

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

Report riepilogativo III – trimestre 2015

L'URP ha proceduto, nel III **trimestre 2015**, 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. 11 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 **11**

1 Quali strumenti utilizzi più frequentemente per contattare questo Ufficio?

		11	100 %
1 <input type="checkbox"/>	Telefono	2	18%
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	9	82%
5 <input type="checkbox"/>	Altro (specificare) _____	0	0%

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

		0	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	0	0%
5 <input type="checkbox"/>	Mai	0	0%

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

		0	100 %
1. Facilità di accesso al Sito			
	Molto	0	0 %
	Abbastanza	0	0 %
	Poco	0	0 %
	Per nulla	0	0 %
2. Chiarezza		0	100 %
	Molto	0	0 %
	Abbastanza	0	0 %
	Poco	0	0 %
	Per nulla	0	0 %
3. Utilità		0	100 %
	Molto	0	0 %
	Abbastanza	0	0 %
	Poco	0	0 %
	Per nulla	0	0 %
4. Completezza		0	100 %
	Molto	0	0 %
	Abbastanza	0	0 %

Poco	0	0 %
Per nulla	0	0 %
5. Modulistica a disposizione	0	100 %
Molto	0	0 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	0	0 %
Per nulla	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”	0	100%
Molto	0	0 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	0	0 %
Per nulla	0	0 %
2 Chiarezza	0	100%
Molto	0	0 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	0	0 %
Per nulla	0	0 %
3. Utilità	0	100 %
Molto	0	0 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	0	0 %
Per nulla	0	0%
4. Completezza	0	100 %
Molto	0	0 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	0	0 %
Per nulla	0	0 %

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

	11	100%
1 – 5 volte	11	100 %
6 – 10 volte	0	0 %
più di 10 volte	0	0%

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

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

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

1. Adeguatezza dei locali	11	100 %
1. Molto	4	36 %
2. Abbastanza	1	10 %
3. Poco	4	36 %
4. Per nulla	2	18 %
2. Servizi di portineria	11	100 %
1. Molto	2	18 %
2. Abbastanza	2	18 %

3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	7	64 %

3. Chiarezza segnaletica interna **11** **100 %**

1. Molto	4	36 %
2. Abbastanza	0	0 %
3. Poco	6	54 %
4. Per nulla	1	10 %

8. Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico ?

11 **100 %**

1. Molto	1	10 %
2. Abbastanza	5	45 %
3. Poco	5	45 %
4. Per nulla	0	0 %

9. Principalmente per quale motivo ti sei recato e rivolto all'Ufficio?

11 **100 %**

1. Chiedere informazioni	6	54 %
2. Presentare una nuova pratica	3	27 %
3. Seguire l' iter di una pratica in corso	2	19 %
4. Conclusione del procedimento	0	0 %
5. Avere accesso agli atti amm.vi	0	0 %
6. Altro: <i>rinnovo patenti</i>	0	0 %
7. Punto 1) + Punto2	0	0 %
8. Punto 1) + Punto 3	0	0 %

10. Sono motivi **11** **100 %**

1. Personali	11	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 **11** **100 %**

1. Molto	8	73 %
2. Abbastanza	1	9 %
3. Poco	2	18 %
4. Per nulla	0	0 %

2. Competenza del personale **11** **100 %**

1. Molto	7	64 %
2. Abbastanza	2	18 %
3. Poco	2	18 %
4. Per nulla	0	0 %

3. Chiarezza nel fornire spiegazioni **11** **100 %**

1. Molto	6	55 %
2. Abbastanza	3	27 %
3. Poco	2	18 %
4. Per nulla	0	0 %

4. Tempestività nella risposta **11** **100 %**

1. Molto	7	64 %
2. Abbastanza	0	0 %
3. Poco	2	18 %
4. Per nulla	2	18 %

12.

Ti è stato chiesto di compilare dei moduli ?

	11	100 %
1 SI	11	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 ?

	11	100 %
1. Molto	2	18 %
2. Abbastanza	7	64 %
3. Poco	2	18 %
4. Per nulla	0	0 %

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