

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

Report riepilogativo 2° – trimestre 2019

L'URP ha proceduto, nel **2° trimestre 2019**, alla consueta rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza per il servizio ricevuto, tramite questionario sostanzialmente conforme a quello trasmesso dal Dipartimento Funzione Pubblica e del Personale - Servizio Trasparenza e Semplificazione - U. R. P. in data 24 luglio 2015 ed adottato dallo scrivente Ufficio dal trimestre 2016, in ottemperanza a quanto disposto dal Dipartimento F.P..

Nel periodo in esame, **Aprile- Giugno**, sono stati compilati, da parte dell'utenza, **n. 10 questionari** conformi al questionario fornito dalla Regione Siciliana – Dipartimento F.P..

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 10

1 Quali strumenti utilizzi più frequentemente per contattare questo Ufficio?

		10	100 %
1 <input type="checkbox"/>	Telefono	0	0 %
2 <input type="checkbox"/>	Posta	0	0 %
3 <input type="checkbox"/>	Posta elettronica	0	0 %
4 <input type="checkbox"/>	Mi reco di persona presso la sede	10	100 %
5 <input type="checkbox"/>	Altro (specificare) _____	0	0 %

2. Con quale frequenza consulti il Sito Internet dell'Ufficio/Dipartimento

		10	100%
1 <input type="checkbox"/>	Tutti i giorni	0	0 %
2 <input type="checkbox"/>	Una o più volte a settimana	0	0 %
3 <input type="checkbox"/>	Una o più volte al mese	1	10 %
4 <input type="checkbox"/>	Sporadicamente	8	80 %
5 <input type="checkbox"/>	Mai	1	10 %

3. Indica il tuo grado di soddisfazione, per le seguenti caratteristiche, del Sito Internet.

1. Facilità di accesso al Sito		10	100 %
	Molto	3	30 %
	Abbastanza	3	30 %
	Poco	3	30 %
	Per nulla	1	10 %
	Nessuna risposta		
2. Chiarezza		10	100 %
	Molto	1	10 %
	Abbastanza	5	50 %
	Poco	3	30 %
	Per nulla	1	10 %
	Nessuna risposta		
3. Utilità		10	100 %
	Molto	2	20 %
	Abbastanza	4	40 %
	Poco	2	20 %
	Per nulla	2	20 %
	Nessuna risposta		
4. Completezza		10	100 %
	Molto	0	0 %
	Abbastanza	6	60 %
	Poco	2	20 %
	Per nulla	2	20 %
	Nessuna risposta		

5. Modulistica a disposizione	10	100 %
Molto	1	10 %
Abbastanza	5	50 %
Poco	2	20 %
Per nulla	2	20 %
Nessuna risposta	0	0 %

4. **Indica il tuo grado di soddisfazione, per le seguenti caratteristiche, della sezione Amministrazione Trasparente del Sito Istituzionale della Regione Siciliana.**

1. Facilità di individuazione della sezione “Amministrazione Trasparente”	10	100%
Molto	3	30 %
Abbastanza	4	40 %
Poco	2	20 %
Per nulla	1	10 %

2 Chiarezza	10	100%
Molto	1	10 %
Abbastanza	6	60 %
Poco	2	20 %
Per nulla	1	10 %

3. Utilità	10	100 %
Molto	2	20 %
Abbastanza	5	50 %
Poco	2	20 %
Per nulla	1	10 %

4. Completezza	10	100 %
Molto	1	10 %
Abbastanza	6	60 %
Poco	2	20 %
Per nulla	1	10 %

5. **Quante volte ti sei recato presso il nostro Ufficio nel corso degli ultimi 12 mesi?**

	10	100%
1 – 5 volte	8	80 %
6 – 10 volte	1	10 %
più di 10 volte	1	10 %

6. **Potresti indicare presso quale Unità Operativa ti sei recato?**

	10	100 %
1. U.O. 1 _____	3	30 %
2. U.O. 2 _____	0	0 %
3. U.O. 3 _____	0	0 %
4. U.O. 4 _____	0	0 %
5. Altro _U.R.P. _____	7	70 %

7. **Potresti indicare il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti?**

1. Adeguatezza dei locali	10	100%
1. Molto	2	20 %
2. Abbastanza	4	40 %
3. Poco	4	40 %
4. Per nulla	0	0 %

2. Servizi di portineria	10	100 %
1. Molto	2	20 %
2. Abbastanza	6	60 %
3. Poco	2	20 %
4. Per nulla	0	0 %

3. Chiarezza segnaletica interna	10	100 %
1. Molto	3	30 %
2. Abbastanza	3	30 %
3. Poco	4	40 %
4. Per nulla	0	0 %
8. Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico ?	10	100 %
1. Molto	2	20 %
2. Abbastanza	4	40 %
3. Poco	4	40 %
4. Per nulla	0	0 %
9. Principalmente per quale motivo ti sei recato e rivolto all'Ufficio?	10	100 %
1. Chiedere informazioni	6	60 %
2. Presentare una nuova pratica	1	10 %
3. Seguire l' iter di una pratica in corso	1	10 %
4. Conclusione del procedimento	0	0 %
5. Avere accesso agli atti amm.vi	1	10 %
6. Altro: <i>rinnovo patenti</i>	1	10 %
7. Punto 1) + Punto 2	0	0 %
8. Punto 1) + Punto 3	0	0 %
10. Sono motivi	10	100 %
1. Personali	9	90 %
2. Professionali	0	0 %
3. Per conto terzi	1	10 %
4. Altro (specificare) _____	0	0 %
11. Quanti ti ritieni soddisfatto dal servizio ricevuto? Fornisci una risposta per ciascuno de seguenti aspetti.		
1. Cortesia del personale	10	100 %
1. Molto	7	70 %
2. Abbastanza	1	10 %
3. Poco	2	20 %
4. Per nulla	0	0 %
2. Competenza del personale	10	100 %
1. Molto	6	60 %
2. Abbastanza	2	20 %
3. Poco	2	20 %
4. Per nulla	0	0 %
3. Chiarezza nel fornire spiegazioni	10	100 %
1. Molto	4	40 %
2. Abbastanza	4	40 %
3. Poco	2	20 %
4. Per nulla	0	0 %
4. Tempestività nella risposta	10	100 %
1. Molto	4	40 %
2. Abbastanza	4	40 %
3. Poco	2	20 %
4. Per nulla	0	0 %
Ti è stato chiesto di compilare dei moduli ?	10	100%

1 SI	10	100 %
2 NO	0	0 %

13. Se hai compilato uno o più moduli, quanto ritieni chiara la modulistica che ti è stato chiesto di compilare ?

	10	100 %
1. Molto	4	40 %
2. Abbastanza	6	60 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %

Gli originali dei moduli di questionario del trimestre vengono trasmessi unitamente al presente report all'Area 6 – Coordinamento Uffici Motorizzazione Civile - del Dipartimento Infrastrutture Mobilità.

Catania, li 28 giugno 2019

Il Dirigente del Servizio
f.to Ing. Marco Anfuso