



REGIONE SICILIANA

ASSESSORATO DELLE INFRASTRUTTURE E DELLA MOBILITA'
DIPARTIMENTO REGIONALE TECNICO
UFFICIO DEL GENIO CIVILE - ENNA

U.O. 3 - FRONT-OFFICE

CUSTOMER SATISFATION

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO

Gentile Utente, per migliorare i servizi offerti da questa Amministrazione Le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande.

La Sua opinione è per noi preziosa al fine di migliorare i servizi offerti. Il questionario è anonimo ed i dati raccolti saranno trattati cumulativamente e nel rispetto della legge sulla privacy.

1) È la prima volta che si rivolge a questo Dipartimento Regionale?

- SI
 NO

2) Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare questa Amministrazione ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Telefono | <input type="checkbox"/> Posta |
| <input type="checkbox"/> Posta elettronica | <input type="checkbox"/> PEC (Posta Elettronica Certificata) |
| <input type="checkbox"/> Mi reco di persona presso la Sede | <input type="checkbox"/> Ufficio URP |

3) Se è già stato qui, ricorda quante volte nel corso degli ultimi 12 mesi ?

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

4) Presso quale ufficio di questo Genio Civile si è recato ? (possibili più risposte)

- Ufficio relazioni con il pubblico
 Unità Operativa (specificare) _____
 Altro (specificare) _____

5) Principalmente, per quale motivo è venuto ?

- Chiedere informazioni
 Presentare una nuova pratica
 Seguire l'iter di una pratica in corso
 Conclusione di un procedimento
 Avere accesso a atti amministrativi
 Altro (specificare) _____

6) Indichi il suo grado di soddisfazione per il servizio ricevuto

	Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
Cortesia del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacità d'ascolto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza nel fornire spiegazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempestività nella risposta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7) Ritieni chiara la modulistica che le è stato chiesto di compilare?

Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8) Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico ?

Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9) Indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito WEB di questo Ufficio?

	Molto	Abbastanza	Poco
Facilità di accesso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aggiornamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Se la risposta è poco, indicare il perché)

10) Ha dei suggerimenti per migliorare il servizio?

11) Indichi a quale categoria appartiene ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Privato cittadino | <input type="checkbox"/> Libero professionista |
| <input type="checkbox"/> Impresa | <input type="checkbox"/> Associazioni di categoria |
| <input type="checkbox"/> Pubblica amministrazione | <input type="checkbox"/> Altro _____ |

Grazie per la preziosa collaborazione

Data _____

INFORMATIVA PRIVACY

*La informiamo che l'attività di raccolta dei dati sarà svolta nel rispetto del D.L.gs 196/2003
"Codice in materia di protezione dei dati personali".
La finalità del trattamento cui sono destinati i dati raccolti è quella di effettuare delle elaborazioni
statistiche per misurare la soddisfazione sui servizi.
I dati saranno trattati esclusivamente con strumenti elettronici e informatici nel rispetto delle misure
minime di sicurezza di cui agli art. 33 e 34 del D.lgs. 196/2003.*