

Rilevazione del livello di soddisfazione dei contribuenti (Cittadini e Intermediari) che utilizzano i servizi web disponibili in Area riservata – **anno 2022**

Area riservata	Servizi	Questionari somministrati	Questionari compilati	Redemption	Peso percentuale	Media aritmetica semplice delle risposte	Media ponderata Intermediari	Media ponderata complessiva
Intermediari	Situazione debitoria - Consulta e paga	15.357	2.654	17%	2%	4,1	4,29	
	Rateizza adesso	6.509	2.606	40%	2%	4,6		
	Piani di rateizzazione	5.566	958	17%	1%	4,2		
	Sospendi la riscossione	471	172	37%	0%	4,4		
	Gestione deleghe	6.122	2.221	36%	2%	4,3		
	Contattaci	946	345	36%	0%	4,1		
	Totale area Intermediari	34.971	8.956	26%		4,27		
Area riservata	Servizi	Questionari somministrati	Questionari compilati	Redemption	Peso percentuale	Media aritmetica semplice delle risposte	Media ponderata Cittadini	4,18
Cittadini	Situazione debitoria - Consulta e paga	398.570	73.213	18%	50%	4,0	4,17	
	Rateizza adesso	67.731	29.770	44%	20%	4,6		
	Piani di rateizzazione	57.398	10.964	19%	7%	4,1		
	Sospendi la riscossione	8.730	4.722	54%	3%	4,3		
	Delega un Intermediario	16.478	5.838	35%	4%	4,3		
	Contattaci	7.120	3.007	42%	2%	3,9		
	Pagamenti	17.997	10.618	59%	7%	4,2		
Totale area Cittadini	574.024	138.132	24%		4,18			
Totale complessivo		608.995	147.088	24%	100%	4,22		