

ALLEGATO 2

QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Gentile utente,

Il Servizio Tributi del Comune di Firenzuola 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