

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

**URP**  
**CUSTOMER SATISFACTION**  
**Report riepilogativo luglio – settembre 2015**

L'URP ha proceduto, nel **terzo 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, luglio – settembre, sono stati compilati, da parte dell'utenza, **10 questionari**.

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

**Questionari compilati dall'utenza                    10**

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

	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. Sì	6	60,0 %
2. No	4	40,0 %

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

	<b>4</b>	<b>100 %</b>
1. 1-5 volte	2	50,0 %
2. 6-10 volte	1	25,0 %
3. più di 10 volte	1	25,0 %

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

<b>1. Adeguatezza dei locali</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	4	40,0 %
2. Abbastanza	6	60,0 %
3. Poco		
4. Insufficiente		

<b>2. Servizi di portineria</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. Molto		
2. Abbastanza	2	20,0 %
3. Poco	3	30,0 %
4. Insufficiente	5	50,0 %

<b>3. Chiarezza della segnaletica interna</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. Molto		
2. Abbastanza	10	100 %
3. Poco		
4. Insufficiente		

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

	<b>16</b>	<b>100 %</b>
1. Telefono	4	25,0 %
2. Posta		
3. Posta elettronica	2	12,5 %
4. Mi reco di persona presso la sede	10	62,5 %
5. Altro		

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

	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. Sì	2	20,0 %
2. No	8	80,0 %

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

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

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

<b>3. Completezza delle informazioni</b>	<b>2</b>	<b>100 %</b>
1. Molto		
2. Abbastanza	2	100 %
3. Poco		
4. Insufficiente		

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

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

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

	<b>20</b>	<b>100 %</b>
1. Ufficio Relazioni con il Pubblico	3	15,0 %
2. Protocollo	6	30,0 %
3. U.O.1 Servizi Amministrativi		
4. U.O.2 Veicoli	5	25,0 %
5. U.O.3 Conducenti	4	20,0 %
6. U.O.4 Trasporto di persone e cose	2	10,0 %
7. Sala esami		
8. Altro		

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

	<b>18</b>	<b>100 %</b>
1. Chiedere informazioni	5	27,8 %
2. Presentare una nuova pratica	7	38,9 %
3. Seguire l' iter di una pratica in corso	4	22,2 %
4. Conclusione del procedimento	2	11,1 %
5. Avere accesso agli atti amministrativi		
6. Sostenere esami		
7. Altro		

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

<b>1. Cortesia del personale</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	7	70,0 %
2. Abbastanza	3	30,0 %
3. Poco		
4. Insufficiente		
<b>2. Capacità di ascolto</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	6	60,0 %
2. Abbastanza	4	50,0 %
3. Poco		
4. Insufficiente		
<b>3. Competenza del personale</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	6	60,0 %
2. Abbastanza	4	40,0 %
3. Poco		
4. Insufficiente		
<b>4. Chiarezza nel fornire spiegazioni</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	3	30,0 %
2. Abbastanza	7	70,0 %
3. Poco		
4. Insufficiente		
<b>5. Tempestività nella risposta</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	2	20,0 %
2. Abbastanza	8	80,0 %
3. Poco		
4. Insufficiente		

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

	<b>10</b>	<b>100 %</b>
Molto	2	20,0 %
Abbastanza	6	60,0 %
Poco	2	20,0 %
Insufficiente		

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

	<b>10</b>	<b>100 %</b>
Molto	2	20,0 %
Abbastanza	6	60,0 %
Poco	2	20,0 %
Insufficiente		

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

<b>13. Indichi a quale categoria appartiene:</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. Privato cittadino	6	60,0 %
2. Impresa	1	10,0 %
3. Pubblica Amministrazione		
4. Libero Professionista	2	20,0 %
5. Associazioni di categoria		
6. Autoscuola	1	10,0 %
7. Altro		
<b>Età</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. Fino a 29	2	20,0 %
2. Da 30 a 60	6	60,0 %
3. Oltre i 60	2	20,0 %
<b>Sesso</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. M	7	70,0 %
2. F	3	30,0 %
<b>Titolo di studio</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. Nessun titolo		
2. Licenza elementare		
3. Licenza scuola media inferiore	3	30,0 %
4. Diploma scuola media superiore	5	50,0 %
5. Laurea	2	20,0 %
<b>Professione</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. Impiegato/lavoratore dipendente	2	20,0 %
2. Libero professionista	3	30,0 %
3. Casalinga	1	10,0 %
4. Studente		
5. Lavoratore autonomo	4	40,0 %
6. Disoccupato		
7. Altro		
<b>Nazionalità</b>	<b>9</b>	<b>100 %</b>
1. Italiana	9	100 %
2. Straniera		
<b>Residenza</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. Siracusa	8	80,0 %
2. Altro Comune	2	20,0 %

Il Dirigente del Servizio  
Ing. Antonino Cannata