



ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL CONTRIBUENT

(1-5)

--	--	--	--	--	--

Aquesta enquesta és anònima i té com a finalitat detectar el seu nivell de satisfacció amb el servei rebut en aquestes dependències, a l'efecte de millorar-lo en tant que sigui possible. Li agrairiem la seva col·laboració, i li proposem que valori el grau de conformitat amb les preguntes que figuren a continuació.

Valoració: 1 = gens; 2 = poc; 3 = bastant; 4 = molt. Assenyali la valoració seleccionada.

a) Considera raonable el temps que ha trigat en ser atès?	Gens				Molt	
	1	2	3	4		(11)

b) L'atenció rebuda per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya li ha semblat correcta?	Gens				Molt	
	1	2	3	4		(12)

c) La informació rebuda pel personal de l'Agència Tributària de Catalunya ha satisfet les seves necessitats?	Gens				Molt	
	1	2	3	4		(13)

d) L'organització del servei li ha semblat l'adequada?	Gens				Molt	
	1	2	3	4		(14)

e) Li han semblat adequades les instal·lacions al servei prestat?	Gens				Molt	
	1	2	3	4		(15)

f) El tràmit que ha realitzat li ha resultat senzill?	Gens				Molt	
	1	2	3	4		(16)

g) Els impresos i les seves instruccions li han resultat comprensibles?	Gens				Molt	
	1	2	3	4		(17)

Indiqui algun aspecte que milloraria

(18)(19)(20)

OBSERVACIONS

(21)(22)(23)

• • • •

• • •

● ● **Agència Tributària  
de Catalunya**

B-03/09

Finalment, i només a nivell estadístic, em podria dir la seva

Edat:(24) 1 Entre 18-30 anys.  
2 Entre 31-45 anys.  
3 Entre 46-65 anys.  
4 Més de 65 anys.

Sexe:(25) 1 Home  
2 Dona

I la seva formació/estudis:(26) 1 Bàsics/sense estudis  
2 Primaris  
3 Secundaris (batxillerat/FP/Cicles)  
4 Universitaris mitjans  
5 Universitaris superiors

Es dirigeix a la Agència per un tema de: (27) 1 Sol·licitud d'informació  
2 Presentació i/o pagament d'autoliquidacions  
3 Atenció presencial amb cita prèvia  
4 Presentació d'escrits per Registre General  
5 Expedients tributaris de comprovació, investigació o recaptació  
6 Altres

El tràmit que ha realitzat, l'ha fet per interès propi (particular) o bé per compte de tercers (professional)? (28)  
1 Per interès propi (particular)  
2 Per compte de tercers (professional)

Gràcies per la seva col·laboració.