

**Regione Siciliana**  
**Servizio Motorizzazione Civile Siracusa**

**URP**  
**CUSTOMER SATISFACTION**  
**Report riepilogativo gennaio – marzo 2015**

L'URP ha proceduto, nel **primo trimestre 2015**, alla consueta rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza per il servizio ricevuto, tramite questionario sostanzialmente conforme a quello adottato dal Dipartimento, in ottemperanza alla Direttiva Presidenziale del 06/03/2009.

Nel periodo in esame, gennaio – marzo, sono stati compilati, da parte dell'utenza, **14 questionari**.

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

**Questionari compilati dall'utenza                    14**

**É la prima volta che si rivolge presso questo Ufficio?**

	<b>14</b>	<b>100 %</b>
1. Sì	8	57 %
2. No	6	43 %

**2. Se è già venuto, ricorda quante volte nel corso degli ultimi 12 mesi?**

	<b>6</b>	<b>100 %</b>
1. 1-5 volte	3	50 %
2. 6-10 volte	2	33 %
3. più di 10 volte	1	17 %

**3. Indichi il grado di soddisfazione dei seguenti aspetti riguardanti l'accoglienza:**

<b>1. Adeguatezza dei locali</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	9	64 %
2. Abbastanza	5	36 %
3. Poco	0	
4. Insufficiente	0	

<b>2. Servizi di portineria</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	0	
2. Abbastanza	4	28,5 %
3. Poco	2	14,5 %
4. Insufficiente	8	57 %

<b>3. Chiarezza della segnaletica interna</b>	<b>13</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	5	38,5 %
2. Abbastanza	8	61,5 %
3. Poco	0	
4. Insufficiente	0	

**4. Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare questo Dipartimento?**

	<b>18</b>	<b>100 %</b>
1. Telefono	5	27,8 %
2. Posta	0	
3. Posta elettronica	2	11,1 %
4. Mi reco di persona presso la sede	11	61,1 %
5. Altro	0	

### 5. Ha mai visitato il sito internet del Dipartimento:

	<b>12</b>	<b>100 %</b>
1. Sì	3	25 %
2. No	9	75 %

### 6. Indichi il grado di soddisfazione delle seguenti caratteristiche del sito *Internet* del Dipartimento:

<b>1. Accessibilità</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	0	
2. Abbastanza	3	100 %
3. Poco	0	
4. Insufficiente	0	

<b>2. Aggiornamento</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	0	
2. Abbastanza	1	33,3 %
3. Poco	2	66,6 %
4. Insufficiente	0	

<b>3. Completezza delle informazioni</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	0	
2. Abbastanza	2	66,6 %
3. Poco	1	33,3 %
4. Insufficiente	0	

<b>4. Facilità di ricerca</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	0	
2. Abbastanza	3	100 %
3. Poco	0	
4. Insufficiente	0	

<b>5. Modulistica</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	0	
2. Abbastanza	3	100 %
3. Poco	0	
4. Insufficiente	0	

### 7. Oggi, presso quale Ufficio si è recato?

	<b>28</b>	<b>100 %</b>
1. Ufficio Relazioni con il Pubblico	5	17,9 %
2. Protocollo	11	39,2 %
3. U.O.1 Servizi Amministrativi	0	
4. U.O.2 Veicoli	5	17,9 %
5. U.O.3 Conducenti	5	17,9 %
6. U.O.4 Trasporto di persone e cose	2	7,1 %
7. Sala esami	0	
8. Altro	0	

### 8. Principalmente, per quale motivo è venuto?

	<b>26</b>	<b>100 %</b>
1. Chiedere informazioni	9	34,6 %
2. Presentare una nuova pratica	9	34,6 %
3. Seguire l' iter di una pratica in corso	6	23,1 %
4. Conclusione del procedimento	2	7,7 %
5. Avere accesso agli atti amministrativi	0	
6. Sostenere esami	0	
7. Altro	0	

## 9. Indichi il suo grado di soddisfazione rispetto al servizio ricevuto

<b>1. Cortesia del personale</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	6	42,8 %
2. Abbastanza	8	57,2 %
3. Poco	0	
4. Insufficiente	0	

<b>2. Capacità di ascolto</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	5	35,7 %
2. Abbastanza	9	64,3 %
3. Poco	0	
4. Insufficiente	0	

<b>3. Competenza del personale</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	6	42,8 %
2. Abbastanza	8	57,2 %
3. Poco	0	
4. Insufficiente	0	

<b>4. Chiarezza nel fornire spiegazioni</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	3	21,4 %
2. Abbastanza	11	78,6 %
3. Poco	0	
4. Insufficiente	0	

<b>5. Tempestività nella risposta</b>	<b>13</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	3	23,1 %
2. Abbastanza	9	69,2 %
3. Poco	1	7,7 %
4. Insufficiente	0	

## 10. Ritiene chiara la modulistica che Le è stato chiesto di compilare?

	<b>14</b>	<b>100 %</b>
Molto	6	42,8 %
Abbastanza	7	50 %
Poco	1	7,2 %
Insufficiente	0	

## 11. Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

	<b>14</b>	<b>100 %</b>
Molto	3	21,4 %
Abbastanza	9	64,3 %
Poco	2	14,3 %
Insufficiente	0	

## 12. Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio ?

<b>13. Indichi a quale categoria appartiene:</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>
1. Privato cittadino	8	57 %
2. Impresa	3	21,4 %
3. Pubblica Amministrazione	0	
4. Libero Professionista	1	7,2 %
5. Associazioni di categoria	1	7,2 %
6. Autoscuola	1	7,2 %
7. Altro	0	

<b>Età</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>
1. Fino a 29	4	28,6 %
2. Da 30 a 60	7	50 %
3. Oltre i 60	3	21,4 %

<b>Sesso</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>
1. M	12	85,7 %
2. F	2	14,3 %

<b>Titolo di studio</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>
1. Nessun titolo	0	
2. Licenza elementare	0	
3. Licenza scuola media inferiore	4	28,6 %
4. Diploma scuola media superiore	9	64,3 %
5. Laurea	1	7,1 %

<b>Professione</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>
1. Impiegato/lavoratore dipendente	4	28,6 %
2. Libero professionista	2	14,3 %
3. Casalinga	1	7,1 %
4. Studente	1	7,1 %
5. Lavoratore autonomo	6	42,9 %
6. Disoccupato	0	
7. Altro	0	

<b>Nazionalità</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>
1. Italiana	14	100 %
2. Straniera	0	

<b>Residenza</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>
1. Siracusa	13	61,5 %
2. Altro Comune	1	38,5 %

Il Dirigente del Servizio  
Ing. Antonino Cannata