

Regione Siciliana
Servizio Motorizzazione Civile Siracusa

URP
CUSTOMER SATISFACTION
Report riepilogativo ottobre - dicembre 2015

L'URP ha proceduto, nel **quarto trimestre 2015**, alla consueta rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza per il servizio ricevuto, tramite il nuovo questionario conforme a quello trasmesso in allegato alla nota del Dirigente Generale del Dipartimento della Funzione Pubblica e del Personale protocollo n. 99862 del 24.07.2015.

Nel periodo in esame, ottobre - dicembre, sono stati compilati, da parte dell'utenza, **8 questionari**.

Le varie risposte sono state raggruppate seguendo lo schema del questionario, per consentirne una lettura più immediata.

Questionari compilati dall'utenza 8

1. Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare questo Dipartimento?

	8	100 %
1. Telefono	-	
2. Posta	-	
3. Posta elettronica	-	
4. Mi reco di persona presso la sede	8	100 %

2. Con quale frequenza consulti il sito internet del Dipartimento

	8	100 %
1. Tutti i giorni	-	
2. Una o più volte la settimana	-	
3. Una o più volte al mese	1	12,5 %
4. Sporadicamente	3	37,5 %
5. Mai	4	50,0 %

3. Indica il Tuo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito *Internet*:

1. Facilità di accesso al sito	4	100 %
1. Molto	1	25,0 %
2. Abbastanza	2	50,0 %
3. Poco	1	25,0 %
4. Per nulla		
2. Chiarezza	4	100 %
1. Molto	-	
2. Abbastanza	3	75,0 %
3. Poco	1	25,0 %
4. Per nulla		
3. Utilità	4	100 %
1. Molto	-	
2. Abbastanza	2	50,0 %
3. Poco	2	50,0 %
4. Per nulla	-	

4. Completezza	4	100 %
1. Molto	-	
2. Abbastanza	3	75,0 %
3. Poco	1	25,0 %
4. Per nulla	-	
5. Modulistica a disposizione	4	100 %
1. Molto	-	
2. Abbastanza	2	50,0 %
3. Poco	2	50,0 %
4. Per nulla	-	

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 %
1. Molto		
2. Abbastanza		
3. Poco		
4. Per nulla		

2. Chiarezza

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla

3. Utilità

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla

4. Completezza

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla

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

	8	100 %
1. 1-5 volte	7	87,5 %
2. 6-10 volte	1	12,5 %
3. più di 10 volte	-	

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

	8	100 %
1. U.O.1 Servizi Amministrativi	-	
2. U.O.2 Veicoli	2	25,0 %
3. U.O.3 Conducenti	4	50,0 %
4. U.O.4 Trasporto di persone e cose	2	25,0 %

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

1. Adeguatezza dei locali	8	100 %
1. Molto	1	12,5 %
2. Abbastanza	6	75,0 %
3. Poco	1	12,5 %
4. Per nulla	-	
2. Servizi di portineria	8	100 %
1. Molto	-	
2. Abbastanza	5	62,5,0 %
3. Poco	2	25,0 %
4. Per nulla	1	12,5 %
3. Chiarezza della segnaletica interna	8	100 %
1. Molto	-	
2. Abbastanza	5	62,5 %
3. Poco	2	25,0 %
4. Per nulla	1	12,5 %

8. Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

	8	100 %
1. Molto	-	
2. Abbastanza	7	87,5 %
3. Poco	1	12,5 %
4. Per nulla	-	

9. Principalmente, per quale motivo Ti sei recato e rivolto all'ufficio?

	8	100 %
1. Chiedere informazioni	1	12,5 %
2. Presentare una nuova pratica	5	62,5 %
3. Seguire l' iter di una pratica in corso	2	25,0 %
4. Conclusione del procedimento	-	
5. Avere accesso agli atti amministrativi	-	
6. Altro	-	

10. Sono motivi:

	8	100 %
1. Personali	7	87,5 %
2. Professionali	1	12,5 %
3. Per conto terzi	-	
4. Altro	-	

11. Quanto Ti ritieni soddisfatto del servizio ricevuto? Fornisci una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti.

1. Cortesia del personale	8	100 %
1. Molto	5	62,5 %
2. Abbastanza	3	37,5 %
3. Poco	-	
4. Per nulla	-	
2. Competenza del personale	8	100 %
1. Molto	3	37,5 %
2. Abbastanza	5	62,5 %
3. Poco	-	
4. Per nulla	-	

3. Chiarezza nel fornire spiegazioni	8	100 %
1. Molto	2	25,0 %
2. Abbastanza	6	75,0 %
3. Poco	-	
4. Per nulla	-	

4. Tempestività nella risposta	8	100 %
1. Molto	4	50,0 %
2. Abbastanza	4	50,0 %
3. Poco	-	
4. Per nulla	-	

12. Ti è stato chiesto di compilare dei moduli?

	7	100 %
1. Sì	5	71,4 %
2. No	2	28,6 %

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

	7	100 %
1. Molto	3	42,9 %
2. Abbastanza	3	42,9 %
3. Poco	1	14,2 %
4. Per nulla	-	

Il Dirigente del Servizio
Ing. Antonino Cannata