

Rilevazione del livello di soddisfazione dei contribuenti (Cittadini e intermediari) che utilizzano i servizi web disponibili in Area riservata - **anno 2024**

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	196.441	35.370	16.278	18%	47,4%	4,10	4,23	4,26
	Rateizza adesso	41.629	15.168		36%	20,3%	4,56		
	Piani di rateizzazione - download piani mrt e relativi moduli di pagamento	35.126	6.365		18%	8,5%	4,18		
	Sospendi la riscossione	1.887	796		42%	1,1%	4,22		
	Delega un intermediario	10.859	3.583		33%	4,8%	4,40		
	Gestione deleghe	4.788	1.518		32%	2,0%	4,31		
	Pagamenti	13.553	5.894		43%	7,9%	4,07		
	Contattaci	2.866	1.111		39%	1,5%	4,01		
	Attiva/revoca mandato SDD piani di rateizzazione	1.569	594		38%	0,8%	4,36		
	Attiva/revoca mandato SDD piani Definizione agevolata	76	19		25%	0,0%	4,71		
	Totale Servizi	308.794	70.418		22,80%	94,33%	4,25		
	Sportello on line	Questionari somministrati	Questionari compilati		Redemption	Peso percentuale	Media aritmetica semplice delle risposte	Media ponderata Sportello online	
	Assistenza e consulenza	21.169	4.230	3.993	20%	5,7%	4,78	4,78	
Totale Sportello online	21.169	4.230	20%		5,7%	4,78			
Totale complessivo		329.963	74.648		22,62%	100,0%	4,51		