



# COMUNE DI QUINZANO D'OGGIO

## PROVINCIA DI BRESCIA

Viale Gandini n.48 - Tel. 030/933232 – fax 030/9924035

e-mail [tributi@quinzano.it](mailto:tributi@quinzano.it)

C.F. 00854910171 – P. IVA 00582910980

### SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

*Il presente questionario ha carattere anonimo ed è finalizzato a migliorare il servizio di gestione della TARI e dei rapporti con gli utenti.*

Sesso: Maschile [  ] Femminile [  ]

Età: 18-30 [  ] 31-40 [  ] 41-50 [  ] 51-60 [  ] oltre 60 [  ]

**Professione:**

Lav. Dipendente [  ] Lav. Autonomo [  ] Libero professionista [  ]

Studente [  ] Casalinga [  ] Pensionato [  ]

Disoccupato [  ] Altro [  ]

Segnare il livello di soddisfazione ( da 1 a 4 ) dei servizi utilizzati:

ESPRIMI UN GIUDIZIO SUL SERVIZIO FRUITO			
	Servizio	Aspetto Qualità	livello di soddisfazione
b1.0	Gestione richieste diverse	Tempo di risposta	
b1.1	Gestione istanza per riduzioni agevolazioni	Tempo di risposta	
b1.2	Gestione istanza per rimborsi	Tempo di risposta	
b1.3	Gestione istanza per riduzioni agevolazioni	Tempo di risposta	
b2.0	Attività di assistenza al pubblico allo sportello	Tempi di attesa allo sportello	
b3.0	Emissione documenti di riscossione	Rispetto del calendario previsto per l'emissione	
b4.0	Disponibilità e cortesia del personale	Atteggiamento del personale	
b5.0	Competenza dimostrata dal personale	Capacità tecnico/ giuridica	
b6.0	Qualità della modulistica disponibile	Comprensibilità dei moduli	
b6.1	Qualità della informazioni tramite il sito internet istituzionale	accessibilità e organizzazione delle informazioni disponibili	

Indicare il tempo di attesa per il servizio fruito:

- |      |   |                |
|------|---|----------------|
| b1.0 | Gestione richieste diverse                        | giorni [.....] |
| b1.1 | Gestione istanza per riduzioni agevolazioni       | giorni [.....] |
| b1.2 | Gestione istanza per rimborsi                     | giorni [.....] |
| b1.3 | Gestione istanza per riduzioni agevolazioni       | giorni [.....] |
| b2.0 | Attività di assistenza al pubblico allo sportello | minuti [.....] |

**Come giudica, in generale, i tempi di attesa per ottenere un servizio:**

Brevi [ ]                      Normali [ ]                      Lunghi [ ]

**La eventuale modulistica che ha utilizzato le è risultata:**

Incomprensibile      [ ]  
 Soddisfacente        [ ]  
 Buona                    [ ]  
 Ottima                   [ ]

**Indichi, in linea di massima, quante volte complessivamente, durante l'anno, si reca all'ufficio tributi del Comune:**

Occasionale fino a 4 volte l'anno                      [ ]  
 Saltuaria da 5 a 8 volte l'anno                        [ ]  
 Frequente: da 9 a 15 volte l'anno                    [ ]  
 Abituale: oltre 15 volte l'anno                        [ ]

**Ritiene gli uffici comunali che ha frequentato:**

Accoglienti e adatti a pubblici uffici                [ ]  
 Non consentono la necessaria privacy                [ ]  
 Troppo affollati    [ ]  
 scomodi nell'attesa                                        [ ]  
 Disordinati    [ ]

**Quale suggerimento ritiene di poter dare per migliorare la funzionalità degli uffici?**

Dare **fino a 3 risposte** numerando la scelta in base all'importanza attribuita

Più sportelli al pubblico                                [ ]  
 Potenziamento dei servizi d'informazione        [ ]  
 Personale più aggiornato                                [ ]  
 Maggiore disponibilità degli addetti al pubblico [ ]  
 Semplificazione della procedure                    [ ]  
 Una modulistica più chiara e semplice                [ ]

**Altro specificare:**

.....  
 .....  
 .....

*Grazie per la cortese collaborazione*