

QUESTIONARIO

PER VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

DEGLI UTENTI GESTIONE RISCOSSIONE TRIBUTI LOCALI

CEP S.p.A. con il presente questionario intende conoscere il grado di soddisfazione dei propri utenti in relazione ai servizi offerti nell'ambito della sua funzione di agente della riscossione dei tributi locali per i Comuni Soci.

Di seguito trova un questionario che potrà compilare in forma del tutto anonima, indicando la risposta ritenuta veritiera rispetto alla sua personale esperienza di fruizione dei nostri servizi.

Le evidenze emerse saranno aggregate per fini statistici e conoscitivi, senza quindi che i dati siano riconducibili a chi ha compilato il questionario, a garanzia della riservatezza dei dati forniti.

Il questionario rileva quindi le opinioni degli utenti rispetto all'organizzazione ed alla funzionalità del servizio tributi e concorre ad identificare possibili azioni per il miglioramento del servizio offerto e/o attivazione di nuovi servizi e iniziative.

Sarà sufficiente, in corrispondenza di ciascun indicatore riportato nel questionario, barrare con una crocetta una delle opzioni di risposta presenti. La compilazione del questionario richiede un tempo stimato inferiore ai 5 minuti complessivi.

Il questionario è disponibile in formato cartaceo presso la sede legale e operativa di Viale della Stazione, 10/A in Zagarolo ed in tutte le possibili sedi distaccate qualora attivate. E' altresì scaricabile dal sito istituzionale della società all'indirizzo - www.cepspa.eu

Potrà trasmettere copia cartacea del questionario compilato inserendolo nelle apposite customer satisfaction box collocate nelle sedi fisiche dell'azienda o in alternativa inviandolo in via telematica all'indirizzo customersatisfaction@cepspa.eu

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

PROFILO UTENTE

1) Sesso

- a. Maschio
- b. Femmina

2) Età

- a. 18-25 anni
- b. 26-40 anni
- c. 41-60
- d. 61 e oltre

3) Professione

- a. Operaio
- b. Impiegato
- c. Dirigente
- d. Commerciante
- e. Lavoratore autonomo
- f. Libero professionista
- g. Pensionato
- h. Studente
- i. Disoccupato
- j. Altro (specificare).....

5) Qual è la motivazione di accesso all'Ufficio Tributi:

- a. Motivi professionali
- b. Risoluzione problemi concernenti la sua persona o il suo nucleo familiare
- c. Informazioni sui tributi comunali in genere
- d. Reclami e/o segnalazioni
- e. Richieste rateizzazioni
- f. Invito per mediazioni

*** VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ***

Indichi con una crocetta la risposta che ritiene corrisponda alla sua opinione, assegnando un valore compreso tra 1 (uno) e 5 (cinque), dove:

- 1 - Non risponde
- 2 – Per nulla soddisfacente
- 3 – Poco soddisfacente
- 4 – Abbastanza soddisfacente
- 5 – Molto soddisfacente

AREA ACCESSIBILITA' E FRUIZIONE DEI LOCALI

Accessibilità locali

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Giorni/orari di apertura al pubblico

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Pulizia e decoro dei locali

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

AREA GESTIONE PRATICA – TEMPESTIVITA' E FLESSIBILITA'

Tempo di attesa prima di essere ricevuto

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Tempo necessario al disbrigo della pratica

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Tempi di attesa per le risposte/telefonate/email

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Tempo di attesa prima di essere ricevuti fuori orario e su appuntamento

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**AREA GESTIONE PRATICA – COMPETENZA, CORTESIA E ORIENTAMENTO AL
PROBLEM SOLVING DEL PERSONALE ADDETTO**

Semplicità con cui sono fornite le informazioni (linguaggio chiaro e comprensibile)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Completezza e correttezza delle informazioni fornite

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Cortesìa e disponibilità del personale allo sportello

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Competenza e professionalità del personale allo sportello

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Risoluzione delle problematiche

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Tutela riservatezza e privacy

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

AREA DIGITALE – PORTALE ISTITUZIONALE

Il sito istituzionale è facilmente raggiungibile

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Ritiene l'organizzazione dei contenuti web e la chiarezza espositiva

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Aggiornamento delle informazioni contenute nel portale istituzionale

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Modulistica presente sul portale istituzionale

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

