

NUMQ

Entrevista: | | | | | | | |

ENTREV

Entrevistador: | | | | |

MOMENT

Moment: Entrada...1/ Sortida... 2

MONI

Monitoratge: Sí..1 / No..2

MODATA

Data (dd.mm.aaaa) | | | |

MOHI

Hora (hh:mm:ss) | | | |

RECON

Re-contacte: Sí..1 / No..2

REDATA

Data (dd.mm.aaaa) | | | |

REHI

Hora (hh:mm:ss) | | | |

BON DIA / BONA TARDA: EM DIC <nom entrevistador/a> I COL·LABORO AMB <nom empresa>, EMPRESA D'ESTUDIS DE MERCAT I OPINIÓ. ESTEM FENT UNA ENQUESTA PER TAL DE CONÈIXER L'ÚS DE LES DEPENDÈNCIES DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA. SERIA TAN AMABLE DE CONTESTAR UNES PREGUNTES?

CONSENTIMENT

- Sí ..... 1 -> "GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ"  
No ..... 2 -> "MOLTES GRÀCIES" -> (Fi entrevista)

L'INFORMO QUE LES DADES QUE ENS PROPORCIONI ESTAN EMPARADES PEL SECRET ESTADÍSTIC, SÓN ESTRICTEMENT CONFIDENCIALS I NO ES PODEN UTILITZAR PER A CAP FINALITAT QUE NO SIGUI L'ELABORACIÓ D'UN ESTUDI D'OPINIÓ.

LLENGUA\_ENQ

A1. EN QUINA LLENGUA VOL QUE LI FACI L'ENTREVISTA?

DATA\_ENQ A2. DATA DE L'ENTREVISTA (dd.mm.aaaa): | | | |

- Català (d'inici / indiferent) ..... 1 (Utilitzeu qüestionari català)  
Castellà ..... 2 (Utilitzeu qüestionari castellà)

HI\_ENQ A3. HORA INICI DE L'ENTREVISTA (hh:mm:ss): | | | |

FILTRE

F1. (QÜESTIONARI ENTRADA)  
AVUI VE VOSTÈ A REALITZAR ALGUNA GESTIÓ A L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA?

(QÜESTIONARI SORTIDA)  
AVUI HA REALITZAT ALGUNA GESTIÓ A L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA?

- Sí ..... 1  
No ..... 2 (Fi entrevista)

F2.- (QÜESTIONARI ENTRADA)  
EM PODRIA DIR A QUINA PLANTA D'AQUEST EDIFICI L' ATENDRÀN?  
(Espontània)  
(QÜESTIONARI SORTIDA)  
EM PODRIA DIR A QUINA PLANTA D'AQUEST EDIFICI L'HAN ATÈS?  
(Espontània)

- |  |                 |
|--|-----------------|
| Planta baixa (registre) .....01  |                 |
| 1a planta- Sala A- Gestió recaptatòria.....02  | (Fi entrevista) |
| 1a planta- Sala B- Relacions amb el contribuent. 03  |                 |
| 2a planta- Sala A- Administració i comptabilitat...04  |                 |
| 2a planta- Sala B Sistemes, Projectes, Bases de Dades i Contribuents, Reclamacions de multes i Reclamacions de Tributs (normalment no atenen públic) .....05 |                 |
| 3a planta- Sala A. Direcció .....06  | (Fi entrevista) |
| 3a planta- Sala B. Inspecció .....07   |                 |
| No ho sap .....98  |                 |
| No contesta .....99  |                 |

IMH

1.- AVUI HA VINGUT PER SOLUCIONAR UNA QÜESTIÓ COM A PARTICULAR, PERQUÈ VOSTÈ ÉS UN PROFESSIONAL DE LA GESTIÓ O PER UNA QÜESTIÓ DE L'EMPRESA ON TREBALLA?  
(Només una resposta)

- Qüestió particular ..... 1 (Aneu a IS1)  
Com a professional de la gestió ..... 2  
Per una qüestió de l'empresa on treballa ..... 3

1.A.- (Si P1=2, es professional gestió) (Ensenyeu Targeta) EM PODRIA DIR A QUIN SECTOR TREBALLA? (Només una resposta)

- |   |  |
|---|--|
| Gestories .....01                                 |  |
| Assessories fiscals .....02                       |  |
| Administracions de finques .....03                |  |
| Gabinetes d'advocats .....04                      |  |
| Economistes .....05                               |  |
| Censors jurats de comptes .....06                 |  |
| Graduats Socials .....07                          |  |
| Titulats mercantils i empresarials .....08        |  |
| Agents de la Propietat Immobiliària (API) .....09 |  |

