

REGIONE SICILIANA
Servizio Motorizzazione Civile di Caltanissetta

URP
CUSTOMER SATISFACTION
Report riepilogativo luglio - agosto - settembre 2015

L'URP ha proceduto, nel **terzo trimestre 2015**, alla consueta rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza per il servizio ricevuto, tramite questionario sostanzialmente conforme a quello adottato dal Dipartimento, in ottemperanza alla Direttiva Presidenziale del 06/03/2009.

Nel periodo in esame, luglio – settembre, sono stati compilati, da parte dell'utenza, 20 questionari.

Le varie risposte sono state raggruppate seguendo lo schema del questionario, per consentire una lettura più immediata.

Questionari compilati dall'utenza 20

1 E' la prima volta che si rivolge presso quest'Ufficio ?

	20	100 %
1 Si	12	60 %
2 No	8	40 %

2 Se è già venuto, ricorda quante volte nel corso degli ultimi 12 mesi ?

	8	100 %
1 1-5 volte	4	50 %
2 6-10 volte	2	25 %
3 più di 10 volte	2	25 %

3 Indichi il grado di soddisfazione dei seguenti aspetti riguardanti l'accoglienza:

a) Adeguatezza dei locali 20 100 %

1 Molto	12	60 %
2 Abbastanza	8	40 %
3 Insufficiente		

b) Servizio di portineria 20 100 %

1 Molto		
2 Abbastanza	4	20 %
3 Poco	6	30 %
4 Insufficiente	10	50 %

c) Chiarezza della segnaletica interna 20 100 %

1 Molto		
2 Abbastanza	20	100 %
3 Poco		
4 Insufficiente		

4 Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare questo Dipartimento?

	32	100 %
1 Telefono	8	25 %
2 Posta	0	
3 Posta elettronica	4	12,5 %
4 Mi reco di persona presso la sede	20	62,5 %
5 Altro		

5 Ha mai visitato il sito internet del Dipartimento:

	20	100	%
1 Si	6	30	%
2 No	14	70	%

6 Indichi il grado di soddisfazione delle seguenti caratteristiche del sito Internet del Dipartimento:

a) Accessibilità **6 100 %**

1 Molto			
2 Abbastanza	6	100	%
3 Poco			
4 Insufficiente			

b) Aggiornamento **6 100 %**

1 Molto			
2 Abbastanza	6	100	%
3 Poco			
4 Insufficiente			

c) Completezza delle informazioni **6 100 %**

1 Molto			
2 Abbastanza	6	100	%
3 Poco			
4 Insufficiente			

d) Facilità di ricerca **6 100 %**

1 Molto			
2 Abbastanza	6	100	%
3 Poco			
4 Insufficiente			

h) Modulistica **6 100 %**

1 Molto			
2 Abbastanza	6	100	%
3 Poco			
4 Insufficiente			

7 Oggi, presso quale Ufficio si è recato ?

	20	100	%
1 Ufficio Relazioni con il Pubblico	3	15	%
2 Protocollo	6	30	%
3 U.O.1 Servizi Amministrativi			
4 U.O.2 Veicoli	4	20	%
5 U.O.3 Conducenti	5	25	%
6 U.O.4 Trasporto di persone	2	10	%
7 Sala esami			
8 Altro			

8 Principalmente, per quale motivo è venuto ?

	20	100	%
1 Chiedere informazioni	6	30	%
2 Presentare una nuova pratica	8	40	%
3 Seguire l'iter di una pratica in corso	4	20	%
4 Conclusione del procedimento	2	10	%
5 Avere accesso agli atti amministrativi			
6 Sostenere esami			
7 Altro			

9 Indichi il suo grado di soddisfazione rispetto al servizio ricevuto

1 Cortesia del personale	20	100 %
1 Molto	16	80 %
2 Abbastanza	4	20 %
3 Poco		
4 Insufficiente		

2 Capacità di ascolto	20	100 %
1 Molto	16	80 %
2 Abbastanza	4	20 %
3 Poco		
4 Insufficiente		

3 Competenza del personale	20	100 %
1 Molto	16	80 %
2 Abbastanza	4	20 %
3 Poco		
4 Insufficiente		

4 Chiarezza nel fornire spiegazioni	20	100 %
1 Molto	12	60 %
3 Abbastanza	8	40 %
3 Poco		
4 Insufficiente		

5 Tempestività nella risposta	20	100 %
1 Molto	10	50 %
2 Abbastanza	10	50 %
3 Poco		
4 Insufficiente		

10 Ritene chiara la modulistica che Le è stato chiesto di compilare?

	20	100 %
1 Molto	4	20 %
2 Abbastanza	12	60 %
3 Poco	4	20 %
4 Insufficiente		

11 Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

	20	100 %
1 Molto	4	20 %
2 Abbastanza	14	70 %
3 Poco	2	10 %
4 Insufficienti		

12 Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio?

<u>13</u> Indichi a quale categoria appartiene:	20	100 %
1 Privato	12	12 %
2 Impresa	2	10 %
3 Pubblica Amministrazione		
4 Libero professionista	4	20 %
5 Associazioni di categoria		
6 Autoscuola	2	10 %
7 Altro		

Età	20	100	%
1 Fino a 29	4	20	%
2 Da 30 a 60	12	60	%
3 Oltre i 60	4	20	%
Sesso	20	100	%
1 M	14	70	%
2 F	6	30	%
Titolo di studio	20	100	%
1 Nessun titolo			
2 Licenza elementare			
3 Licenza scuola media inferiore	2	10	%
4 Diploma di scuola media superiore	10	50	%
5 Laurea	8	40	%
Professione	20	100	%
1 Impiegato/lavoratore dipendente	4	20	%
2 Libero professionista	6	30	%
3 Casalinga	2	10	%
4 Studente	2	10	%
5 Lavoratore autonomo	6	30	%
6 Disoccupato			
7 Altro			
Nazionalità	20	100	%
1 Italiana	18	90	%
2 Straniera	2	10	%
Residenza	20	100	%
1 Caltanissetta	16	80	%
2 Altro comune	4	20	%

Il Dirigente del Servizio
Arch. Enrico Maria Marchese