**QUEIXES, SUGGERIMENTS I FORMULARI D'AJUDA DEL WEB**

Durant el 2019 s'ha donat resposta a 303 queixes, suggeriments i formularis d'ajuda del web:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipus** | **Nombre** | **Percentatge** |
| Agrair opinió / suggeriment | 2 | 1% |
| Queixa Operador Postal | 3 | 1% |
| Queixa Atenció / Tramitació | 10 | 3% |
| Ajuda per fer un tràmit | 48 | 16% |
| Ajuda sobre identificació | 55 | 18% |
| Demana un tràmit o una consulta que no tenim competència | 11 | 4% |
| Consulta sobre l'autoliquidació de l'IIVTNU | 60 | 20% |
| Consultes sobre temes tributaris | 56 | 18% |
| Queixa / consulta sobre embargs | 8 | 3% |
| Ajuda notificació electrònica | 10 | 3% |
| Altres | 40 | 13% |
| Total | 303 | 100% |