



## Regione Siciliana

### FONDO PENSIONI SICILIA

#### QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO CUSTOMER SATISFACTION ANNO \_\_\_\_\_

Gentile Collega/Utente, per migliorare i servizi offerti da questo Ente, Ti chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande; la tua opinione è utile per migliorare la qualità dei servizi. Il questionario lo puoi anche restituire anonimamente in forma cartacea presso l'U.R.P., e i dati raccolti saranno trattati cumulativamente nel rispetto della legge sulla privacy.

**1. Quali strumenti utilizzi più frequentemente per contattare questo Ente?**

(barrare una sola opzione)

- Telefono       Posta       Posta elettronica       Mi reco di persona presso la sede
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**2. Con quale frequenza consulti il sito internet del Fondo Pensioni Sicilia?**

(barrare una sola opzione)

- 1  Tutti i giorni
- 2  Una o più volte a settimana
- 3  Una o più volte al mese
- 4  Sporadicamente
- 5  Mai

**3. Indica il Tuo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet**

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
1. Facilità di accesso al sito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Chiarezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Utilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Completezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Modulistica a disposizione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. Indica il Tuo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale del Fondo Pensioni Sicilia**

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
1. Facilità di individuazione della Sezione "Amministrazione Trasparente"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Chiarezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Utilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Completezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Quante volte Ti sei recato presso il nostro Ente nel corso degli ultimi 12 mesi?**

- 1 – 5 volte       6 – 10 volte       più di 10 volte

**6. Potresti indicare presso quale ufficio Ti sei recato?**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

**7. Potresti indicare il tuo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti?**

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
1. Adeguatezza dei locali (decoro, pulizia ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Servizi di portineria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Chiarezza della segnaletica interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8. Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?**

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9. Principalmente, per quale motivo ti sei recato e rivolto all'ufficio?**  
(barrare una sola opzione)

- 1  Chiedere informazioni
- 2  Presentare una nuova pratica
- 3  Seguire l'iter di una pratica in corso
- 4  Conclusione di un procedimento
- 5  Avere accesso agli atti amministrativi
- 6  Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**10. Sono motivi:**

- 1  Personali
- 2  Professionali
- 3  Per conto terzi
- 4  Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**11. Quanto ti ritieni soddisfatto dal servizio ricevuto? Fornisci una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti.**

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
1. Cortesia del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Chiarezza nel fornire spiegazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Tempestività nella risposta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**12. Ti è stato chiesto di compilare dei moduli?**

- 1  SI
- 2  NO

**13. Se hai compilato uno o più moduli, quanto ritieni chiara la modulistica che ti è stato chiesto di compilare?**

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Suggerimenti per migliorare i servizi**

---

---

---

---