

# ENQUÊTE DE SATISFACTION

## auprès des usagers des services des Finances Publiques

Les suppressions d'emplois aux Finances Publiques se traduisent pour le public par l'accroissement des difficultés dans leurs démarches. Pour y répondre, l'Administration développe les plateformes téléphoniques et réduit les heures d'accueil des services locaux.

**Votre avis nous intéresse !**

**Vous êtes ?**

Particulier  Professionnel

Durant les 6 derniers mois, vous avez eu besoin de faire appel à l'un des services des Finances Publiques (Impôts/Trésor public...).

**A l'issue de vos démarches avez-vous obtenu une réponse ?**

oui  non

**Avez-vous téléphoné à l'un des n° de téléphone indiqué sur les documents en votre possession ou l'un des n° que vous connaissiez ?**

oui  non

**Si oui**

Nombre d'appels

Temps cumulés d'attente

Interlocuteur en ligne oui  non

Réponse à votre problème oui  non

**Si pas de réponse, qu'avez vous fait ?**

**Vous avez contacté le service par messagerie internet ou par la messagerie du site impôt.gouv.fr**

oui  non

**Si oui**

Nombre de messages envoyés

Réponse à votre problème oui  non

**Si pas de réponse, qu'avez vous fait ?**

**Vous êtes-vous déplacé auprès d'un service ?**

oui  non

**Si oui**

Préciser la localisation (ville)

Nature du service

Nombre de tentatives

Temps d'attente

Réponse à votre problème oui  non

**Si pas de réponse, qu'avez vous fait :**

**Avez-vous renoncé à vous renseigner ?**

oui  non

**Vos commentaires**