

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

**Report riepilogativo IV° – trimestre 2015**

L'URP ha proceduto, nel **quarto 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 IV trimestre 2015, in ottemperanza a quanto disposto dal Dipartimento F.P..

Nel periodo in esame, **ottobre - dicembre**, sono stati compilati, da parte dell'utenza, **n. 25 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** **25**

**1 Quali strumenti utilizzi più frequentemente per contattare questo Ufficio?**

		25	100 %
1 <input type="checkbox"/>	Telefono	6	24%
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	19	76%
5 <input type="checkbox"/>	Altro (specificare) _____	0	0

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

		25	100%
1 <input type="checkbox"/>	Tutti i giorni	0	0
2 <input type="checkbox"/>	Una o più volte a settimana	1	4%
3 <input type="checkbox"/>	Una o più volte al mese	4	16%
4 <input type="checkbox"/>	Sporadicamente	10	40%
5 <input type="checkbox"/>	Mai	10	40%

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

<b>1. Facilità di accesso al Sito</b>		<b>18</b>	<b>100 %</b>
	Molto	7	39 %
	Abbastanza	11	61 %
	Poco	0	0
	Per nulla	0	0
<b>2. Chiarezza</b>		<b>18</b>	<b>100 %</b>
	Molto	6	33 %
	Abbastanza	12	67 %
	Poco	0	0
	Per nulla	0	0
<b>3. Utilità</b>		<b>18</b>	<b>100 %</b>
	Molto	8	44 %
	Abbastanza	10	56 %
	Poco	0	0
	Per nulla	0	0
<b>4. Completezza</b>		<b>17</b>	<b>100 %</b>
	Molto	7	41 %
	Abbastanza	10	59 %
	Poco	0	0
	Per nulla	0	0

<b>5. Modulistica a disposizione</b>	<b>19</b>	<b>100 %</b>
Molto	6	32 %
Abbastanza	13	68 %
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”**

<b>19</b>	<b>100 %</b>
Molto	10 53 %
Abbastanza	8 42 %
Poco	1 5 %
Per nulla	0 0

**2 Chiarezza**

<b>19</b>	<b>100 %</b>
Molto	9 47 %
Abbastanza	9 47 %
Poco	1 6 %
Per nulla	0 0

**3. Utilità**

<b>17</b>	<b>100 %</b>
Molto	9 53 %
Abbastanza	8 47 %
Poco	0 0
Per nulla	0 0

**4. Completezza**

<b>17</b>	<b>100 %</b>
Molto	10 59 %
Abbastanza	7 41 %
Poco	0 0
Per nulla	0 0

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

<b>24</b>	<b>100 %</b>
1 – 5 volte	15 62 %
6 – 10 volte	4 17 %
più di 10 volte	5 21 %

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

<b>19</b>	<b>100 %</b>
1. U.O. 1 _____	11 58 %
2. U.O. 2 _____	3 16 %
3. U.O. 3 _____	4 21 %
4. U.O. 4 _____	1 5 %
5. Altro _____	0 0

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

**1. Adeguatezza dei locali**

<b>21</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	9 43 %
2. Abbastanza	9 43 %
3. Poco	1 4 %
4. Per nulla	2 10 %

**2. Servizi di portineria**

<b>25</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	15 %
2. Abbastanza	7 %
3. Poco	2 %
4. Per nulla	1 %

	<b>3. Chiarezza segnaletica interna</b>	<b>21</b>	<b>100 %</b>
	1. Molto	12	57 %
	2. Abbastanza	6	28 %
	3. Poco	2	10 %
	4. Per nulla	1	5 %
<b>8.</b>	<b>Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico ?</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>
	1. Molto	7	35 %
	2. Abbastanza	12	60 %
	3. Poco	1	5 %
	4. Per nulla	0	0
<b>9.</b>	<b>Principalmente per quale motivo ti sei recato e rivolto all'Ufficio?</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>
	1. Chiedere informazioni	5	20 %
	2. Presentare una nuova pratica	9	36 %
	3. Seguire l' iter di una pratica in corso	4	16 %
	4. Conclusione del procedimento	2	8 %
	5. Avere accesso agli atti amm.vi	1	4 %
	6. Altro: <i>rinnovo patenti</i>	2	8 %
	7. Punto 1) + Punto 2	1	4 %
	8. Punto 1) + Punto 3	1	4 %
<b>10.</b>	<b>Sono motivi</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>
	1. Personali	16	67 %
	2. Professionali	5	21 %
	3. Per conto terzi	3	12 %
	4. Altro (specificare) _____	0	0
<b>11.</b>	<b>Quanti ti ritieni soddisfatto dal servizio ricevuto? Fornisci una risposta per ciascuno de seguenti aspetti.</b>		
	<b>1. Cortesia del personale</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>
	1. Molto	18	72 %
	2. Abbastanza	4	16 %
	3. Poco	2	8 %
	4. Per nulla	1	4 %
	<b>2. Competenza del personale</b>	<b>23</b>	<b>100 %</b>
	1. Molto	16	70 %
	2. Abbastanza	4	17 %
	3. Poco	3	13 %
	4. Per nulla	0	0
	<b>3. Chiarezza nel fornire spiegazioni</b>	<b>23</b>	<b>100 %</b>
	1. Molto	16	70 %
	2. Abbastanza	4	17 %
	3. Poco	1	4 %
	4. Per nulla	2	9 %
	<b>4. Tempestività nella risposta</b>	<b>23</b>	<b>100 %</b>
	1. Molto	16	70 %
	2. Abbastanza	4	17 %
	3. Poco	3	13 %
	4. Per nulla	0	0
<b>12.</b>	<b>Ti è stato chiesto di compilare dei moduli ?</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>

1 SI	21	84 %
2 NO	4	16 %

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

	<b>24</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	14	58 %
2. Abbastanza	8	34 %
3. Poco	2	8 %
4. Per nulla	0	0 %

**14. Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?**

	<b>25</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	10	40 %
2. Abbastanza	14	56 %
3. Poco	0	0
4. Per nulla	1	4 %

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

Enna, lì 12 gennaio 2016

Prot. 124

Il Responsabile URP /U.O.1  
M. G. Rizzo  
F.to

Il Dirigente del Servizio  
G. Marco Anfuso  
F.to