

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

Report riepilogativo 1° – trimestre 2019

L'URP ha proceduto, nel 1° **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, **Gennaio- Marzo**, sono stati compilati, da parte dell'utenza, **n. 6 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

6

1 Quali strumenti utilizzi più frequentemente per contattare questo Ufficio?

		6	100 %
1 <input type="checkbox"/>	Telefono	1	10 %
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	5	90 %
5 <input type="checkbox"/>	Altro (specificare) _____	0	0 %

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

		6	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	0	0 %
4 <input type="checkbox"/>	Sporadicamente	1	10 %
5 <input type="checkbox"/>	Mai	4	90 %

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

1. Facilità di accesso al Sito		6	100 %
	Molto	1	10 %
	Abbastanza	2	40 %
	Poco	3	50 %
	Per nulla	0	0 %
	Nessuna risposta		
2. Chiarezza		6	100 %
	Molto	1	10 %
	Abbastanza	2	40 %
	Poco	3	50 %
	Per nulla	0	0 %
	Nessuna risposta		
3. Utilità		6	100 %
	Molto	2	20 %
	Abbastanza	4	80 %
	Poco	0	0 %
	Per nulla	0	0 %
	Nessuna risposta		
4. Completezza		6	100 %
	Molto	1	10 %
	Abbastanza	1	10 %
	Poco	4	80 %
	Per nulla	0	10 %
	Nessuna risposta		

5. Modulistica a disposizione	6	100 %
Molto	1	10 %
Abbastanza	2	40 %
Poco	3	50 %
Per nulla	0	0 %
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"	6	100 %
Molto	1	10 %
Abbastanza	2	40 %
Poco	3	50 %
Per nulla	0	0 %

2 Chiarezza	6	100 %
Molto	1	10 %
Abbastanza	2	40 %
Poco	3	50 %
Per nulla	0	0 %

3. Utilità	6	100 %
Molto	2	20 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	4	80 %
Per nulla	0	0 %

4. Completezza	6	100 %
Molto	1	10 %
Abbastanza	2	40 %
Poco	3	50 %
Per nulla	0	0 %

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

	6	100 %
1 - 5 volte	6	100 %
6 - 10 volte	0	0 %
più di 10 volte	0	0 %

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

	6	100 %
1. U.O. 1 _____	0	0 %
2. U.O. 2 _____	1	10 %
3. U.O. 3 _____	0	0 %
4. U.O. 4 _____	0	0 %
5. Altro . _____	5	90 %

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

1. Adeguatezza dei locali	6	100 %
1. Molto	0	0 %
2. Abbastanza	3	50 %
3. Poco	2	40 %
4. Per nulla	1	10 %

2. Servizi di portineria	6	100 %
1. Molto	0	0 %
2. Abbastanza	3	50 %
3. Poco	3	50 %
4. Per nulla	0	0 %

3. Chiarezza segnaletica interna	6	100 %
1. Molto	0	0 %
2. Abbastanza	4	80 %
3. Poco	2	20 %
4. Per nulla	0	0 %
8. Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico ?	6	100 %
1. Molto	0	0 %
2. Abbastanza	5	90 %
3. Poco	1	10 %
4. Per nulla	0	0 %
9. Principalmente per quale motivo ti sei recato e rivolto all'Ufficio?	6	100 %
1. Chiedere informazioni	2	40 %
2. Presentare una nuova pratica	3	50 %
3. Seguire l' iter di una pratica in corso	1	10 %
4. Conclusione del procedimento	0	0 %
5. Avere accesso agli atti amm.vi	0	0 %
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	6	100 %
1. Personali	6	100 %
2. Professionali	0	0 %
3. Per conto terzi	0	0 %
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	6	100 %
1. Molto	2	40 %
2. Abbastanza	3	50 %
3. Poco	1	10 %
4. Per nulla	0	0 %
2. Competenza del personale	6	100 %
1. Molto	2	40 %
2. Abbastanza	3	50 %
3. Poco	1	10 %
4. Per nulla	0	0 %
3. Chiarezza nel fornire spiegazioni	6	100 %
1. Molto	2	40 %
2. Abbastanza	3	50 %
3. Poco	1	10 %
4. Per nulla	0	0 %
4. Tempestività nella risposta	6	100 %
1. Molto	2	40 %
2. Abbastanza	3	50 %
3. Poco	1	10 %
4. Per nulla	0	0 %
12. Ti è stato chiesto di compilare dei moduli ?	6	100 %

1 SI	6	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 ?

	6	100 %
1. Molto	2	40 %
2. Abbastanza	3	50 %
3. Poco	1	10 %
4. Per nulla	0	0 %

Gli originali dei moduli di questionario del 1° trimestre vengono trasmessi unitamente al presente report all'Area 6 – Coordinamento Uffici Motorizzazione Civile - del Dipartimento Infrastrutture Mobilità.

Catania, li 22 MAG, 2019

Il Dirigente del Servizio
Ing. Marco Anfuso

