

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

Report riepilogativo III° – trimestre 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 2015**, sono stati compilati, da parte dell'utenza, **n. 28 questionari**.

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

Questionari compilati dall'utenza 28

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

	27	100 %
1. Sì	8	48 %
2. No	19	52%

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

	28	100%
1. Sì	19	66 %
2. No	9	34 %

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

	25	100 %
1. 1-5 volte	17	74 %
2. 6-10 volte	5	17 %
3. più di 10 volte	3	9 %

4. Potrebbe indicare a quale Dipartimento si è rivolto?

	17....	100 %
I.M.T. (17)		100 %

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

	23	100%
U.O. 1 (12)	52 %	- U.O.2 (4) 18 %
- U.O.3 (2)	9 %	- U.O.2+ U.O. 3 (1) 4 %
- U.O.1+U.O.4 (1)	4 %	tutte le UU.OO. (2) 9 %
- Sportello (1)	4%	

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

	27	100 %
1. Telefono	1	4 %
2. Posta	0	
3. Posta elettronica	0	
4. Mi reco di persona presso la sede	21	78 %
5. Altro	0	
6. punto da 1)a 4) associati	5	18 %

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

1. Adeguatezza dei locali	27	100 %
1. Molto	9	33%
2. Abbastanza	12	45 %
3. Poco	6	22 %
4. Per nulla	0	

2. Servizi di portineria	22	100 %
1. Molto	8	36 %
2. Abbastanza	12	55 %
3. Poco	2	9 %
4. Per nulla	0	

3. Chiarezza segnaletica interna	22	100 %
1. Molto	9	41 %
2. Abbastanza	9	41 %
3. Poco	3	13 %
4. Per nulla	1	5 %

8. Principalmente, per quale motivo è venuto?

	25	100 %
1. Chiedere informazioni	9	36 %
2. Presentare una nuova pratica	8	32 %
3. Seguire l' iter di una pratica in corso	6	24 %
4. Conclusione del procedimento	1	4 %
5. Avere accesso agli atti amm.vi	0	
6. Altro	0	
• Punti da 1) a 4) associati	1	4 %

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

1. Cortesia del personale	25	100 %
1. Molto	15	60 %
2. Abbastanza	8	32 %
3. Poco	2	8 %
4. Per nulla	0	

2. Competenza del personale	24	100 %
1. Molto	13	54 %
2. Abbastanza	9	38 %
3. Poco	1	4 %
4. Per nulla	1	4 %

3. Chiarezza nel fornire spiegazioni	24	100 %
1. Molto	13	54 %
2. Abbastanza	9	38 %
3. Poco	2	8 %
4. Per nulla	0	

4. Tempestività nella risposta	24	100 %
1. Molto	13	54 %
2. Abbastanza	8	34 %
3. Poco	2	8 %
4. Per nulla	1	4 %

10. Le è stato chiesto di compilare dei moduli?

	26	100 %
1. Sì	21	81 %
2. No	5	19 %

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

	24	100 %
Molto	10	30 %
Abbastanza	12	60 %
Poco	2	10 %
Per nulla	0	

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

	26	100%
Molto	5	20%
Abbastanza	18	60%
Poco	3	20/%
Insufficiente	0	

13. Ha qualche suggerimento per migliorare i servizi ?

13 100 %

Informazioni on-line, moduli scaricabili, più personale sportello veicoli, disponibilità dirigente
n. 10 utenti non hanno suggerimenti da dare

14 Per quali motivi si è rivolto a questo Ufficio:

	25	100 %
1. Personali	13	52 %
2. Professionali	5	20 %
3. Per conto terzi	5	20 %
4. Altro (specificare) _____	1	4 %
5) punto (1+3) associati	1	4 %

Età	26	100 %
1. Fino a 29	4	16 %
2. Da 30 a 44	11	42 %
3. Da 45 a 60	11	42 %
4. Oltre i 60	0	

Sesso	27	100 %
1. M	18	67 %
2. F	9	33 %

Titolo di studio	28	100 %
1. Nessun titolo	0	
2. Licenza elementare	0	
3. Licenza scuola media inferiore	5	18 %
4. Diploma scuola media superiore	18	64 %
5. Laurea	5	18 %

Professione	28	100 %
1. Disoccupato	5	18 %
2. Occupato	8	28 %
3. Pensionato	1	4 %
4. Casalinga	1	4 %
5. Imprenditore	2	7 %
6. Dipendente pubblico	6	21 %
7. Libero professionista	5	18 %
8. Rappresentante associazioni di categoria	0	
7. Altro (specificare) (<i>studente</i>)	0	

Nazionalità	26	100 %
1. Italiana	26	100 %
2. Straniera	0	
Residenza	25	100 %
1. Provincia Enna	24	96 %
2. Altra Provincia	1	04 %

Enna, lì 05 ottobre 2015

Prot. 8433

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

Il Dirigente del Servizio
G. Marco Anfuso
F.to