

REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE SICILIANA

*Ufficio speciale per il settore delle bonifiche dei siti contaminati*

**Area 1 U.O A1.2 - Comunicazione Istituzionale – U.R.P.**

@-mail: [ufficiospeciale.bonifiche@regione.sicilia.it](mailto:ufficiospeciale.bonifiche@regione.sicilia.it)

### **Questionario di Customer Satisfaction**

Egregio utente,  
la preghiamo di compilare il seguente questionario allo scopo di verificare se le Sue esigenze siano state rispettate e per migliorare i servizi del nostro Ufficio.

La ringraziamo anticipatamente per la gentile collaborazione.

U.R.P.  
Ufficio speciale per il settore delle  
bonifiche dei siti contaminati

<b>1</b>	<b>Area dell'accoglienza</b>	
<b>1.1</b>	<b>Quali strumenti ha utilizzato per contattarci?</b>	<i>Rispondere ad una o più domande</i>
1.1.1	Telefono	<input type="checkbox"/>
1.1.2	Posta	<input type="checkbox"/>
1.1.3	Posta elettronica	<input type="checkbox"/>
1.1.4	Mi sono recato di persona presso la sede	<input type="checkbox"/>
1.1.5	Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>
<b>1.2</b>	<b>Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?</b>	😊 ☹️ 😞
		1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
<b>1.3</b>	<b>Potrebbe indicare il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti?</b>	😊 ☹️ 😞
1.3.1	Adeguatezza dei locali ( <i>pulizia, segnaletica interna, barriere architettoniche</i> )	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
1.3.2	Servizi di portineria	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
<b>1.4</b>	<b>Ha concordato la sua visita previo appuntamento telefonico?</b>	Si No
		1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
<b>1.5</b>	<b>Ha individuato facilmente l'Area di riferimento per la sua pratica?</b>	Si No
		1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
<b>1.6</b>	<b>Presso quale Area si è recato/a?</b>	
<b>1.7</b>	<b>Per la risoluzione del suo problema, ha dovuto contattare più Area?</b>	Si No
		1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
<b>1.8</b>	<b>In che veste è rivolto al nostro Ufficio?</b>	<i>Rispondere ad una o più domande</i>
1.8.1	Personali	<input type="checkbox"/>
1.8.2	Professionali	<input type="checkbox"/>
1.8.3	Per conto terzi	<input type="checkbox"/>
1.8.4	Altro ( <i>specificare</i> ):	<input type="checkbox"/>
<b>1.9</b>	<b>Per quale motivo si è rivolto al nostro Ufficio?</b>	<i>Rispondere ad una o più domande</i>
1.9.1	Chiedere informazioni	<input type="checkbox"/>
1.9.2	Presentare una nuova pratica	<input type="checkbox"/>
1.9.3	Seguire l'iter di una pratica in corso	<input type="checkbox"/>
1.9.4	Conclusione di un procedimento	<input type="checkbox"/>
1.9.5	Avere accesso agli atti amministrativi	<input type="checkbox"/>
1.9.6	Altro ( <i>specificare</i> ):	<input type="checkbox"/>
<b>1.10</b>	<b>Quante volte si è recato presso i nostri uffici per la risoluzione del medesimo problema?</b>	<i>Rispondere ad una o più domande</i>
1.10.1	1	<input type="checkbox"/>
1.10.2	da 2 a 4	<input type="checkbox"/>
1.10.3	più di 5	<input type="checkbox"/>

<b>2</b>	<b>Area dell'efficienza</b>	
<b>2.1</b>	<b>Come valuta la trattazione della Sua pratica?</b>	😊 😐 😞
2.1.1	Tempi di trattazione	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2.1.2	Professionalità del funzionario incaricato	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
<b>2.3</b>	<b>Quanto si ritiene soddisfatto dal servizio ricevuto?</b>	😊 😐 😞
2.2.1	Cortesìa del personale	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2.2.2	Competenza ed efficienza del personale	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2.2.3	Tempestività nella risposta	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
<b>3</b>	<b>Modulistica</b>	
<b>3.1</b>	<b>Ha trovato facilmente la nostra modulistica sul sito web?</b>	Si No 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
<b>3.2</b>	<b>Se ha compilato moduli, quanto ritiene chiara e semplice la modulistica che le è stata fornita?</b>	😊 😐 😞 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
<b>4</b>	<b>Area WEB</b>	
<b>4.1</b>	<b>E' la prima volta che si collega al sito del Ufficio?</b>	Si No 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
<b>4.2</b>	<b>Può indicare il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche per il sito del Ufficio?</b>	😊 😐 😞
4.2.1	Accessibilità	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
4.2.2	Facilità di ricerca	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
4.2.3	Completezza delle informazioni	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
4.2.4	Modulistica	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
<b>5</b>	<b>Considerazioni finali</b>	😊 😐 😞
5.1	Come considera il servizio Offerto?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>

*Suggerimenti, note e commenti*

*La compilazione della seguente parte è facoltativa e i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente per fini statistici:*

<b>Età:</b>	<input type="checkbox"/> Fino a 29	<input type="checkbox"/> Da 30 a 50	<input type="checkbox"/> oltre i 50
<b>Nazionalità:</b>	.....		
<b>Sesso:</b>	<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> F	
<b>Titolo di studio:</b>	.....		
<b>Professione:</b>	.....		
<b>Residenza:</b>	<input type="checkbox"/> Palermo	<input type="checkbox"/> Altra provincia	(specificare)