

Sondaggio presso i partner dell'AFC 2025

Rapporto – Amministrazione federale
delle contribuzioni



Guida alla lettura e tasso di risposta

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

Legenda dei colori

I valori medi delle valutazioni sono riportati su una scala da 0 a 100 e indicano il grado di accordo con un'affermazione.

Per facilitare la lettura, i valori sono evidenziati con colori diversi.



Abbreviazioni

AFC	Amministrazione federale delle contribuzioni
22	Amministrazione federale delle contribuzioni (sondaggio 2022)
19	Amministrazione federale delle contribuzioni (sondaggio 2019)
CP	Partecipanti campione
WEB	Partecipanti sito web
*	Non documentabile
n	Numero di risposte

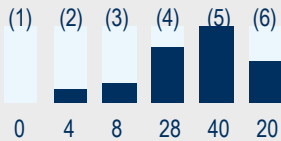
Tasso di risposta

AFC		28,5 %	2889 di 10130
22		26,1 %	2217 di 8498
19		27,7 %	2089 di 7552
CP		22,7 %	1838 di 8100
WEB		51,8 %	1051 di 2030

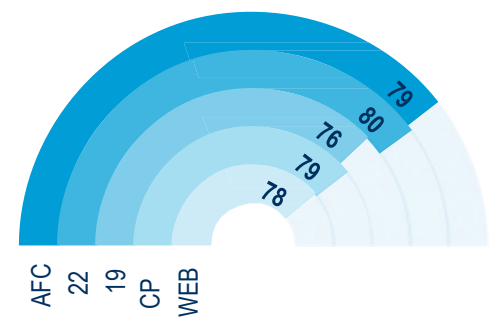
Distribuzione di frequenza

Dove possibile, si indica la distribuzione percentuale delle risposte. Da sinistra a destra si considerano le seguenti formulazioni:

- (1) non concordo affatto
- (2) non concordo in gran parte
- (3) non concordo in parte
- (4) concordo in parte
- (5) concordo in gran parte
- (6) concordo pienamente



Soddisfazione complessiva



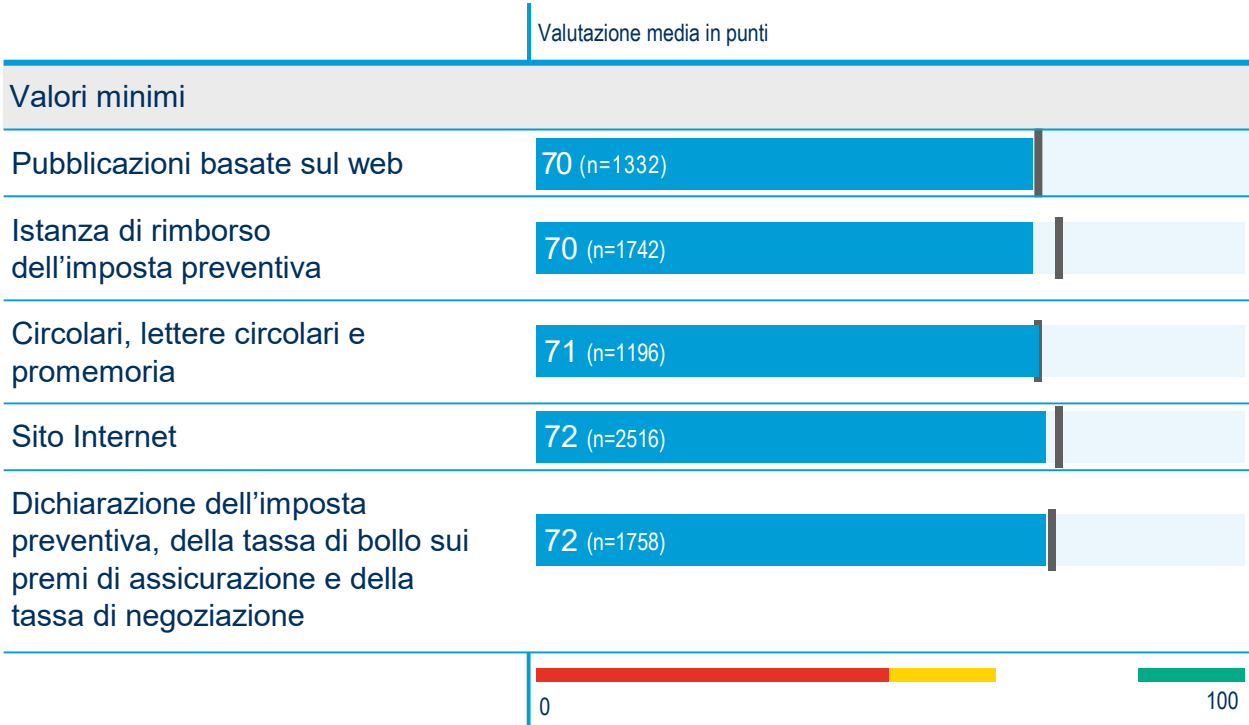
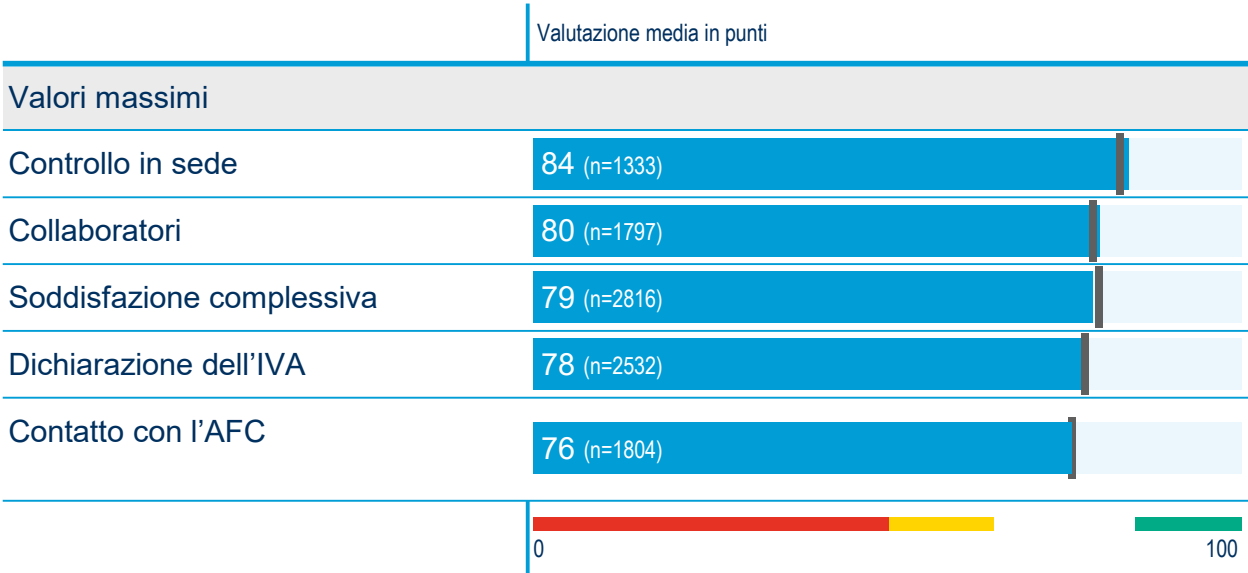
Potenziale di miglioramento
(necessità di intervento 1^a priorità)

Punti di forza
(necessità di intervento 2^a priorità)

Controllo in sede	84
Collaboratori	80
Contatto con l'AFC	76

Valori massimi e minimi

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



Variazioni più significative

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

Variazioni più significative				
Istanza di rimborso dell'imposta preventiva	-4	+1		Collaboratori
Sito Internet	-2	+1		Controllo in sede
Soddisfazione complessiva	-1			
Pubblicazioni basate sul web	-1			
Dichiarazione dell'imposta preventiva, della tassa di bollo sui premi di assicurazione e della tassa di negoziazione	-1			

