COMUNE DI ROCCA SAN GIOVANNI (CH)
Ufficio Tributi TARI
Numero Verde 800 031 910

QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI
EROGATO DAL COMUNE DI ROCCA SAN GIOVANNI (CH)

Gentile utente,

L'Ufficio Tributi del Comune di ROCCA SAN GIOVANNI (CH) desidera ricevere il Suo prezioso contributo finalizzato al miglioramento del servizio di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti della Tassa sui rifiuti TARI, attraverso la compilazione del presente questionario predisposto per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza.

Si precisa che le risposte da Lei fornite saranno trattate in forma anonima e aggregata, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei Suoi dati personali.

Le chiediamo cortesemente di compilarlo e riconsegnarlo in una delle seguenti modalità:

Modalità di invio	**Recapito**
Posta ordinaria	Piazza degli Eroi, 14 66020 Rocca San Giovanni (CH)
PEC	comune.roccasangiovanni@pec.it
E-mail	tributi@comuneroccasangiovanni.it
Consegna a mano allo sportello sito in	Piazza degli Eroi, 14 66020 Rocca San Giovanni (CH)
- Orari e giorni apertura sportello	Dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 lunedì dalle ore 15:30 alle ore 16:30
Sportello online accessibile dal sito internet	https://www.comuneroccasangiovanni.it/

1. Informazioni generali del contribuente

Data di compilazione:																	
Dati relativi all'intestatario																	
Genere		**Età**								**Titolo di studio**							
M	F		Da 18 a 24		Da 25 a 34		Da 35 a 44		Nessuno		Elementare		Medie				
			Da 45 a 54		Da 55 a 64		Oltre 65		Superiori		Laurea		Altro				

2. Percezione della qualità del servizio erogato nel complesso. (Si prega di barrare con una X la casella)

DOMANDA	**RISPOSTA 1 = pessimo 5= ottimo**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Cortesia e disponibilità del personale					
Competenza del personale, comprensione delle specifiche esigenze dell'utente e tempestività nelle risposte					
Chiarezza delle informazioni ricevute					
Tempestività e Competenza del personale nella gestione del servizio					
Modalità di accesso al servizio (sportello, telefono, fax, e-mail, sito internet, online)					
Materiale informativo fornito dal servizio (regolamenti, normativa di riferimento)					
Efficacia e velocità di risoluzioni reclami effettuati					
Valutazione complessiva del servizio offerto					

3. Con quale frequenza si è rivolto al nostro ufficio?

	Almeno una volta a settimana	Almeno una volta al mese	Almeno una volta all'anno	Meno di una volta l'anno
Sportello				
Telefono/fax				
e- mail				
Sito internet e/o sportello online				

4. Per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici? (barrare una scelta)

	Richiesta di variazione/cessazione		Richiesta di informazioni
	Attivazione utenza		Reclami/Rettifiche importi

5. È a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica nel sito internet?

	Si		No

6. Considera che il servizio sia migliorato rispetto agli anni precedenti?

	Si		No		Non lo so

7. Esponga in questo spazio, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti per il miglioramento del servizio
