

Rilevazione del livello di soddisfazione dei contribuenti (Cittadini e intermediari) che utilizzano i servizi web disponibili in Area riservata -anno 2023

Area riservata	Servizi	Questionari somministrati	Questionari compilati	Obiettivo Target (valutazioni n.)	Redemption	Peso percentuale	Media aritmetica semplice delle risposte	Media ponderata Cittadini e Intermediari	Media ponderata complessiva
Cittadini/intermediari	Situazione debitoria - Consulta e paga	220.689	39.816	16.427	18,04%	47,20%	4,05	4,20	4,23
	Rateizzo adesso	44.068	16.799		38,12%	19,92%	4,55		
	Piani di rateizzazione - download piani rmt e relativi moduli di pagamento	30.880	5.462		17,69%	6,48%	4,13		
	Sospendi la riscossione	3.267	1.432		43,83%	1,70%	4,15		
	Delega un intermediario	10.408	3.200		30,75%	3,79%	4,36		
	Gestione deleghe	4.596	1.472		32,03%	1,73%	4,29		
	Pagamenti	1.259	617		49,01%	0,73%	4,29		
	Contattaci	4.783	1.970		41,19%	2,34%	3,95		
	Attiva/revoca mandato SDD piani di rateizzazione	29.812	7.759		26,03%	9,20%	4,22		
	Attiva/revoca mandato SDD piani Definizione agevolata	4.721	1.978		41,90%	2,34%	4,28		
	Totale Servizi	354.483	80.505		22,71%	95,44%	4,22		
	Sportello on line	Questionari somministrati	Questionari compilati	Obiettivo Target (valutazioni n.)	Redemption	Peso percentuale	Media aritmetica semplice delle risposte	Media ponderata Sportello on line	
	Assistenza e consulenza	11.649	3.846	3,795	33,02%	4,56%	4,82	4,82	
	Totale Sportello on line	11.649	3.846	3,795	33,02%	4,56%	4,82	4,82	
	Totale complessivo	366.132	84.351	20.222	23,04%	100,0%	4,28		