

**REGIONE SICILIANA**

**URP DEL DIPARTIMENTO Regionale Tecnico - Ufficio del genio Civile Messina U.O.03**

**REPORT DATI MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI RESI AL CITTADINO ED ALLE ASSOCIAZIONI**

DATA	TIPOLOGIA UTENTE (cittadini, imprese, associazioni ecc.)	ASCOLTO ORGANIZZATIVO ATTRAVERSO PROPOSTE	ASCOLTO ORGANIZZATIVO ATTRAVERSO RECLAMI	ASCOLTO ORGANIZZATIVO ATTRAVERSO SEGNALAZIONI	ASCOLTO ORGANIZZATIVO ATTRAVERSO SODDISFAZIONE	ASCOLTO ORGANIZZATIVO ATTRAVERSO SUGGERIMENTI	ASCOLTO ORGANIZZATIVO SUGGERIMENTI SEMPLIFICAZIONE	ALTRO STRUMENTO ASCOLTO ORGANIZZATIVO
A tutto settembre 2015	<i>Professionisti- Utenti</i>				43 schede			

**Ufficio del Genio civile di Messina – U.O.03 U.R.P.**

**Responsabile : Dir. 3<sup>a</sup> fascia Ing. Antonio Mario Sarà**

**Monitoraggio dei servizi resi al cittadino attraverso questionari di soddisfazione relativi al periodo Gennaio - Settembre 2015**

Schede ritirate : 105 circa

Schede compilate : 43

1) E la prima volta che si rivolge presso questo Dipartimento?	Sì	No		
	4	39		
2) Ha mai contattato uno o più uffici dell'Amministrazione Regionale?	Sì	No		
	43			
3) Se è già venuto, ricorda quante volte nel corso degli ultimi 12 mesi?	1-5 volte	6-10 volte	più di 10 volte	
	6	4	33	
4) Potrebbe indicare a quale dipartimento si è rivolto?	Regionale tecnico :			

<b>5)</b>	Potrebbe indicare a quale Ufficio ?	Genio Civile ME :					
		43					
<b>6)</b>	Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare questo Dipartimento?	Telefono	Posta	Posta elettr	Di persona	Altro	
		22	2	8	40		
<b>7)</b>	Potrebbe indicare il suo grado di soddisfazione dei seguenti aspetti?	molto	abbastanza	poco	Per nulla	Su 40 quesiti compilati	
	Adeguatezza dei locali	18 (45%)	21 (52%)	1 (3%)			
	Servizi di portineria	5 (13%)	33 (82%)	2 (5%)			
	Chiarezza segnaletica Interna	9 (23%)	22 (54%)	9 (23%)			
<b>8)</b>	Principalmente per quale motivo si è recato e rivolto all'Ufficio ?	Chiedere informazioni	Presentare una pratica	Seguire l'iter di una pratica	Conclusione procedimenti	Accesso agli atti amm.tivi	Altro
		26	36	38	18	12	
<b>9)</b>	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto? Fornisca una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti.	molto	abbastanza	poco	Per nulla	Su 40 quesiti compilati	
	Cortesia del personale	16 (40%)	22 (55%)	2 (5%)			
	Competenza del personale	14 (35%)	25 (63%)	1 (2%)			
	Chiarezza spiegazioni	13 (33%)	26 (65%)	1 (2%)			
	Tempestività nella risposta	12 (30%)	23 (58%)	4 (10%)	1 (2%)		
<b>10)</b>	Le è stato chiesto di compilare dei moduli ?	Sì	No	Su 41 quesiti compilati			
		28 (70%)	13 (30%)				
<b>11)</b>	Se ha compilato uno o più moduli quanto ritiene chiara la modulistica che le è stato chiesto di compilare?	molto	abbastanza	poco	Per nulla	Su 28 quesiti compilati	
		16 (57%)	12 (43%)				
<b>11bis)</b>	Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?	molto	abbastanza	poco	Per nulla	Su 43 quesiti compilati	
		16 (37%)	27 (63%)				

12) Ha dei suggerimenti per migliorare i servizi? Potenziare Informazioni e modulistica on line; presentazione progetti on line; potenziare server; potenziare serv, normativa sismica; possibilità seguire iter progetti on line;						
13)Potrebbe indicare i motivi per cui si è rivolto all'Ufficio	Personalì	Professionali	Conto terzi	Altro		
	7	34	2			
Età	Fino 29	Da 30 a 60	Oltre 60			
	4	33	6			
Nazionalità	Italiana	Straniera				
	43					
Sesso	Maschio	Femmina				
	32	11				
Titolo di studio	Nessuno	Lic. Elem.	Lic. Sc. Media inf.	Lic. Sc. Media sup..	Laurea	
			2	16	25	
Potrebbe indicare la sua attività professionale?	Occupato	Dip. Pubbl.	Imprenditore	Libero Professionista	Rapp. ass. di cat.	
		2	2	39		
Residenza	Messina	Altra Provincia	Altro paese			
	40	3				