- Altres ..... 95 (Anoteu)  
(No mostreu) No ho sap ..... 98  
(No mostreu) No contesta ..... 99

1.B.- (Si P1=3, hi va per qüestió feina) EM PODRIA DIR A QUIN SECTOR TREBALLA LA SEVA EMPRESA?  
(Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)

IS1.- (QÜESTIONARI ENTRADA)  
ARA PENSI PER UN MOMENT EL QUE TROBARÀ A L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA I PUNTEU ELS ASPECTES QUE LI LLEGIRÉ EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

(QÜESTIONARI SORTIDA)  
ARA LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA. PUNTEU-LES DEL 0 AL 10 EN FUNCIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI HAGIN PRODUÏT, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA:

- | Entorn                                    | 0-10 | NS | NC |
|---|------|----|----|
| L'accés i senyalització de l'oficina..... | 98   | 99 |    |
| Les instal·lacions.....                   | 98   | 99 |    |
| La neteja general.....                    | 98   | 99 |    |
| L'horari d'atenció.....                   | 98   | 99 |    |
| El temps d'espera per ser atès/a.....     | 98   | 99 |    |
| Servei                                    |      |    |    |
| El temps dedicat al seu cas .....         | 98   | 99 |    |
| La fiabilitat de la resolució .....       | 98   | 99 |    |
| La resposta rebuda/que rebrà .....        | 98   | 99 |    |

- Personal  
L'atenció rebuda/que rebrà (amabilitat...)| | | | ..... 98 ..... 99  
El nivell de coneixements del personal ..... | | | | ..... 98 ..... 99

IS2.- (QÜESTIONARI ENTRADA)  
EN LA MATEIXA ESCALA DE 0 A 10 QUIN NIVELL DE SERVEI CREU QUE TROBARÀ A L'IMH, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

(QÜESTIONARI SORTIDA)  
EN LA MATEIXA ESCALA DEL 0 AL 10 QUINA VALORACIÓ GLOBAL FA VOSTÈ DE LA SEVA VISITA D'AVUI A L'IMH, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

- | - Míxima                         | + Màxima | NS | NC |
|----------------------------------|----------|----|----|
| 00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 |          | 98 | 99 |

- 2.- VOSTÈ AVUI TENIA DIA I HORA DE VISITA CONCERTADA?  
 Sí..... 1  
 No.....2
- 3.- **(QÜESTIONARI SORTIDA)**  
 I APROXIMADAMENT, QUANT TEMPS HA HAGUT D'ESPERAR-SE AVUI ABANS DE SER ATÈS/A, EN MINUTS?  
 | | | | | minuts

No ho sap .....998  
 No contesta.....999

**CONTROL: Codifiqueu automàticament.**

Res .....01  
 Entre 1 i 15 minuts .....02  
 Entre 16 i 30 minuts.....03  
 Entre 31 i 60 minuts.....04  
 Més de 60 minuts .....05  
 No ho sap.....98  
 No contesta.....99

- 4.- **(QÜESTIONARI SORTIDA)**  
 L'INFORMADOR O INFORMADORA QUE L'HA ATÈS/A, LI HA PARLAT EN EL SEU IDIOMA?  
 Sí..... 1  
 No..... 2

- 5.- VOSTÈ VE AVUI PER... **(llegiu possibilitats) (Només una resposta)**  
 Iniciativa pròpia .....01  
 Ha rebut documents de l'IMH.....02  
 Li han dit o ha rebut informació a l'entitat  
 bancària.....03  
**(No llegiu)** Altres .....95 **(Anoteu)**  
**(No llegiu)** No ho sap.....98  
**(No llegiu)** No contesta .....99

