ALLEGATO 2

QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Gentile utente,

Il Servizio Tributi del Comune di Capraia Isola 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					
Cortesia 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 disponibilitá manifestata.

L’Ufficio Tributi