



## COMUNE DI CAMOBELLO DI LICATA (Libero Consorzio Comunale di Agrigento)

Questionario rilevazione livelli di qualità del servizio di gestione delle entrate e rapporti con utenti

### Procedimento

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Richiesta verbale | <input type="checkbox"/> Richiesta rimborso             |
| <input type="checkbox"/> Richiesta formale | <input type="checkbox"/> Reclamo formale IMU TARI ALTRO |

### Indicatore di qualità

1. Adeguatezza orari apertura pubblico



2. Adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (sportello telefono mail PEC)



3. Adeguatezza della segnaletica e degli ambienti per l'accesso al servizio



4. Tempo di attesa allo sportello



5. Cortesia operatori



6. Adeguatezza illustrazione procedure da seguire



7. Competenza e preparazione del personale addetto



8. Modulistica chiara e facilmente comprensibile



9. Adeguatezza tempi di risposta dell'uffici



10. Valutazione complessiva del servizio erogato



Data \_\_\_\_\_  
Firma \_\_\_\_\_