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



Portafoglio partner complessivo

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



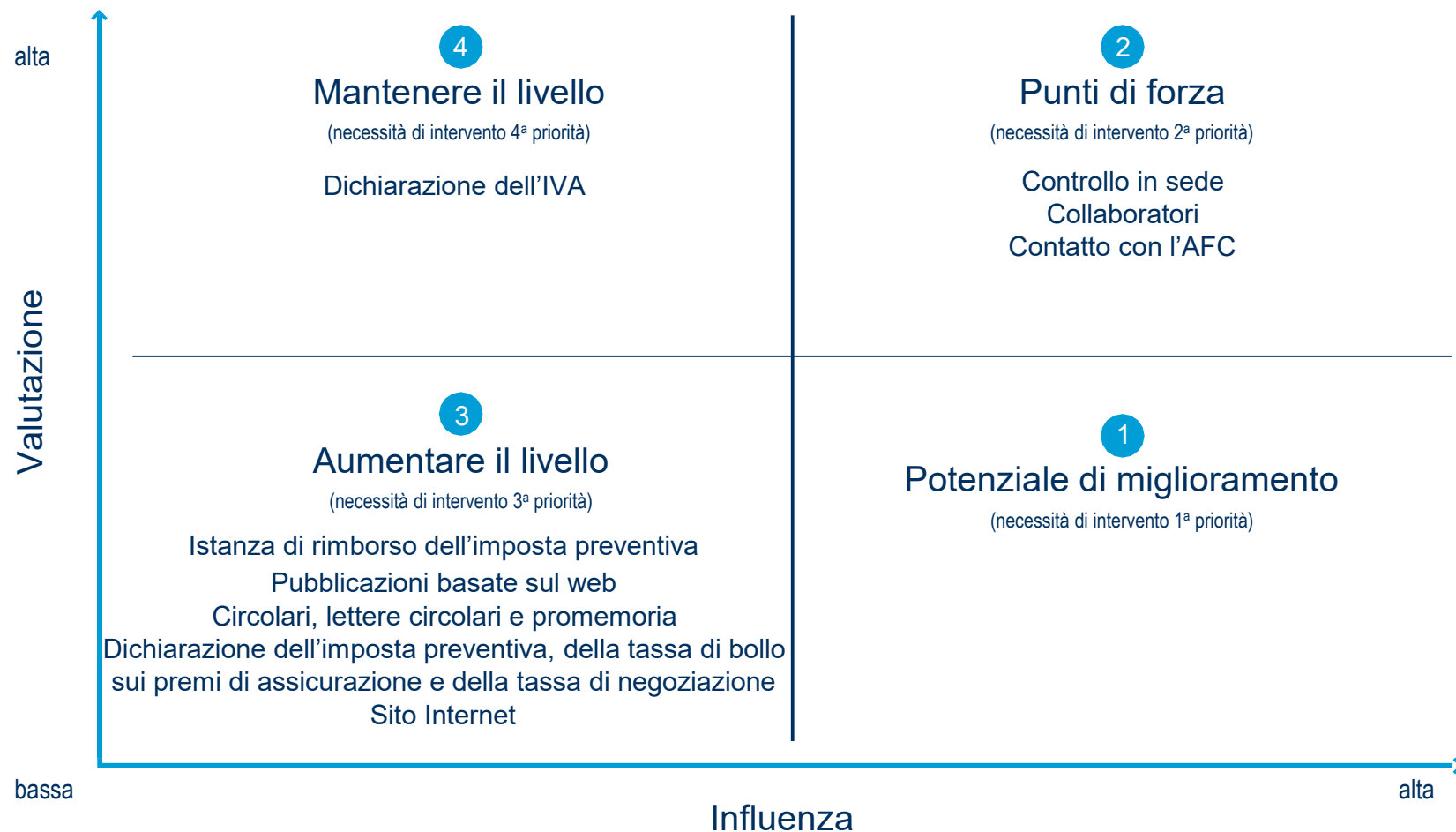
La griglia di valutazione mostra la correlazione tra la valutazione dei temi (asse verticale) e la loro influenza sulla soddisfazione complessiva (asse orizzontale).

È necessario intervenire principalmente nei casi in cui la valutazione è relativamente critica e l'influenza elevata. Tuttavia, è altrettanto importante rafforzare i punti di forza.

L'influenza è calcolata mediante un procedimento statistico. Il limite per la ripartizione sugli assi (sopra/sotto o sinistra/destra) è definito sulla base dei valori medi delle valutazioni o dell'influenza di tutti i temi.

Portafoglio partecipanti campione

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



La griglia di valutazione mostra la correlazione tra la valutazione dei temi (asse verticale) e la loro influenza sulla soddisfazione complessiva (asse orizzontale).

È necessario intervenire principalmente nei casi in cui la valutazione è relativamente critica e l'influenza elevata. Tuttavia, è altrettanto importante rafforzare i punti di forza.

L'influenza è calcolata mediante un procedimento statistico. Il limite per la ripartizione sugli assi (sopra/sotto o sinistra/destra) è definito sulla base dei valori medi delle valutazioni o dell'influenza di tutti i temi.

Portafoglio partecipanti sito web

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



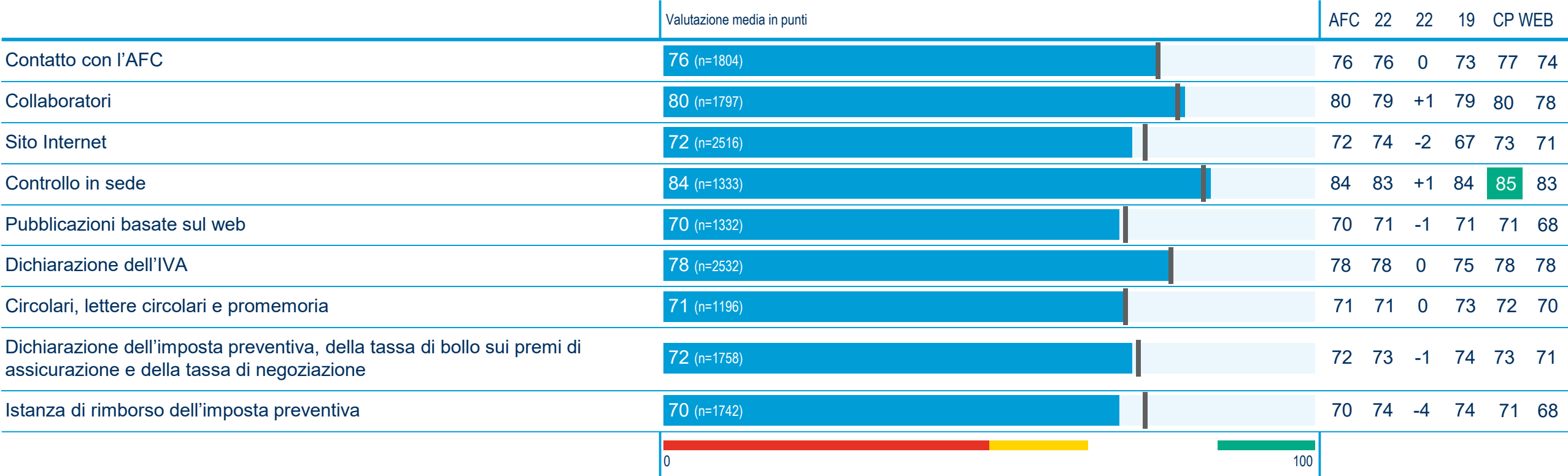
La griglia di valutazione mostra la correlazione tra la valutazione dei temi (asse verticale) e la loro influenza sulla soddisfazione complessiva (asse orizzontale).

È necessario intervenire principalmente nei casi in cui la valutazione è relativamente critica e l'influenza elevata. Tuttavia, è altrettanto importante rafforzare i punti di forza.

L'influenza è calcolata mediante un procedimento statistico. Il limite per la ripartizione sugli assi (sopra/sotto o sinistra/destra) è definito sulla base dei valori medi delle valutazioni o dell'influenza di tutti i temi.