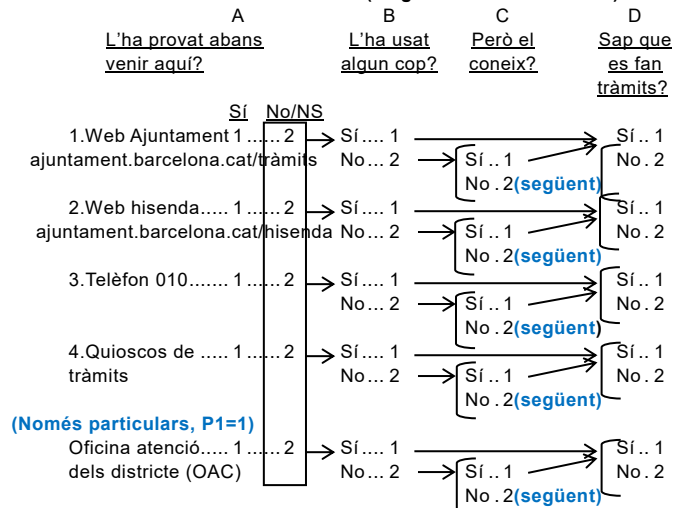
- 6.- COM S'HA ASSABENTAT QUE AVUI HAVIA DE VENIR AQUÍ, LI HA DIT ALGÚ? HA REBUT ALGUN DOCUMENT? D'UNA ALTRA FORMA?  
**(Espontània. Multiresposta)**

**Li han dit. Llegiu: ON LI HAN DIT?:**  
 Al telèfon 010 .....10  
 A les oficines d'atenció dels districtes (OAC) .....11  
 A altres serveis municipals .....12  
 Familiars / amics .....13  
 A la feina .....14  
 A un organisme/centre privat  
 (també notari, advocat, gestor...).....15  
 A Trànsit (La Campana, DGT...) .....16  
 A l'entitat bancària .....17

**Ha rebut documentació. Llegiu: QUI LI HA ENVIAT?:**  
 Enviada des de l'Ajuntament  
 (citació, carta, notificació, rebut...).....20  
 Carta del banc.....21

**Altres formes. Llegiu: De quina forma?**  
 Ho ha mirat per Internet.....30  
 Ha vingut altres vegades / des de sempre.....31  
 Altres .....95 **(Anoteu)**  
 No ho sap .....98  
 No contesta.....99

- 7.- ABANS DE VENIR AQUÍ, VOSTÈ O ALGUNA PERSONA PROPERA, HA PROVAT DE FER LA MATEIXA GESTIÓ PER ALGUNS DELS CANALS QUE ARA LI LLEGIRÉ? **(Llegiu els serveis un a un)**



- 7.A.- **(Només P7A1=2 o P7A2=2, els que no han usat Internet abans de venir en web Ajuntament o web hisenda)**  
**(Text si P7A.1=2 i P7A.2=2)** VOSTÈ NO HA UTILITZAT INTERNET ABANS DE VENIR, PER QUINA RAÓ NO HO FA?

**(Text si P7A.1=2 i P7A.2=1)** VOSTÈ NO HA UTILITZAT EL WEB DE L'AJUNTAMENT ABANS DE VENIR, PER QUINA RAÓ NO HO FA?

**(Text si P7A.1=1 i P7A.2=2)** VOSTÈ NO HA UTILITZAT EL WEB D'HISENDA ABANS DE VENIR, PER QUINA RAÓ NO HO FA?  
**(Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)**

- 8.- EM PODRIA DIR APROXIMADAMENT AMB QUINA FREQUÈNCIA VÉ A AQUESTA OFICINA? **(Llegiu possibilitats. Només una resposta)**  
 3 o més cops l'any .....01  
 2 cops l'any .....02  
 1 cop l'any .....03  
 1 cop cada 2 anys .....04  
 Amb menys freqüència .....05  
 Avui és el primer cop .....06  
**(No llegiu)** No ho sap / no ho recorda.....98  
**(No llegiu)** No contesta .....99

- 9.- PER FACILITAR QUE LI ARRIBIN LES NOTIFICACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA, VOSTÈ PROPORCIONARIA EL SEU CORREU ELECTRÒNIC? **(Llegiu possibilitats)**  
 Sí ..... 01  
 No ..... 02  
 No en té ..... 03  
**(No llegiu)** No ho sap ..... 98  
**(No llegiu)** No contesta ..... 99

**anar a P10**

- 9.A.- **(P9=01, Si donaria e-mail)** I, QUÈ LI INTERESSARIA REBRE EN AQUEST CORREU ELECTRÒNIC: TOTES LES NOTIFICACIONS (DE TRIBUTS, MULTES, RESOLUCIONS D'AL-LEGACIONS, ETC.), NOMÉS LES RELACIONADES AMB MULTES O NOMÉS ELS TRIBUTS? **(Només una resposta)**  
 Totes les notificacions ..... 01  
 Només multes..... 02  
 Només tributs ..... 03  
**(No llegiu)** No ho sap ..... 98  
**(No llegiu)** No contesta ..... 99

