

Regione Siciliana
URP del Dipartimento Infrastrutture Mobilità Trasporti
Servizio Provinciale Motorizzazione Civile ENNA
CUSTOMER SATISFACTION

Report riepilogativo 1° – trimestre 2015

L'URP ha proceduto, nel primo **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, **gennaio - marzo**, sono stati compilati, da parte dell'utenza, **n.30 questionari** di cui n. **19** conformi al questionario fornito dalla Regione Siciliana – Dipartimento F.P. e n.**11** utilizzando il modello in precedenza elaborato da questo Ufficio.

Le risposte relative al test formulato e fornito dalla Regione Siciliana sono state raggruppate seguendo lo schema del questionario, per consentirne una lettura più immediata.

Questionari compilati dall'utenza 19

1 É la prima volta che si rivolge presso questo Ufficio?

	19	100 %
1. Sì	9	47 %
2. No	10	53%

2. Ha mai contattato uno o più uffici dell'Amministrazione Regionale

	17	100%
1. Sì	10	59 %
2. No	7	41 %

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

	15	100 %
1. 1-5 volte	13	87 %
2. 6-10 volte	2	13 %
3. più di 10 volte	0	

4. Potrebbe indicare a quale Dipartimento si è rivolto?

	8....	.100 %			
I.M.T. (6)	75%	- Tecnico (1)	12,5%	- Agricoltura (1)	12,5%

5. Potrebbe indicare a quale Unità Operativa (U.O.) si è rivolto?

	7	100%	
U.O. 1 (5)	71%	- Conducenti (2)	29%

6. Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare questo Dipartimento?

	19	100 %
1. Telefono	3	16%
2. Posta	0	
3. Posta elettronica	0	
4. Mi reco di persona presso la sede	12	63%
5. Altro	0	
6. punto 1) e 4) combinati	4	21%

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

1. Adeguatezza dei locali	15	100 %
1. Molto	4	27%
2. Abbastanza	8	53 %
3. Poco	2	13%
4. Per nulla	1	7 %

2. Servizi di portineria	15	100 %
1. Molto	6	40%
2. Abbastanza	5	33%
3. Poco	3	20%
4. Per nulla	1	7%

3. Chiarezza segnaletica interna	14	100 %
1. Molto	5	36%
2. Abbastanza	6	43%
3. Poco	2	14%
4. Per nulla	1	7%

8. Principalmente, per quale motivo è venuto?

	15	100 %
1. Chiedere informazioni	4	26%
2. Presentare una nuova pratica	5	33%
3. Seguire l' iter di una pratica in corso	0	
4. Conclusione del procedimento	0	
5. Avere accesso agli atti amm.vi	0	
6 Altro		
• punto 1) e 2) associati	3	20%
• punto 2) e 3) associati	1	7%
• punto 1) e 3) associati	1	7%
• punti da 1) a 4) associati	1	7%

9. Indichi il suo grado di soddisfazione rispetto al servizio ricevuto

1. Cortesia del personale	15	100 %
1. Molto	11	73%
2. Abbastanza	3	20%
3. Poco	1	7%
4. Per nulla	0	

2. Competenza del personale	13	100 %
1. Molto	7	54%
2. Abbastanza	4	31%
3. Poco	2	15%
4. Per nulla	0	

3. Chiarezza nel fornire spiegazioni	13	100 %
1. Molto	7	54%
2. Abbastanza	4	31%
3. Poco	2	15%
4. Per nulla	0	

4. Tempestività nella risposta	13	100 %
1. Molto	7	54%
2. Abbastanza	5	39%
3. Poco	0	
4. Per nulla	1	7%

10. Le è stato chiesto di compilare dei moduli?

	14	100 %
1. Sì	13	93%
2. No	1	7%

11. Se ha compilato dei moduli, quanto ritiene chiara la modulistica che Le è stato chiesto di compilare?

	15	100 %
Molto	6	40%
Abbastanza	8	53%
Poco	1	7%
Per nulla	0	

12. Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

	15	100 %
Molto	4	26%
Abbastanza	10	67%
Poco	1	7%
Insufficiente	0	

13. Ha qualche suggerimento per migliorare i servizi ?

14. Per quali motivi si è rivolto a questo Ufficio:

	15	100 %
1. Personali	12	80%
2. Professionali	2	13%
3. Per conto terzi	1	7%
4. Altro (specificare) _____	0	

Età

	17	100 %
1. Fino a 29	1	6%
2. Da 30 a 44	7	41%
3. Da 45 a 60	4	24%
4. Oltre i 60	5	29%

Sesso

	16	100 %
1. M	13	81%
2. F	3	19%

Titolo di studio

	17	100 %
1. Nessun titolo	1	6%
2. Licenza elementare	0	
3. Licenza scuola media inferiore	5	29%
4. Diploma scuola media superiore	10	59%
5. Laurea	01	6%

Professione	17	100 %
1. Disoccupato	3	17%
2. Occupato	3	17%
3. Pensionato	4	24%
4. Casalinga	0	
5. Imprenditore	4	24%
6. Dipendente pubblico	1	6%
7. Libero professionista	2	12%
8. Rappresentante associazioni di categoria	0	
7. Altro (specificare)	0	
Nazionalità	18	100 %
1. Italiana	18	100 %
2. Straniera	0	
Residenza	14	100 %
1. Provincia Enna	14	100 %
2. Altra Provincia	0	

Per ciò che riguarda gli **11questionari** compilati dall'utenza utilizzando il modulo elaborato in precedenza da questo ufficio si riportano i dati sintetici sotto elencati:

Questionari compilati dall'utenza 11

Ascolto organizzativo attraverso proposte	Ascolto organizzativo attraverso reclami	Ascolto organizzativo attraverso segnalazioni	Ascolto organizzativo attraverso soddisfazione	Ascolto organizzativo attraverso suggerimenti	Ascolto organizzativo attraverso sempl.one	Ascolto strumento ascolto organizzativo
x			x			x

Gli originali dei moduli di questionario sono stati trasmessi trimestralmente all'Area 6 – Coordinamento Uffici Motorizzazione Civile - del Dipartimento Infrastrutture Mobilità.

Enna, lì 30 sett. 2015

Prot. 8380

Il Responsabile URP /U.O.1
M. G. Rizzo

Il Dirigente del Servizio
G. Marco Anfuso