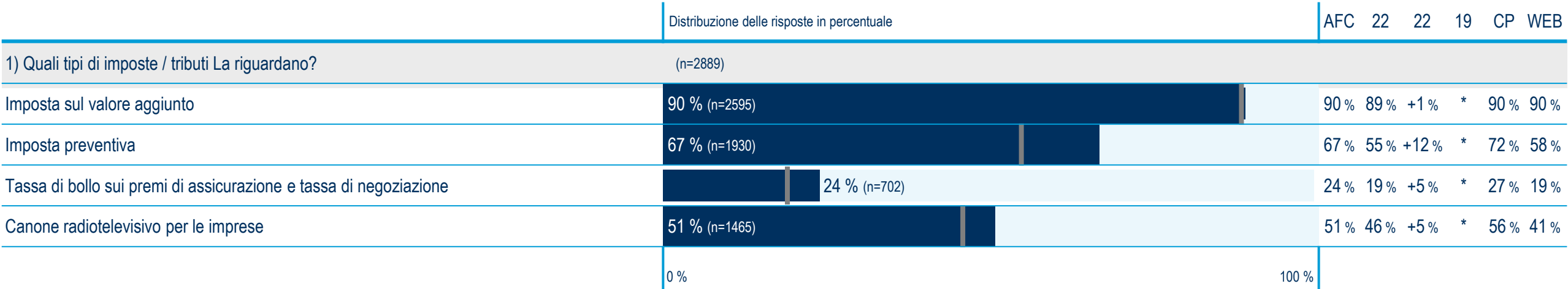
Panoramica ambiti tematici

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



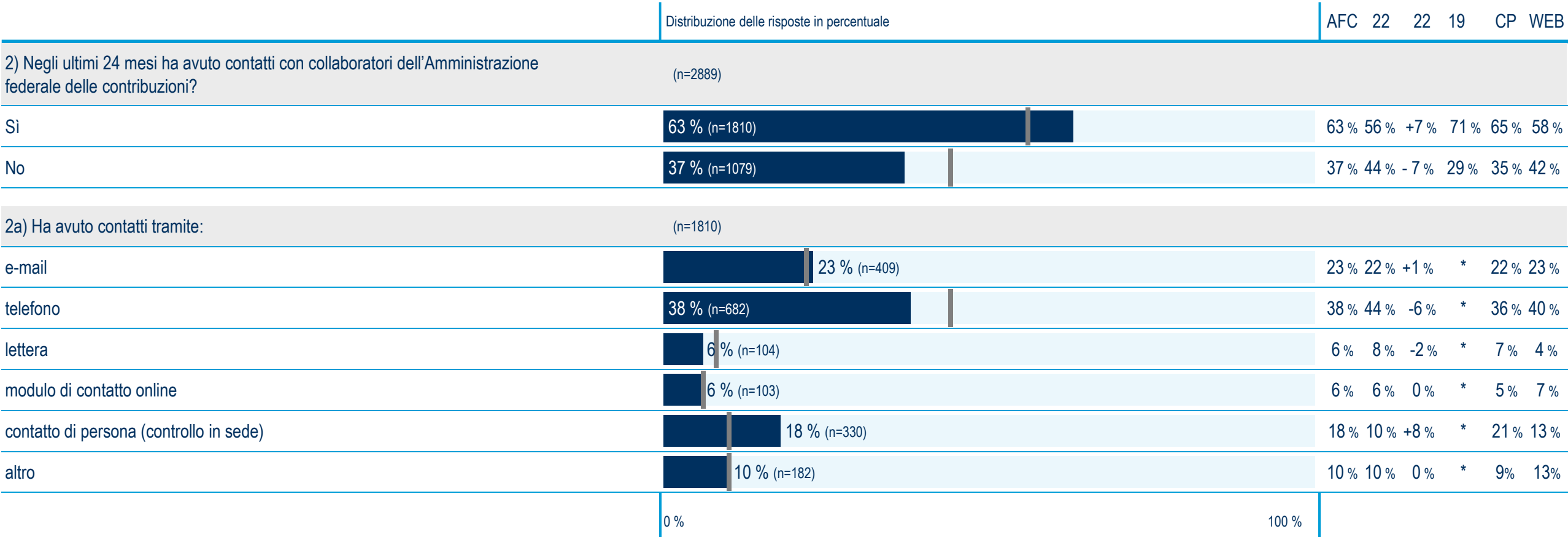
Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

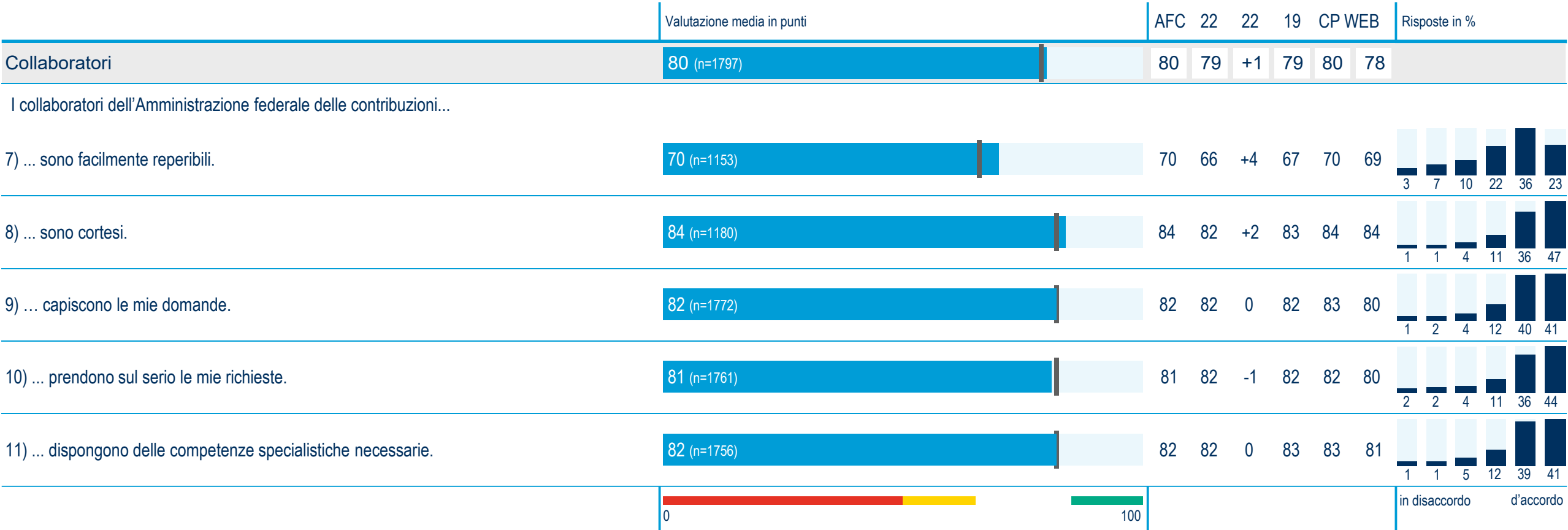
Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzion

I risultati vengono visualizzati filtrati per tipo di contatto.

	STP		WEB	
	E-Mail	Telefono	E-Mail	Telefono
Contatto con l’AFC				
3] . Le informazioni per contattare l'AFC (numeri di telefono, indirizzi e-mail, indirizzi postali) si trovano facilmente	73	72	67	70
4] L'AFC risponde in tempi brevi alle mie richieste.	74	79	72	80
5] Le informazioni fornite dall'AFC sono coerenti.	77	80	75	78
6] Il contenuto delle lettere dell'AFC (corrispondenza scritta come per es. richieste di dichiarazioni, richieste di rendiconti IVA ecc.) è chiaro e comprensibile.	81	83	78	81

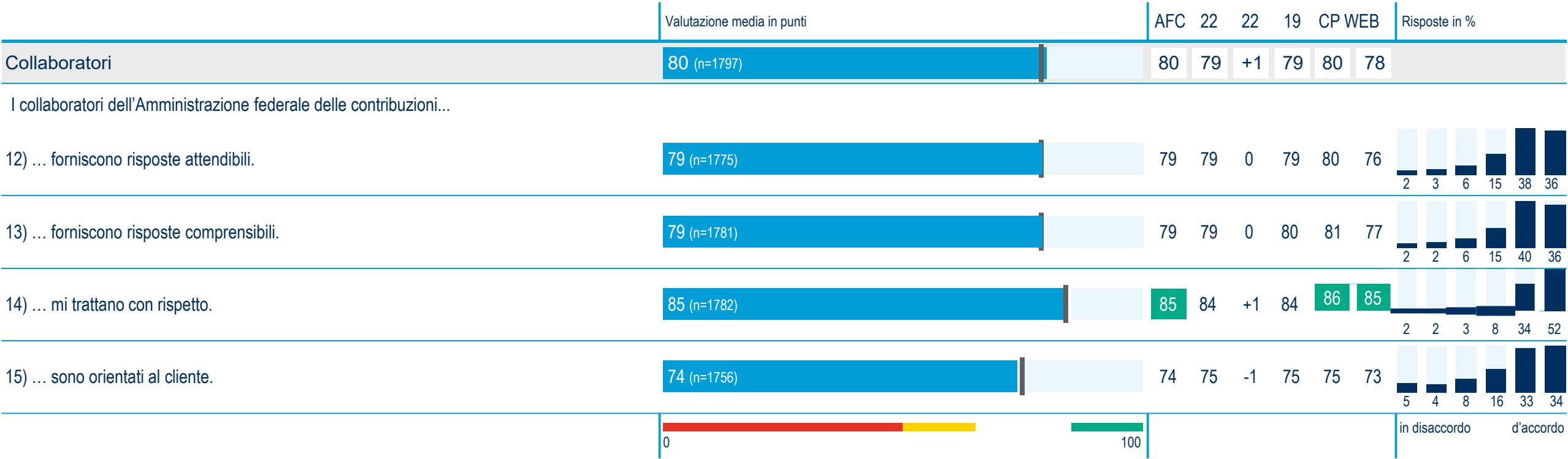
Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

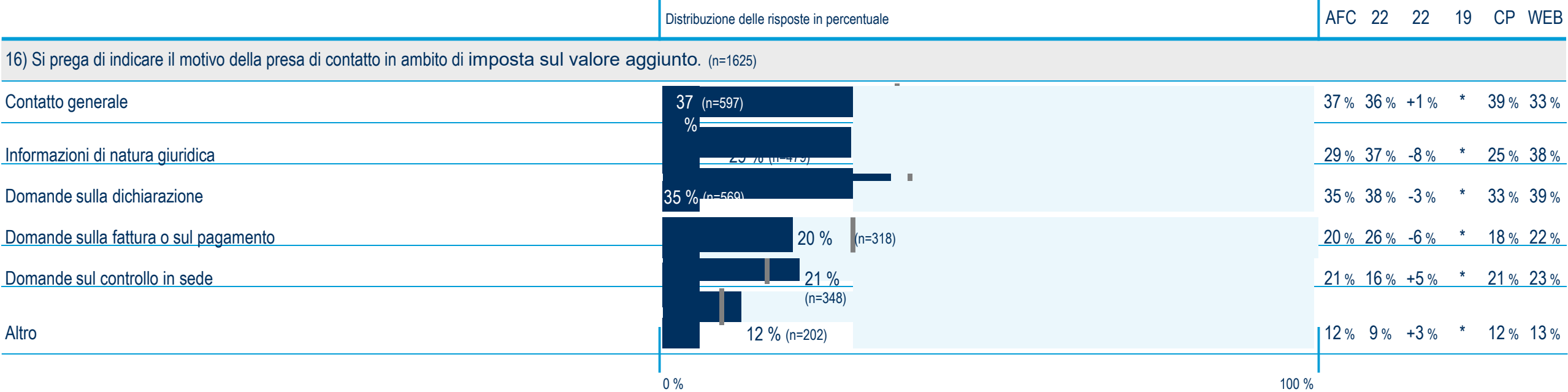
Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

I risultati vengono visualizzati filtrati per tipo di contatto.

