



COMUNE DI APRILIA

(Provincia di Latina)

N° quest.

SETTORE II - UFFICIO TRIBUTI

www.comune.aprilia.lt.it

Gentile Signora, Egregio Signore

il Comune di Aprilia sta conducendo una indagine per valutare la soddisfazione della cittadinanza relativamente ai servizi offerti dal **Servizio Tributi**.

L'Amministrazione comunale si impegna a raccogliere l'opinione dei cittadini al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti, in linea con i requisiti previsti dalla recente riforma della Pubblica Amministrazione previsti dal D. Lgs 150/2009.

Vorremmo pertanto chiederLe di rispondere alle domande proposte con il seguente questionario, in quanto la Sua opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire servizi in linea con le Sue aspettative.

La informiamo che il questionario è anonimo, perciò non deve essere firmato: le risposte da Lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.

La preghiamo di compilare il questionario al termine della Sua visita presso i nostri Uffici e di depositarlo nell'apposita cassetta predisposta.

Grazie per la collaborazione.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO TRIBUTI

INFORMAZIONI GENERALI

PROFILO DELL'UTENTE (*barrare la casella adatta*):

Età:

<input type="checkbox"/>	inferiore a 20 anni
<input type="checkbox"/>	Da 21 a 35 anni
<input type="checkbox"/>	Da 30 a 60 anni
<input type="checkbox"/>	Oltre 60 anni

Sesso:

<input type="checkbox"/>	maschio
<input type="checkbox"/>	femmina

Professione:

<input type="checkbox"/>	Libero professionista, imprenditore
<input type="checkbox"/>	Tecnico
<input type="checkbox"/>	Impiegato
<input type="checkbox"/>	Lavoratore autonomo, commerciante
<input type="checkbox"/>	Operaio
<input type="checkbox"/>	pensionato
<input type="checkbox"/>	studente
<input type="checkbox"/>	casalinga
<input type="checkbox"/>	disoccupato
<input type="checkbox"/>	Altro _____



COMUNE DI APRILIA

(Provincia di Latina)

SETTORE II - UFFICIO TRIBUTI

www.comune.aprilia.lt.it

Istruzione:

<input type="checkbox"/>	Fino alla scuola media
<input type="checkbox"/>	Diploma superiore
<input type="checkbox"/>	laurea

Frequenza di accesso al Servizio Tributi (barrare la casella adatta):

<input type="checkbox"/>	BASSA (fino a 3 volte in un anno)
<input type="checkbox"/>	MEDIA (da 4 a 12 volte in un anno)
<input type="checkbox"/>	ALTA (oltre 12 volte in un anno)

Motivazione dell' accesso all'Ufficio Tributi:

<input type="checkbox"/>	MOTIVI PROFESSIONALI
<input type="checkbox"/>	RISOLUZIONE PROBLEMI CONCERNENTI LA SUA PERSONA O IL SUO NUCLEO FAMILIARE
<input type="checkbox"/>	INFORMAZIONI SUI TRIBUTI COMUNALI IN GENERE
<input type="checkbox"/>	RECLAMI/SEGNALAZIONI

Servizio di interesse:

<input type="checkbox"/>	REFEZIONE SCOLASTICA
<input type="checkbox"/>	TARI: iscrizione, cessazione, variazione, accertamenti
<input type="checkbox"/>	IMU e TASI: accertamenti, variazioni
<input type="checkbox"/>	TOSAP (tassa occupazione spazi ed aree pubbliche)
<input type="checkbox"/>	ICP (imposta sulla pubblicità)
<input type="checkbox"/>	DD.PP.AA.(diritti sulle pubbliche affissioni)
<input type="checkbox"/>	Servizio idrico: rimborsi
<input type="checkbox"/>	Pagamento con POS: asilo nido, servizi cimiteriali, manifesti, eventi

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA

Indichi con una crocetta la risposta che ritiene adeguata alla sua opinione

Accessibilità	1 (per niente soddisfatto)	2 (poco soddisfatto)	3 (soddisfatto)	4 (più che soddisfatto)	5 (molto soddisfa tto)
Giorni di apertura					
Orari di apertura					
Chiarezza della segnaletica					
Organizzazione degli spazi di attesa					
Ambiente confortevole e pulito					
Tutela della riservatezza					
Funzionalità ed utilità delle modalità di prenotazione appuntamenti					



COMUNE DI APRILIA

(Provincia di Latina)

SETTORE II - UFFICIO TRIBUTI

www.comune.aprilia.lt.it

Tempestività e flessibilità	1 (per niente soddisfatto)	2 (poco soddisfatto)	3 (soddisfatto)	4 (più che soddisfatto)	5 (molto soddisfatto)
Tempo di attesa prima di essere ricevuto					
Tempi di attesa allo sportello per il disbrigo della pratica					
Tempi di risposta per le risposte a mezzo mail					
Disponibilità della modulistica (anche on line)					
Facilità di compilazione					

Affidabilità, competenza e cortesia del personale	1 (per niente soddisfatto)	2 (poco soddisfatto)	3 (soddisfatto)	4 (più che soddisfatto)	5 (molto soddisfatto)
Cortesia e disponibilità del personale					
Competenza e professionalità del personale					
Capacità di ascolto e risoluzione problemi					
Chiarezza e completezza delle risposte					
Rispetto della riservatezza e della privacy					

Utilizzo del sito web	1 (per niente soddisfatto)	2 (poco soddisfatto)	3 (soddisfatto)	4 (più che soddisfatto)	5 (molto soddisfatto)
La sezione Tributi del sito web dell'Ente è facilmente raggiungibile					
La modulistica è completa e facilmente accessibile					
La sezione contiene informazioni aggiornate					
Semplicità di utilizzo e utilità dei servizi interattivi					

Vostri suggerimenti per migliorare il nostro servizio

Aprilia, lì _____