- 10.- VOSTÈ CONEIX L'APLICACIÓ BARCELONA.CAT/TRAMITSALMOBIL?  
**(Només una resposta)**  
 Sí..... 01  
 No..... 02  
**(No llegiu)** No contesta ..... 99

**(Particulars aneu a P11. Professionals aneu dades de classificació)**

**NOMÉS PARTICULARS (Si P1=1)**

11.- SI LA GESTIÓ QUE AVUI HA VINGUT A FER AQUÍ LA POGUÉS FER TAMBÉ EN UN DELS SERVEIS MUNICIPALS QUE HEM VIST ABANS, QUIN UTILITZARIA EN PRIMER LLOC? (Llegiu possibilitats. Aleatoritzeu ordre dels serveis de 01 a 04. Només una resposta)

- Internet .....01  
 El telèfon 010.....02  
 L'oficina d'atenció dels districtes (OAC).....03  
 Quioscos de tràmits.....04  
 Vindria igualment a aquesta oficina d'Hisenda Municipal .....05  
 (No llegiu) No ho sap.....98  
 (No llegiu) No contesta.....99

11.A.- (Si P11=05, vindria a L'IMH,) PER QUIN MOTIU ACUDIRIA PRIMER AQUÍ? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)

\_\_\_\_\_ |\_\_||\_\_|

12.- VOSTÈ TÉ DOMICILIATS ELS SEUS IMPOSTOS MUNICIPALS? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

- Tots domiciliats.....01  
 Només alguns .....02  
 Cap domiciliat .....03  
 (No llegiu) No ho sap.....98  
 (No llegiu) No contesta.....99

12.A.- (Si P11=02,03, no té tots els impostos domiciliats) I PER QUINA RAÓ NO ELS TÉ DOMICILIATS? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)

\_\_\_\_\_ |\_\_||\_\_|

**DADES DE CLASSIFICACIÓ**

Z1. SI US PLAU, EM POT DIR QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL? (Espontània. Només una resposta)

**ACLARIMENT:** Si no dóna resposta perquè diu ser bilingüe, pregunteu per la llengua materna. En darrer cas, anoteu la llengua escollida per fer l'entrevista.

- Català .....01  
 Castellà.....02  
 Altres .....95 (Anoteu)  
 No contesta.....99

Z2. (Text particulars, si P1=1)  
 EM PODRIA DIR A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT? (Espontània. Només una resposta)

(Text professionals o qüestions de feina, P1=2,3)

EM PODRIA DIR A QUINA POBLACIÓ ESTÀ LA SEVA OFICINA? (Espontània. Només una resposta)

Barcelona.....01 (Aneu a Z3)  
 Resta (anoteu municipi) \_\_\_\_\_ |\_\_||\_\_||\_\_||\_\_|

Z3. A QUIN DISTRICTE? (Espontània. Només una resposta)

- Ciutat Vella..... 01  
 Eixample ..... 02  
 Sants..... 03  
 Les Corts..... 04  
 Sarrià-St Gervasi..... 05  
 Gràcia ..... 06  
 Horta-Guinardó..... 07  
 Nou Barris ..... 08  
 Sant Andreu..... 09  
 Sant Martí ..... 10  
 No ho sap..... 98

EM PODRIA DIR EL CARRER I EL NÚMERO, O CARRER I CANTONADA, O ENTRE QUINS CARRERS PER PODER BUSCAR DE QUIN DISTRICTE MUNICIPAL ES TRACTA? (Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)

TIPUS VIA \_\_\_\_\_ NOM \_\_\_\_\_ NÚMERO \_\_\_\_\_

**CONTROL:** Codifiqueu districte posteriorment.

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE AQUEST TEMA?

NOM DE L'ENTREVISTAT/ADA: \_\_\_\_\_ TELÈFON \_\_\_\_\_  
 (només per verificar l'entrevista)

A4. HORA I MINUT FINAL DE L'ENTREVISTA: HORA |\_\_||\_\_| MINUT |\_\_||\_\_|

**MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA AMABILITAT A L'HORA DE RESPONDRE L'ENTREVISTA**

**L'INFORMO QUE EN UNS DIES POT REBRE UNA TRUCADA D'UN SUPERVISOR PER GARANTIR QUE LI HE REALITZAT L'ENTREVISTA D'ACORD AMB LES INSTRUCCIONS REBUDES.**