

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

Report riepilogativo 1I° – trimestre 2015

L'URP ha proceduto, nel **secondo 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, **aprile - giugno**, sono stati compilati, da parte dell'utenza, **n. 37 questionari di cui 31** conformi al questionario fornito dalla Regione Siciliana – Dipartimento F.P. e **n.6** questionari 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 31

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

	29	100 %
1. Sì	14	48 %
2. No	15	52%

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

	29	100%
1. Sì	19	66 %
2. No	10	34 %

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

	23	100 %
1. 1-5 volte	17	74 %
2. 6-10 volte	4	17 %
3. più di 10 volte	2	9 %

4. Potrebbe indicare a quale Dipartimento si è rivolto?

	14....	100 %
I.M.T. (11)	79 %	- Tecnico (1) 7 % - Lavoro (2) 14 %

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

	13	100%
U.O. 1 (6)	46%	- U.O.2 (3) 23% - U.O.3 (1) 8% Tutte le UU.OO. (2) 15% - U.O 2+ U.O. 3 (1) 8%

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

	27	100 %
1. Telefono	4	14%
2. Posta	1	4%
3. Posta elettronica	1	4%
4. Mi reco di persona presso la sede	17	62%
5. Altro	1	4
6. punto da 1)a 4) associati	1	4%
7 punto 1 + 4 associati	2	8%

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

1. Adeguatezza dei locali	26	100 %
1. Molto	6	23%
2. Abbastanza	15	58 %
3. Poco	4	15%
4. Per nulla	1	4 %

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?

	30	100 %
1. Chiedere informazioni	6	21 %
2. Presentare una nuova pratica	11	38 %
3. Seguire l' iter di una pratica in corso	4	13 %
4. Conclusione del procedimento	1	3 %
5. Avere accesso agli atti amm.vi	1	3 %
6. Altro	1	3 %
7. punto 1), 2),3) associati	1	3 %
8. punto 1) e 2) associati	4	13 %
9. punto 1),2),5),6) associati	1	3%

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

1. Cortesia del personale	26	100 %
1. Molto	14	54%
2. Abbastanza	10	38%
3. Poco	2	8%
4. Per nulla	0	

2. Competenza del personale	21	100 %
1. Molto	9	43%
2. Abbastanza	11	52%
3. Poco	1	5%
4. Per nulla	0	

3. Chiarezza nel fornire spiegazioni	22	100 %
1. Molto	12	54 %
2. Abbastanza	7	32 %
3. Poco	1	5 %
4. Per nulla	2	9 %

4. Tempestività nella risposta	18	100 %
1. Molto	7	39 %
2. Abbastanza	10	56 %
3. Poco	1	5 %
4. Per nulla	0	

10. Le è stato chiesto di compilare dei moduli?

	30	100 %
1. Sì	28	93%
2. No	2	7%

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

	30	100 %
Molto	9	30%
Abbastanza	18	60%
Poco	3	10%
Per nulla	0	

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

	30	100 %
Molto	6	20%
Abbastanza	18	60%
Poco	6	20/%
Insufficiente	0	

13. Ha qualche suggerimento per migliorare i servizi ?

maggior organizzazione interna , modulistica più completa, maggior organizzazione per l'effettuazione dei pagamenti. – (27 utenti non hanno risposto)

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

	29	100 %
1. Personali	22	76%
2. Professionali	3	10%
3. Per conto terzi	2	7%
4. Altro (specificare) _____	0	
5) punto (1+3) associati	2	7%

Età

	27	100 %
1. Fino a 29	5	18 %
2. Da 30 a 44	5	18 %
3. Da 45 a 60	10	36 %
4. Oltre i 60	7	26 %

Sesso

	30	100 %
1. M	23	77%
2. F	7	23%

Titolo di studio

	31	100 %
1. Nessun titolo	0	
2. Licenza elementare	1	3 %
3. Licenza scuola media inferiore	14	45 %
4. Diploma scuola media superiore	13	42 %
5. Laurea	03	10 %

Professione

	31	100 %
1. Disoccupato	6	19 %
2. Occupato	6	19 %
3. Pensionato	5	16 %
4. Casalinga	2	7 %
5. Imprenditore	3	10 %
6. Dipendente pubblico	7	23 %
7. Libero professionista	1	3 %
8. Rappresentante associazioni di categoria	0	
7. Altro (specificare) (studente)	1	3 %

Nazionalità	29	100 %
1. Italiana	29	100 %
2. Straniera	0	
Residenza	28	100 %
1. Provincia Enna	26	93 %
2. Altra Provincia	2	07 %

Per ciò che riguarda i 6 questionari compilati dall'utenza utilizzando il modulo elaborato in precedenza da quest'ufficio si riportano i dati sintetici sotto elencati:

Questionari compilati dall'utenza **6**

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		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
F.to

Il Dirigente del Servizio
G. Marco Anfuso
F.to