

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

Report riepilogativo 3° – trimestre 2019

L'URP ha proceduto, nel **3° 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, **Luglio- Settembre**, sono stati compilati, da parte dell'utenza, **n. 12 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 **12**

1 Quali strumenti utilizzati più frequentemente per contattare questo Ufficio?

	12	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	11	90 %
5 <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	0	0 %

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

	12	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	8	70 %
5 <input type="checkbox"/> Mai	4	30 %

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

1. Facilità di accesso al Sito	12	100 %
Molto	1	10 %
Abbastanza	10	80 %
Poco	1	10 %
Per nulla	0	0 %
Nessuna risposta		
2. Chiarezza	12	100 %
Molto	1	10 %
Abbastanza	8	60 %
Poco	3	30 %
Per nulla	0	0 %
Nessuna risposta		
3. Utilità	12	100 %
Molto	1	10 %
Abbastanza	8	60 %
Poco	3	30 %
Per nulla	0	0 %
Nessuna risposta		
4. Completezza	12	100 %
Molto	1	10 %
Abbastanza	8	60 %
Poco	3	30 %
Per nulla	0	0 %
Nessuna risposta		

5. Modulistica a disposizione	12	100 %
Molto	1	10 %
Abbastanza	8	60 %
Poco	3	30 %
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"	12	100%
Molto	3	30 %
Abbastanza	6	40 %
Poco	2	20 %
Per nulla	1	10 %
2 Chiarezza	12	100%
Molto	2	20 %
Abbastanza	7	50 %
Poco	2	20 %
Per nulla	1	10 %
3. Utilità	12	100 %
Molto	2	20 %
Abbastanza	7	50 %
Poco	2	20 %
Per nulla	1	10 %
4. Completezza	12	100 %
Molto	2	20 %
Abbastanza	7	50 %
Poco	2	20 %
Per nulla	1	10 %

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

	12	100%
1 – 5 volte	12	100 %
6 – 10 volte	0	0 %
più di 10 volte	0	0 %

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

	12	100 %
1. U.O. 1 _____	2	20 %
2. U.O. 2 _____	3	30 %
3. U.O. 3 _____	0	0 %
4. U.O. 4 _____	0	0 %
5. Altro _U.R.P. _____	7	50 %

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

1. Adeguatezza dei locali	12	100%
1. Molto	3	30 %
2. Abbastanza	8	60 %
3. Poco	1	10 %
4. Per nulla	0	0 %
2. Servizi di portineria	12	100 %
1. Molto	5	30 %
2. Abbastanza	7	70 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %

3. Chiarezza segnaletica interna	12	100 %
1. Molto	3	30 %
2. Abbastanza	8	60 %
3. Poco	1	10 %
4. Per nulla	0	0 %
8. Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico ?	12	100 %
1. Molto	1	10 %
2. Abbastanza	6	50 %
3. Poco	5	40 %
4. Per nulla	0	0 %
9. Principalmente per quale motivo ti sei recato e rivolto all'Ufficio?	12	100 %
1. Chiedere informazioni	4	50 %
2. Presentare una nuova pratica	3	20 %
3. Seguire l' iter di una pratica in corso	3	20 %
4. Conclusione del procedimento	0	0 %
5. Avere accesso agli atti amm.vi	0	0 %
6. Altro: <i>rinnovo patenti</i>	2	10 %
7. Punto 1) + Punto 2	0	0 %
8. Punto 1) + Punto 3	0	0 %
10. Sono motivi	12	100 %
1. Personali	7	70 %
2. Professionali	3	20 %
3. Per conto terzi	2	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	12	100 %
1. Molto	7	60 %
2. Abbastanza	5	40 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %
2. Competenza del personale	12	100 %
1. Molto	7	60 %
2. Abbastanza	5	40 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %
3. Chiarezza nel fornire spiegazioni	12	100 %
1. Molto	6	50 %
2. Abbastanza	6	50 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %
4. Tempestività nella risposta	12	100 %
1. Molto	8	70 %
2. Abbastanza	4	30 %
3. Poco	0	20 %
4. Per nulla	0	0 %
Ti è stato chiesto di compilare dei moduli ?	12	100%

1 SI	12	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 ?

	12	100 %
1. Molto	5	40 %
2. Abbastanza	7	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 30 settembre 2019

Il Dirigente del Servizio
Ing. Marco Anfuso

