

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 QUIN SERVEI D'AQUEST EDIFICI L'HAN ATÈS?  
(Espontània)
- |  |                 |
|--|-----------------|
| Relacions amb el contribuent.....01  |                 |
| Registre .....02   |                 |
| Gestió recaptatòria.....03   | (Fi entrevista) |
| Administració i comptabilitat .....04  |                 |
| Projectes, Bases de Dades i Contribuents, Reclamacions de multes i Reclamacions de Tributs (normalment no atenen públic) .....05 |                 |
| Direcció.....06  | (Fi entrevista) |
| Inspecció.....07   |                 |
| No ho sap .....98  |                 |
| No contesta.....99   |                 |

(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

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                |          |
| Gabinets 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                    |          |

- 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 HAVIA DE VENIR AQUÍ, LI HO HA DIT ALGÚ? HA REBUT ALGUN DOCUMENT? D'UNA ALTRA FORMA? (Espontània. Multiresposta)

**Li han dit. Llegiu: ON LI HO 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 PROBAT DE FER LA MATEIXA GESTIÓ PER ALGUNS DELS CANALS QUE ARA LI LLEGIRÉ? (Llegiu els serveis un a un)

	A	B	C	D
	L'ha provat abans venir aquí?	L'ha usat algun cop?	Però el coneix?	Sap que es fan tràmits?

Sí No/NS

1. Web Ajuntament 1 ..... 2 ajuntament.barcelona.cat/tràmits	Sí ..... 1 No ..... 2	Sí ..... 1 No ..... 2 (següent)	Sí ..... 1 No ..... 2
2. Web hisenda ... 1 ..... 2 ajuntament.barcelona.cat/hisenda	Sí ..... 1 No ..... 2	Sí ..... 1 No ..... 2 (següent)	Sí ..... 1 No ..... 2
3. Telèfon 010 ..... 1 ..... 2	Sí ..... 1 No ..... 2	Sí ..... 1 No ..... 2 (següent)	Sí ..... 1 No ..... 2
4. Quioscos de ..... 1 ..... 2 tràmits	Sí ..... 1 No ..... 2	Sí ..... 1 No ..... 2 (següent)	Sí ..... 1 No ..... 2
(Només particulars, P1=1) Oficina atenció ... 1 ..... 2 dels districtes (OAC)	Sí ..... 1 No ..... 2	Sí ..... 1 No ..... 2 (següent)	Sí ..... 1 No ..... 2

- 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 HA FET?

(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 HA FET?

(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 HA FET? (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 P12=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)