	STP		WEB	
	E-Mail	Telefono	E-Mail	Telefono
I collaboratori dell'Amministrazione federale delle contribuzioni ...				
7] ... sono facilmente reperibili.	*	69	*	71
8] ... sono cortesi.	*	85	*	87
9] ... capiscono le mie domande.	82	84	80	84
10] ... prendono sul serio le mie richieste.	80	84	81	85
11] ... sono professionalmente competenti.	82	84	81	85
12] ... forniscono risposte attendibili.	79	82	77	81
13] ... forniscono risposte comprensibili.	80	82	76	83
14] ... mi trattano con rispetto.	85	87	86	89
15] ... danno prova di orientamento al cliente.	74	79	74	78

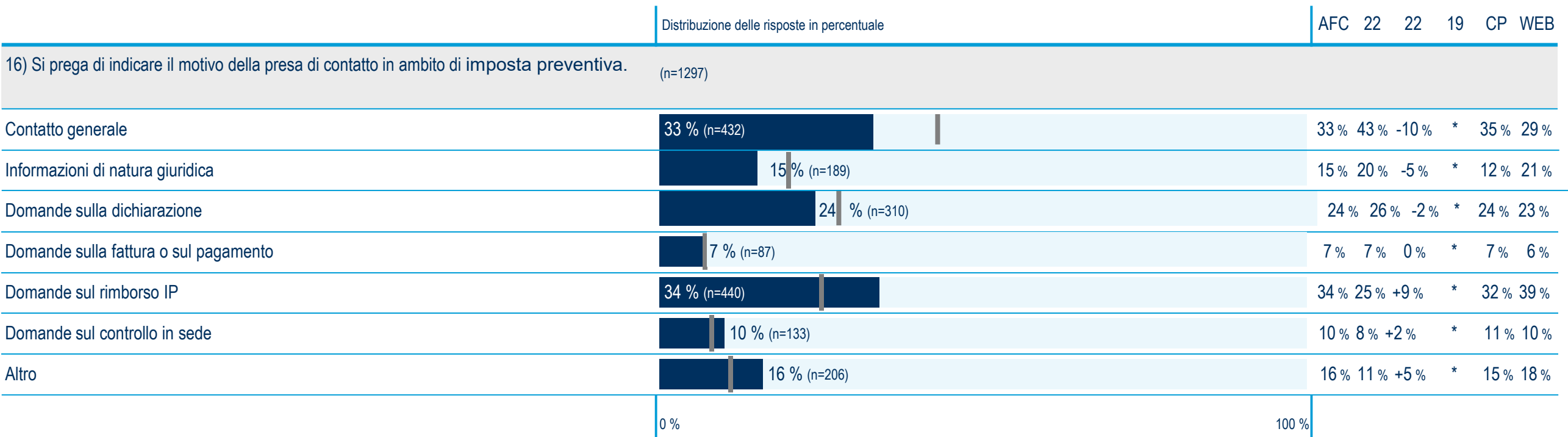
Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



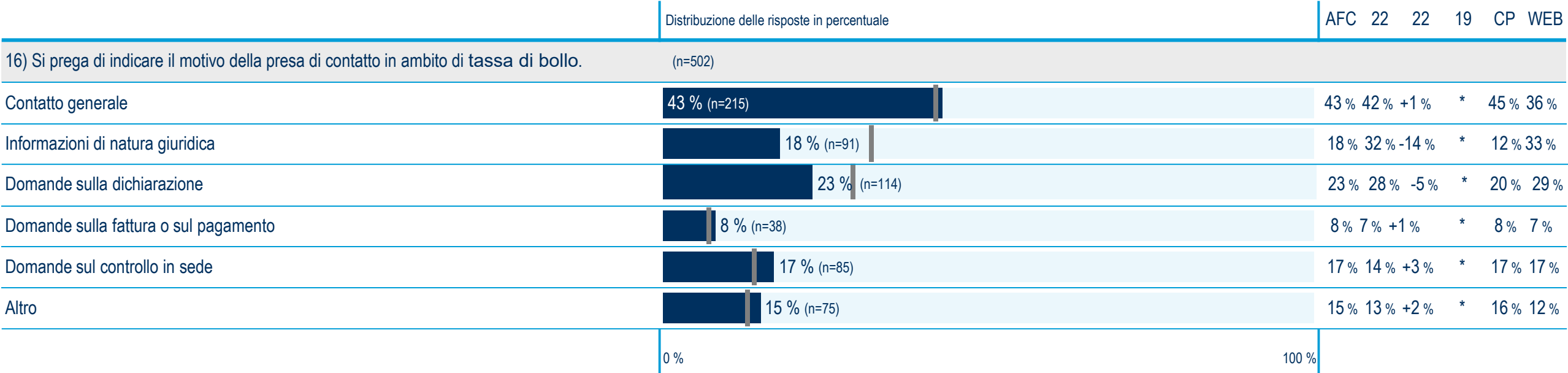
Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



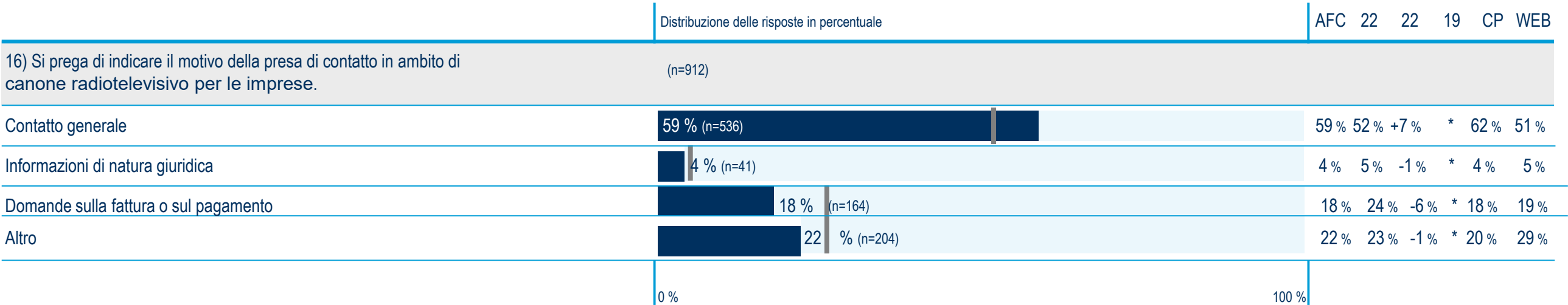
Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



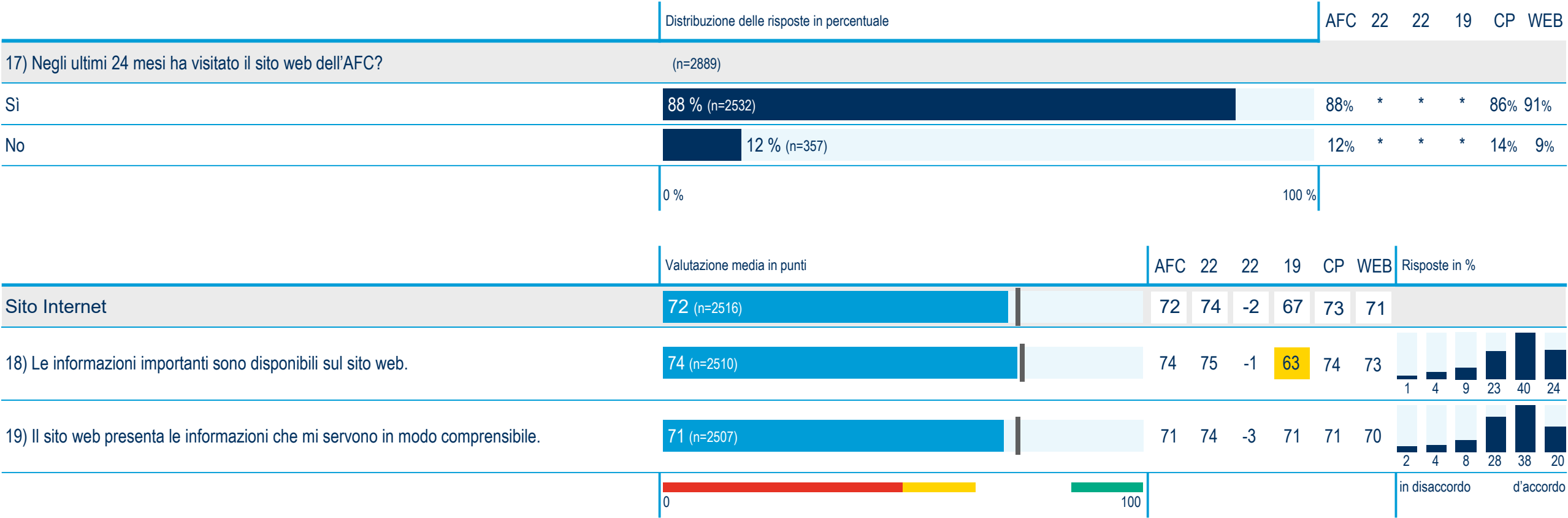
Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



