

REGIONE SICILIANA
Servizio Motorizzazione Civile di Palermo
URP
CUSTOMER SATISFACTION
Report riepilogativo luglio – agosto – 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 trasmesso dal Dipartimento Funzione Pubblica e del Personale-Servizio Trasparenza e Semplificazione in data 24/07/2015 ed adottato dallo scrivente Ufficio nel periodo ottobredicembre, in ottemperanza a quanto disposto dal Dipartimento F.P.

Nel periodo in esame, ottobre – dicembre, sono stati compilati, da parte dell'utenza, 16 questionari.

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

Questionari compilati dall'utenza 16

1. Ha già contattato uno o più sportelli di questa Motorizzazione Civile?

(1) SI

(15) NO

2. Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare questa Motorizzazione Civile?

(3) Telefono

(1) Posta

(2) Posta elettronica

(10) Mi reco di persona presso la sede

(0) Altro (specificare) _____

3. Quante volte si è recato presso gli sportelli della Motorizzazione Civile nel corso degli ultimi 12 mesi?

(16) 1 – 5 volte

(0) 6 – 10 volte

(0) più di 10 volte

4. A quale Struttura si è rivolto? (Segreteria, U.O., Sportelli, ecc)

Segreteria (4), U.O. (3), Sportelli (9)

5. Per quale motivo?

(3) Chiedere informazioni

(13) Presentare una nuova pratica

(0) Seguire l'iter di una pratica in corso

(0) Conclusione di un procedimento

(0) Avere accesso agli atti amministrativi

(0) Altro (specificare) _____

6. Quanto si ritiene soddisfatto dal servizio ricevuto? Fornisca una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti:

Molto (2) Abbastanza (13) Poco (1) Per nulla (0)

Cortesia del personale (10) (5) (1) (0)

Competenza del personale (13) (3) (0) (0)

Chiarezza nel fornire spiegazioni (10) (4) (2) (0)

Tempestività nella risposta (14) (2) (0) (0)

7. Le è stato chiesto di compilare dei moduli?

(16) SI

(0) NO

8. Se ha compilato uno o più moduli, quanto ritiene chiara la modulistica che le è stato chiesto di compilare?

Molto (15) Abbastanza (1) Poco (0) Per nulla (0)

9. Potrebbe indicare il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti?

Molto (12) Abbastanza (3) Poco (1) Per nulla (0)

Adeguatezza dei locali (6) (8) (2) (0)

Servizi di portineria (6) (8) (2) (0)

Chiarezza della segnaletica (8) (4) (2) (0)

10. Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico

Molto (12) Abbastanza (2) Poco (2) Per nulla (0)

11. Potrebbe indicare a quale titolo si è rivolto al Dipartimento?

(14) Personale

(2) Professionale

(0) Per conto terzi

(0) Altro (specificare) _____



Ufficio Relazioni con il Pubblico
CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Signora/e, per migliorare i servizi offerti da questa amministrazione, le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande. La sua opinione è per noi preziosa. Il questionario è anonimo, e i dati raccolti saranno trattati cumulativamente nel rispetto della legge sulla privacy.

Fascia di Età

fino a 29 (15) da 30 a 44 (1) da 45 a 60 (0) Oltre i 60 (0)

Nazionalità

Italiana (16) Straniera(0)

Sesso

Maschio (5) Femmina (11)

Titolo di studio

(0) Nessun Titolo

(0) Licenza elementare

(3) Licenza scuola media inferiore

(10) Licenza scuola media superiore

(3) Laurea

(0) Altro (specificare) _____

Condizione professionale

(3) Imprenditore

(2) Dipendente Pubblico

(3) Libero Professionista

(2) Lavoratore autonomo (commerciante, artigiano ecc...)

(0) Rappresentante Associazione di Categoria

(5) Disoccupato

(1) Pensionato

(0) Casalinga

(0) Altro Ente (specificare) _____

Residenza

(16) Comune PALERMO

(2) Altra Regione (specificare) _____

(3) Altro Paese (specificare) _____

terzo trimestre 2015

12. Si è mai collegato al sito internet del Dipartimento?

(0) SI

(16) NO

13. Indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet

Molto (1) Abbastanza (2) Poco (3) Per nulla(4)

Accessibilità (1) (2) (3) (4)

Aggiornamento (1) (2) (3) (4)

Completezza delle informazioni (1) (2) (3) (4)

Modulistica (1) (2) (3) (4)

Facilità di ricerca (1) (2) (3) (4)

14. Ha dei suggerimenti per migliorare i servizi?
