



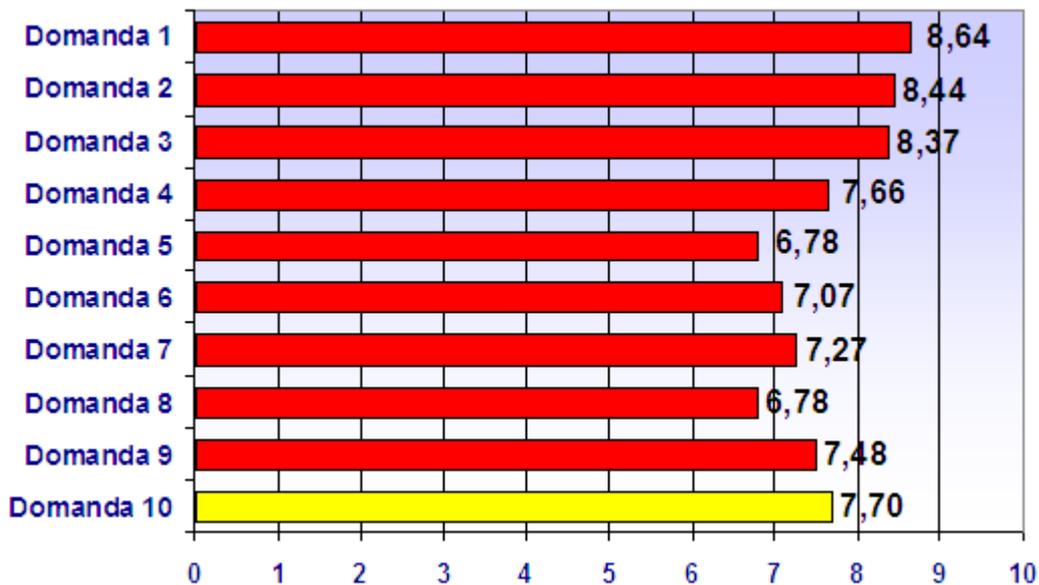
Le domande del questionario

1. Gli operatori hanno un comportamento cortese nei confronti dell'utenza?
2. Gli operatori le illustrano in modo adeguato le procedure da seguire?
3. In che misura si ritiene soddisfatto della competenza e preparazione del personale?
4. La modulistica adottata le risulta chiara e facilmente comprensibile?
5. Ritiene adeguati gli orari di apertura al pubblico?
6. In che misura ritiene adeguati i tempi di risposta degli uffici?
7. Ritiene adeguate le modalità di accesso al servizio (sportello, e-mail, fax, telefono)?
8. Ritiene adeguata la segnaletica interna ed esterna degli uffici?
9. Ritiene adeguati gli ambienti di ricevimento dell'utenza?
10. Come valuta nel complesso il servizio erogato dall'ufficio?



Il giudizio medio complessivo

I risultati sono sintetizzati dal grafico a barre sotto riportato. Ad ogni domanda corrisponde una barra ed un giudizio medio complessivo per tutto il servizio Tributi Cimp Cosap. L'ultima barra del grafico di colore giallo si distingue poiché valuta il servizio nella sua totalità.



Gradimento del servizio



Le iniziative di miglioramento

Nel questionario il servizio ha proposto una serie di iniziative di miglioramento che sono state valutate dall'utenza. Sotto si riporta il grafico a torta che rappresenta il gradimento delle iniziative proposte dal servizio e scelte dall'utenza.



Preferenze indicate dall'utenza