

TÍTULO DEL ESTUDIO: V Encuesta de Satisfacción entre los Usuarios de la Oficina del Defensor del Contribuyente. 2010.

ÓRGANO PROMOTOR: Oficina del Defensor del Contribuyente.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

- Informar a la ciudadanía del conjunto de servicios ofrecidos por la Oficina.
- Apostar por la consecución de niveles cada vez mayores de calidad en la prestación de servicios tributarios a los ciudadanos.
- Llevar a cabo la mejor defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes.

METODOLOGÍA: entrevistas telefónicas al 10% de los ciudadanos que han planteado quejas, reclamaciones o sugerencias durante el año 2010. Este 10% se ha obtenido extrayendo aleatoriamente expedientes del conjunto de los expedientes resueltos en 2010 y planteando un cuestionario.