	1
12	2	4	2
11	2	6	1
12	4	3	1
10	2	6	2
13	2	3	2



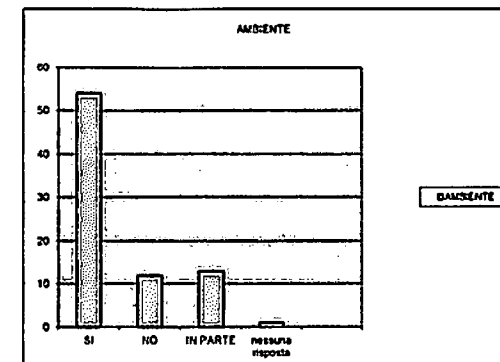
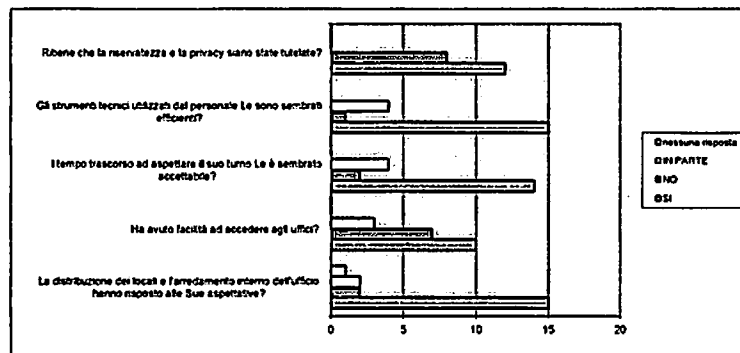
CAPACITA' RELAZIONALI

L'impiegato/a con il quale ha parlato è stato cortese?
 il personale si è mostrato disponibile?
 L'impiegato/a con il quale ha parlato ha ascoltato e compreso il Suo problema?

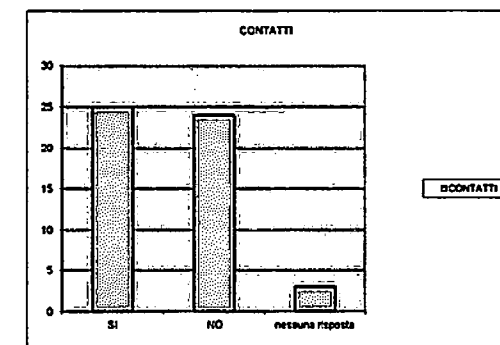
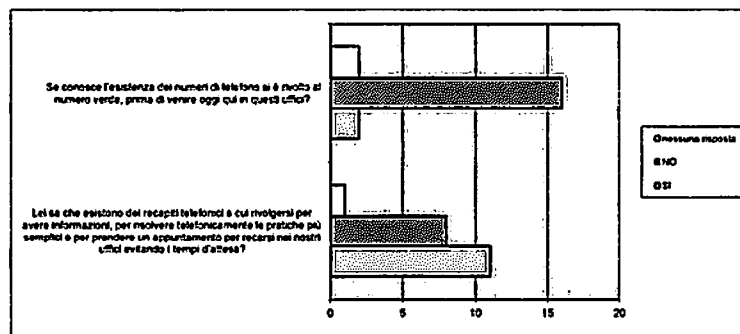
SI	NO	IN PARTE	nessuna risposta
44	5	8	3
SI	NO	IN PARTE	nessuna risposta
15	2	2	1
16	1	2	1
13	2	4	1



	SI	NO	IN PARTE	nessuna risposta	
AMBIENTE					
La distribuzione dei locali e l'arredamento interno dell'ufficio hanno risposto alle Sue aspettative?	64	12	13	1	1
AMBIENTE					
Gli strumenti tecnici utilizzati dal personale Le sono sembrati efficienti?	15	2	2	1	1
Ha avuto facilità ad accedere agli uffici?	10	7	3	0	0
Il tempo trascorso ad aspettare il suo turno Le è sembrato accettabile?	14	2	4	0	0
Gli strumenti tecnici utilizzati dal personale Le sono sembrati efficienti?	15	1	4	0	0
Ritiene che la riservatezza e la privacy siano state tutelate?	12	8	0	0	0



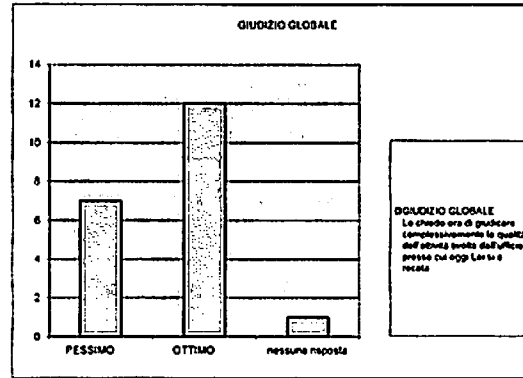
	SI	NO	nessuna risposta	
CONTATTI				
Lei sa che esistono dei recapiti telefonici a cui rivolgersi per avere informazioni, per risolvere telefonicamente le pratiche più semplici o per prendere un appuntamento per recarsi nei nostri uffici evitando i tempi d'attesa?	25	24	3	3
CONTATTI				
Lei sa che esistono dei recapiti telefonici a cui rivolgersi per avere informazioni, per risolvere telefonicamente le pratiche più semplici e per prendere un appuntamento per recarsi nei nostri uffici evitando i tempi d'attesa?	11	8	1	1
SE NO PERCHE'?				
Se conosce l'esistenza dei numeri di telefono si è rivolto al numero verde, prima di venire oggi qui in questi uffici?	2	16	2	2
Preferisco andare di persona in ufficio	12			
Penso che il mio problema non si possa risolvere per telefono	2			
Perché ho provato e non mi ha risposto nessuno altro	2			



PESSIMO OTTIMO nessuna risposta

GIUDIZIO GLOBALE
 Le chiedo ora di giudicare complessivamente la qualità dell'attività svolta dall'ufficio presso cui oggi Lei si è recata

7 12 1



MIGLIORATA RIMASTA UGUALE PEGGIORATA NON SO E' la prima volta che vengo in questo ufficio nessuna risposta

GIUDIZIO GLOBALE
 Se in passato si è già recato al Servizio Tributi, trova che la qualità generale dei servizi forniti, sia complessivamente

5 3 3 2 6 1