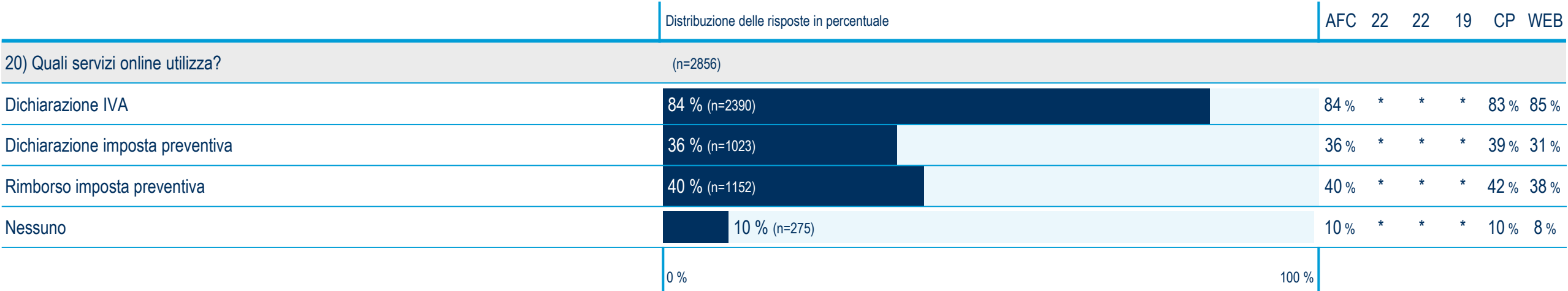
Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Servizi online

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



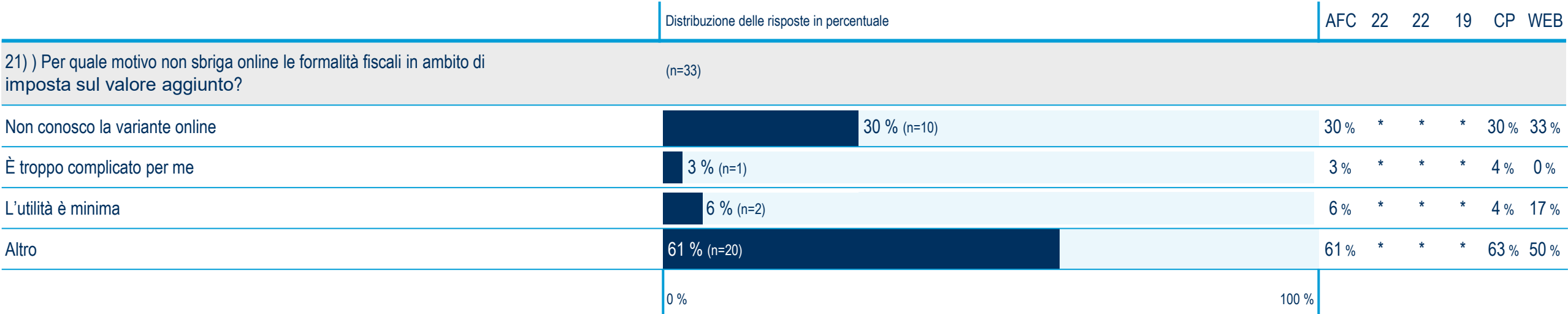
Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Servizi online

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



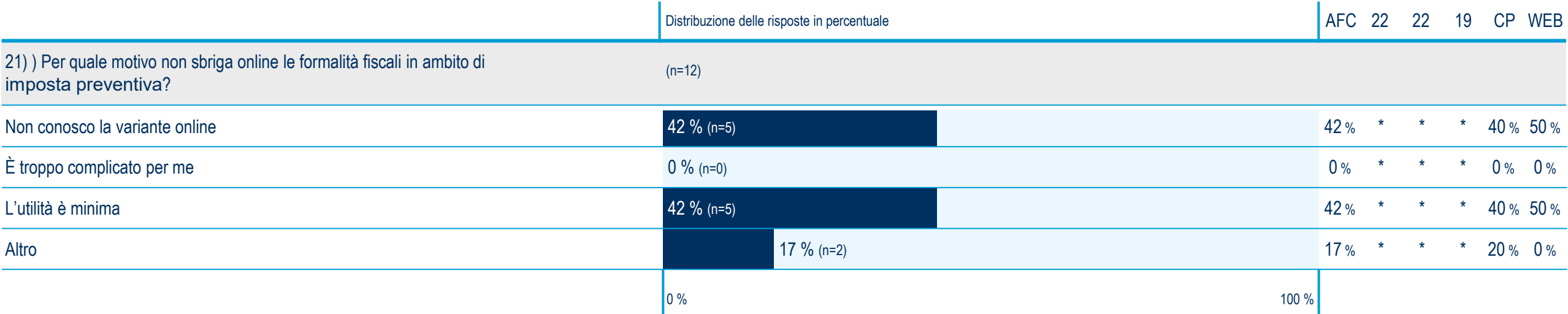
Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Servizi online

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



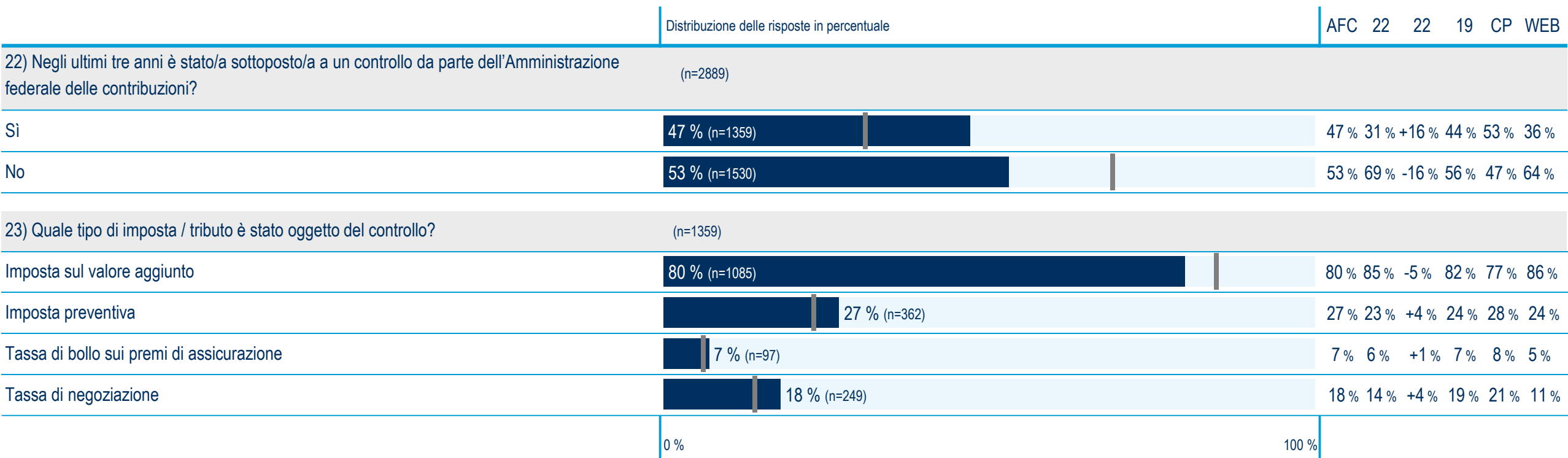
Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Servizi online

