

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

Report riepilogativo IV – trimestre 2015

L'URP ha proceduto, nel IV **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, ottobre-dicembre, sono stati compilati, da parte dell'utenza, **n. 9 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 **9**

1 Quali strumenti utilizzi più frequentemente per contattare questo Ufficio?

		9	100 %
1 <input type="checkbox"/>	Telefono	3	33%
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	6	67%
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?

	9	100%
1 – 5 volte	9	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	9	100 %
1. Molto	0	0 %
2. Abbastanza	6	67 %
3. Poco	1	11 %
4. Per nulla	2	22 %
2. Servizi di portineria	9	100 %
1. Molto	2	22 %
2. Abbastanza	1	12 %

3. Poco	2	22 %
4. Per nulla	4	44 %
3. Chiarezza segnaletica interna	9	100 %
1. Molto	1	15 %
2. Abbastanza	6	55 %
3. Poco	1	15 %
4. Per nulla	1	15 %

8. Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico ?

9 100 %

1. Molto	0	0 %
2. Abbastanza	9	100 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %

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

9 100 %

1. Chiedere informazioni	4	44 %
2. Presentare una nuova pratica	4	44 %
3. Seguire l' iter di una pratica in corso	1	12 %
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) + Punto 2	0	0 %
8. Punto 1) + Punto 3	0	0 %

10. Sono motivi

9 100 %

1. Personali	8	89 %
2. Professionali	0	0 %
3. Per conto terzi	1	11 %
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	9	100 %
1. Molto	7	78 %
2. Abbastanza	2	22 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %

2. Competenza del personale	9	100 %
1. Molto	4	45 %
2. Abbastanza	5	55 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %

3. Chiarezza nel fornire spiegazioni	9	100 %
1. Molto	2	22 %
2. Abbastanza	7	78 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %

4. Tempestività nella risposta	9	100 %
1. Molto	6	67 %
2. Abbastanza	3	33 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %

12.

Ti è stato chiesto di compilare dei moduli ?

	9	100 %
1 SI	9	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 ?

	9	100 %
1. Molto	2	22 %
2. Abbastanza	7	78 %
3. Poco	0	0 %
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.