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



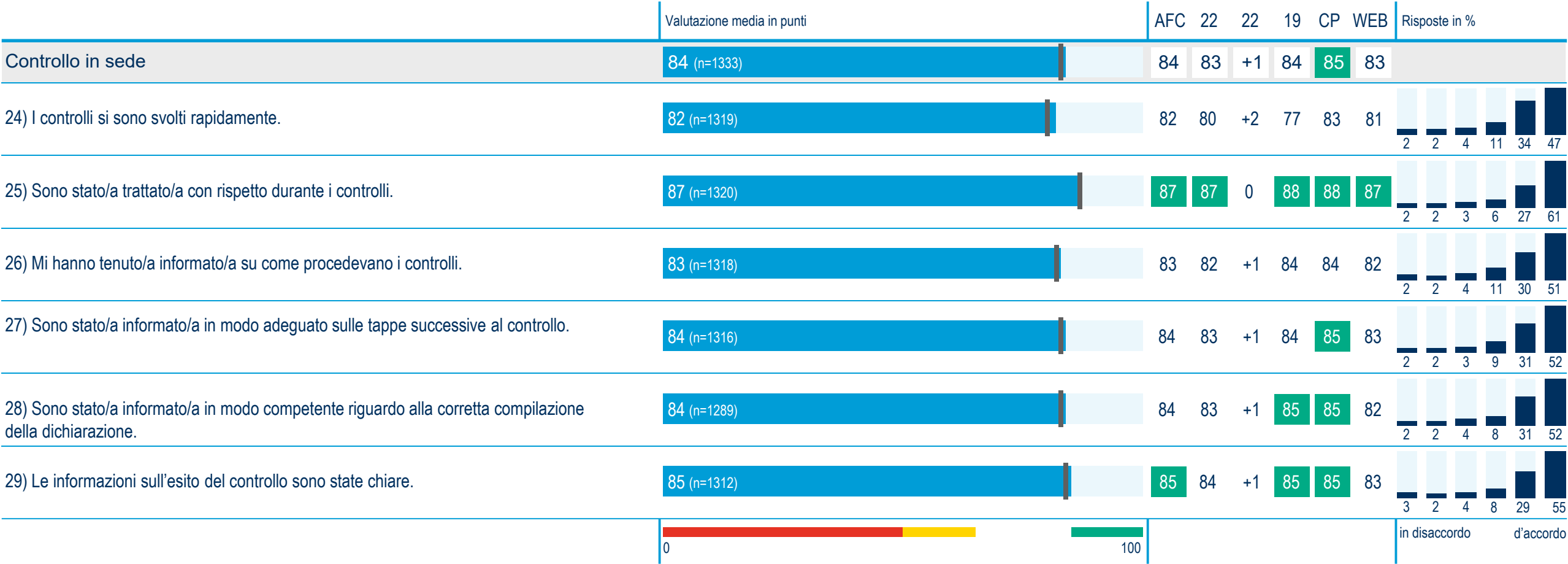
Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Controllo

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Controllo

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

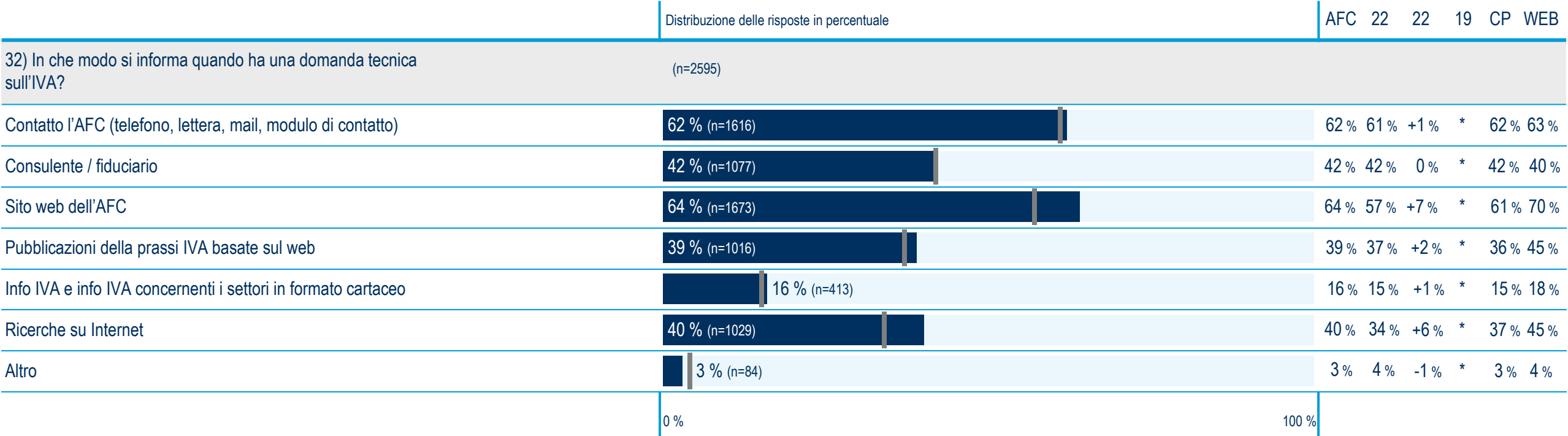
Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

I risultati vengono visualizzati filtrati per tipo di contatto.

	STP				WEB			
	IVA	IP	Tasse di bollo	Tassa di negoziazione	IVA	IP	Tasso di bollo	Tassa di negoziazione
Controllo in sede								
24] I controlli si sono svolti rapidamente.	83	80	86	87	82	74	80	80
25] Sono stato trattato con rispetto durante i controlli.	88	84	87	89	87	82	86	87
26] Mi hanno tenuto informato su come procedevano i controlli.	84	80	85	87	82	76	80	81
27] Sono stato informato in modo sufficiente sui passi successivi alla verifica.	86	80	88	89	84	79	82	84
28] Mi hanno fornito una consulenza competente su come compilare correttamente la dichiarazione.	86	80	87	88	83	77	79	85
29] Le informazioni sull'esito dei controlli sono state chiare.	85	82	88	89	84	79	81	84

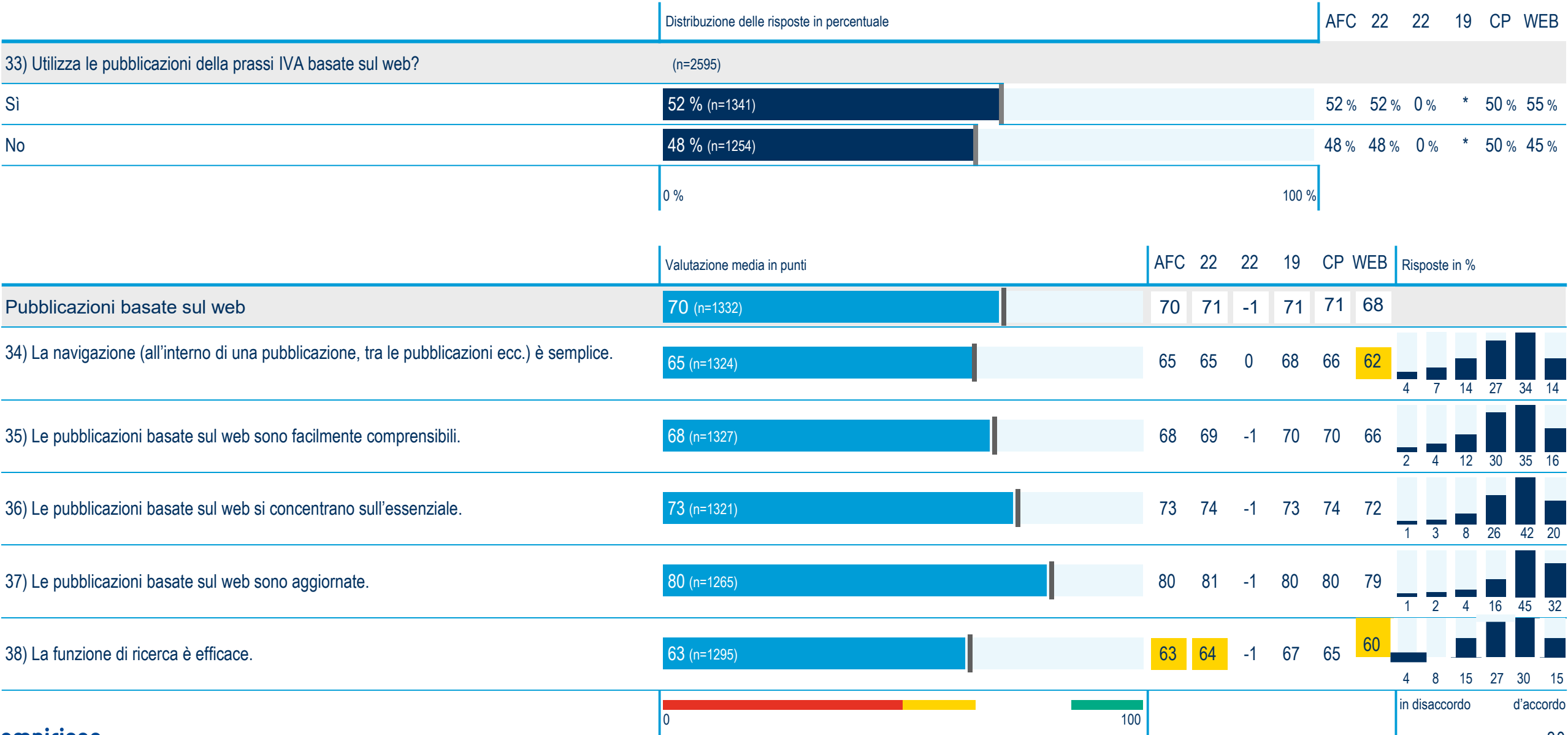
Parte B: Imposta sul valore aggiunto | Informazioni e pubblicazioni

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



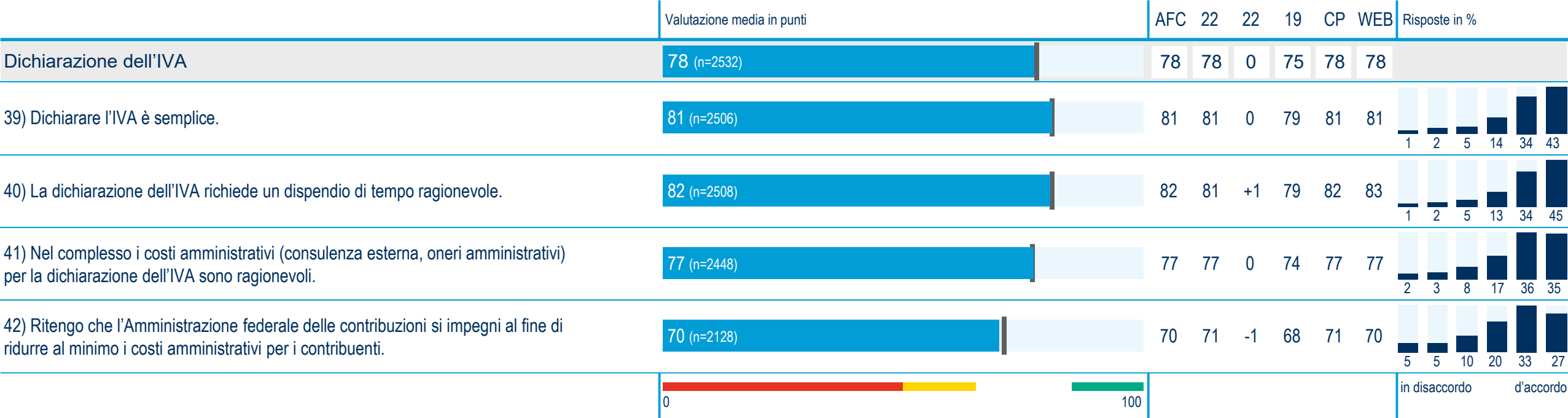
Parte B: Imposta sul valore aggiunto | Informazioni e pubblicazioni

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



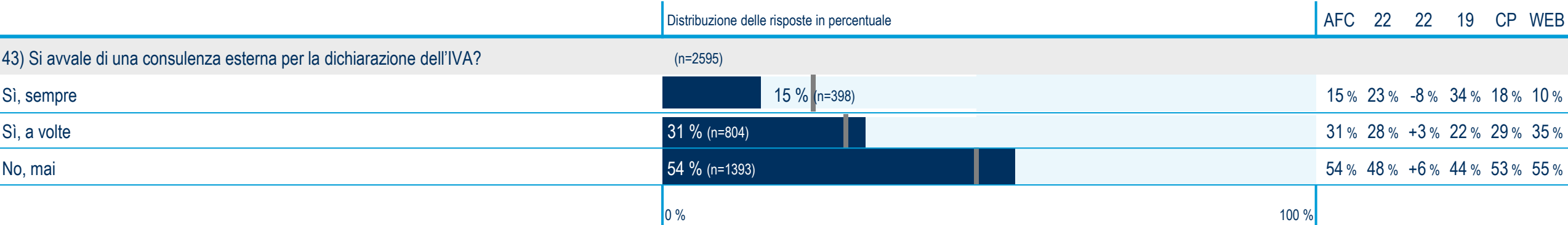
Parte B: Imposta sul valore aggiunto | Dichiarazione

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



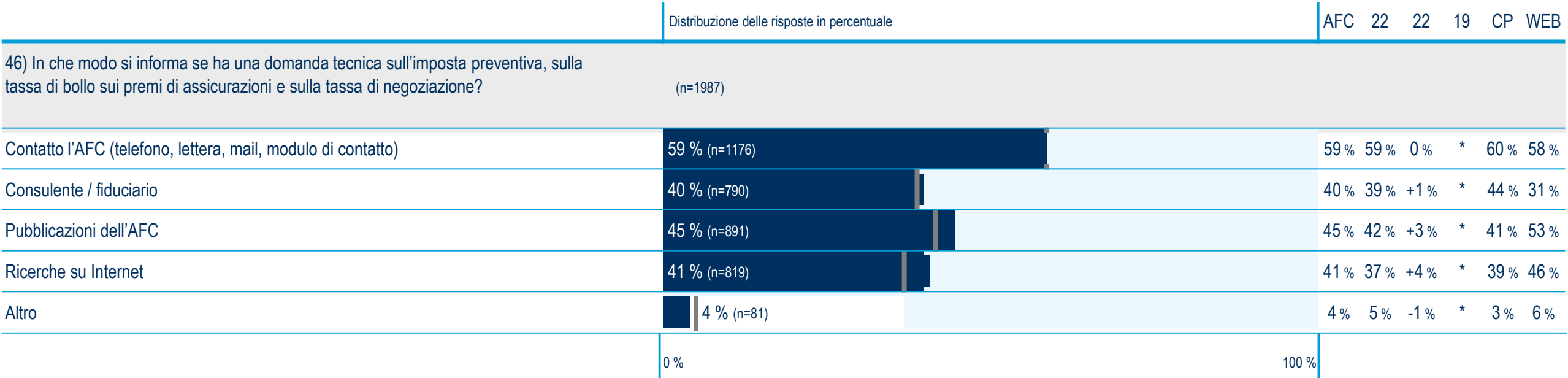
Parte B: Imposta sul valore aggiunto | Dichiarazione

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



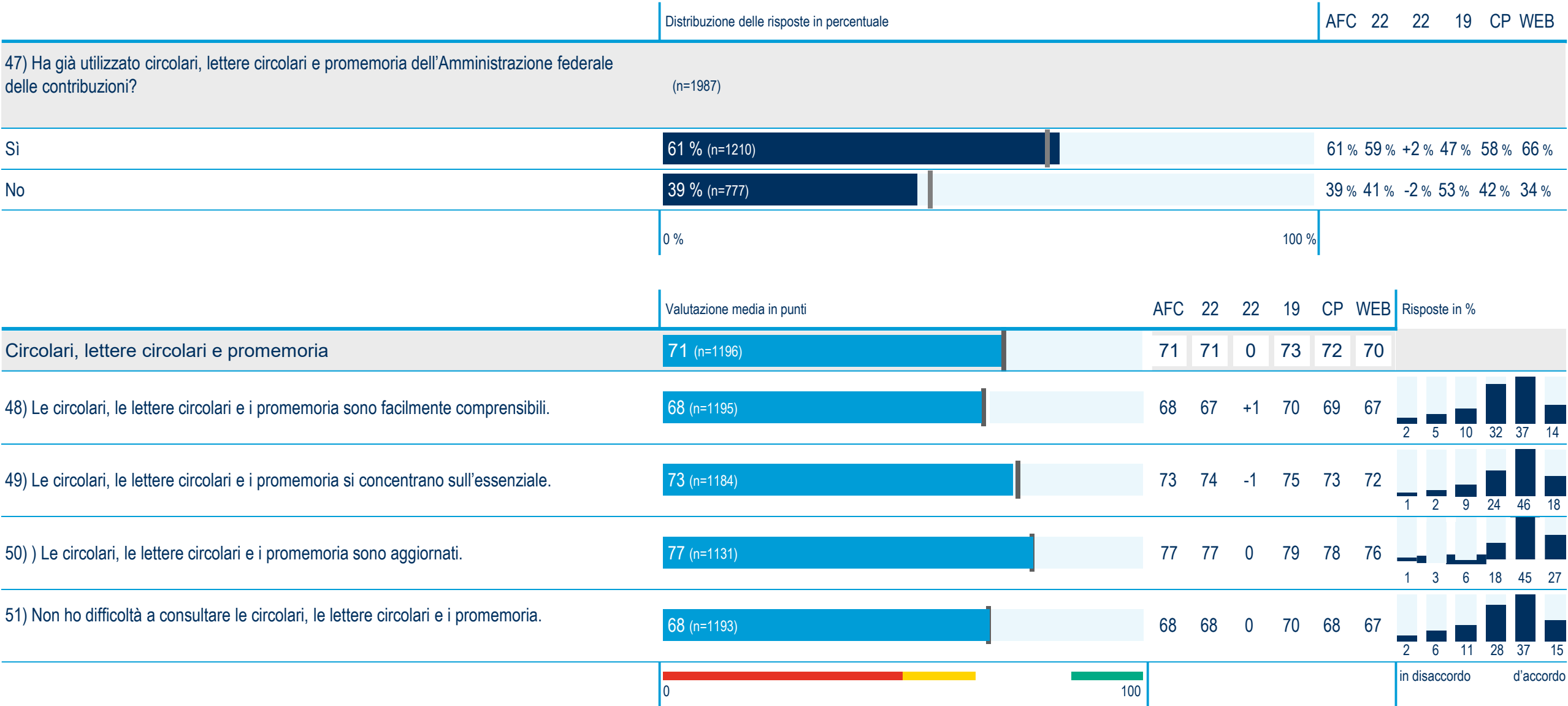
Parte C: Imposta preventiva | Informazioni e pubblicazioni

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



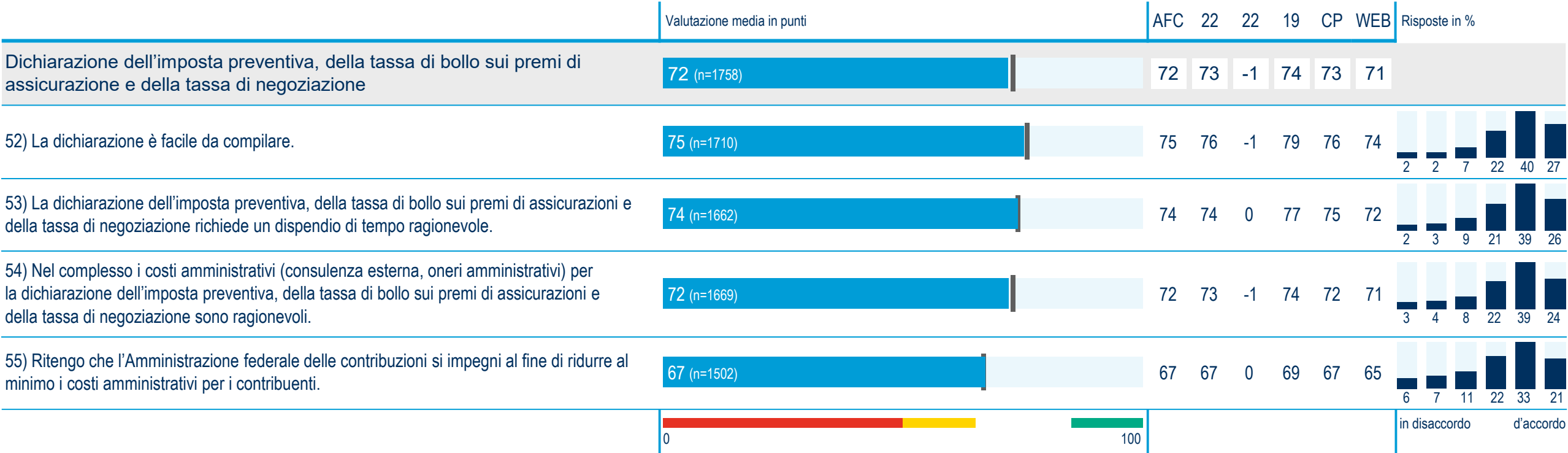
Parte C: Imposta preventiva | Informazioni e pubblicazioni

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



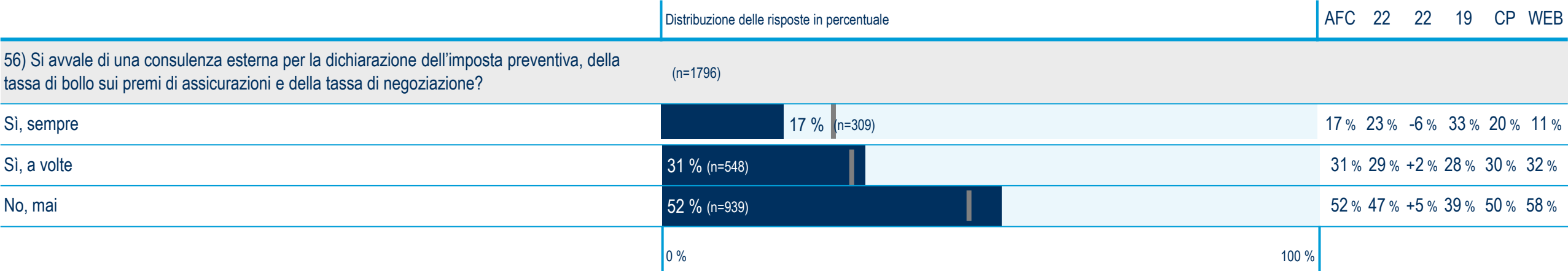
Parte C: Imposta preventiva | Dichiarazione

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



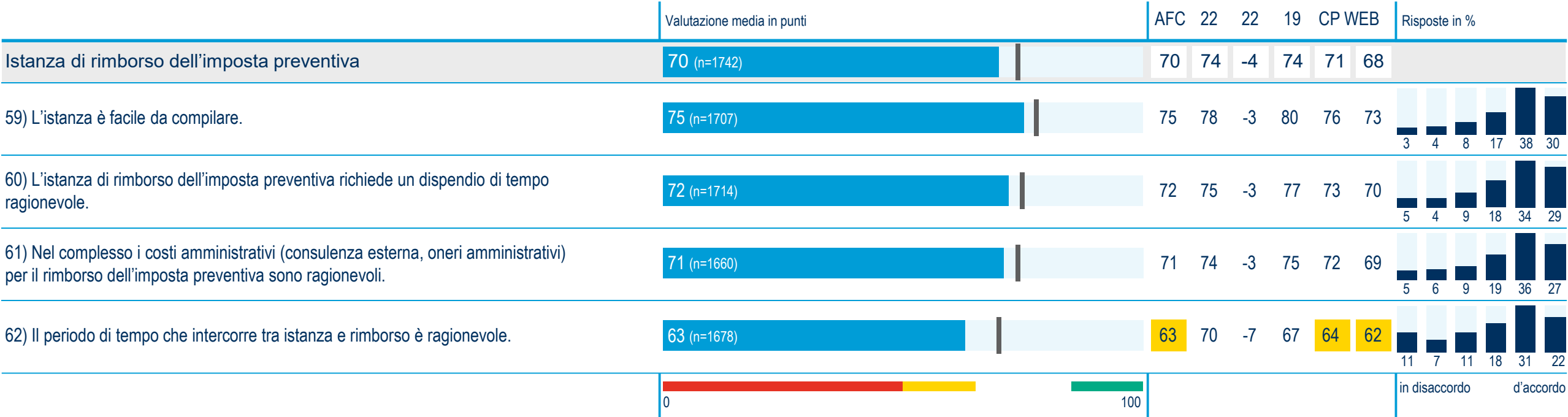
Parte C: Imposta preventiva | Dichiarazione

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



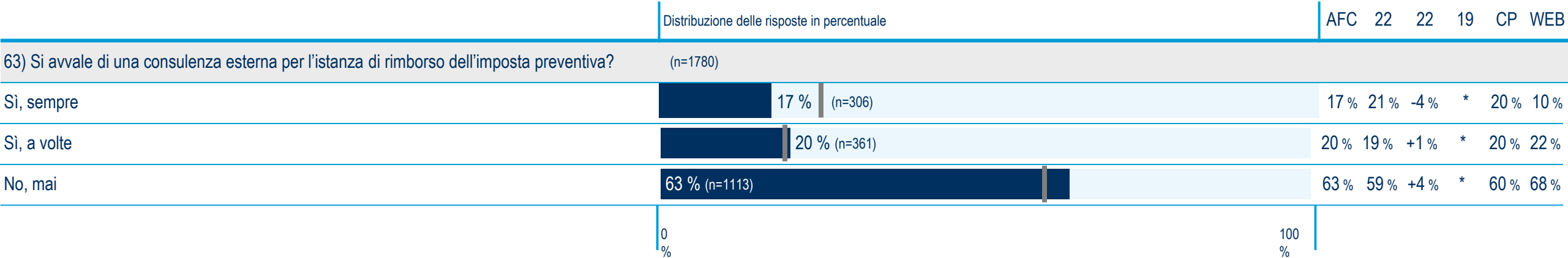
Parte C: Imposta preventiva | Istanza di rimborso

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



Parte C: Imposta preventiva | Istanza di rimborso

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



Parte C: Imposta preventiva | Istanza di rimborso

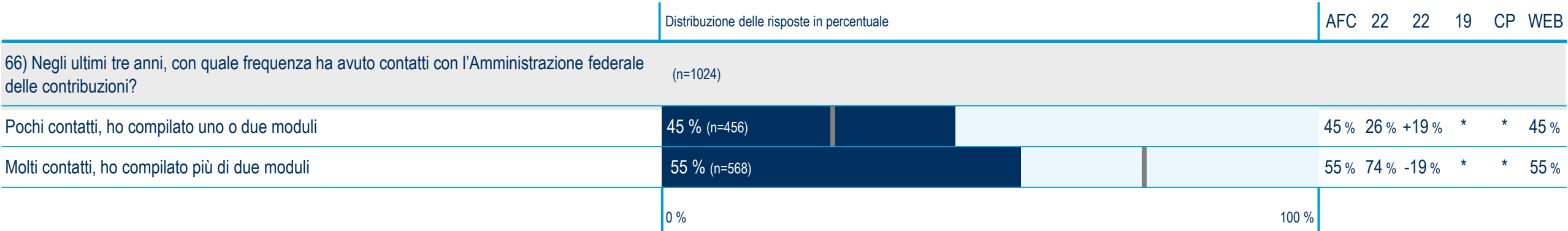
Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

64) Cosa funziona bene nell'istanza di rimborso dell'imposta preventiva?

65) Dove riscontra maggiori difficoltà o cosa migliorerebbe nel rimborso dell'imposta preventiva?

WEB | Contatto con l'Amministrazione federale delle contribuzioni

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



WEB | Settore

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

