

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

**Report riepilogativo – 3° trimestre 2017**

L'URP ha proceduto, nel **3° trimestre 2017**, 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 trimestre 2016, in ottemperanza a quanto disposto dal Dipartimento F.P..

Nel periodo in esame, **Luglio - Settembre**, sono stati compilati, da parte dell'utenza, **n. 10 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** 10

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

		10	100 %
1 ?	Telefono	1	10%
2 ?	Posta	0	0%
3 ?	Posta elettronica	0	0%
4 ?	Mi reco di persona presso la sede	9	90%
5 ?	Altro (specificare) _internet_____	0	00%

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

		10	100%
1 ?	Tutti i giorni	1	10%
2 ?	Una o più volte a settimana	1	10%
3 ?	Una o più volte al mese	1	10%
4 ?	Sporadicamente	7	70%
5 ?	Mai	0	00%

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

<b>1. Facilità di accesso al Sito</b>		10	100 %
	Molto	2	20 %
	Abbastanza	6	60 %
	Poco	2	20 %
	Per nulla	0	0 %
<b>2. Chiarezza</b>		10	100 %
	Molto	2	20 %
	Abbastanza	5	50 %
	Poco	3	30 %
	Per nulla	0	0 %
<b>3. Utilità</b>		10	100 %
	Molto	3	30 %
	Abbastanza	4	40 %
	Poco	3	30 %
	Per nulla	0	0 %
<b>4. Completezza</b>		10	100 %
	Molto	3	30 %
	Abbastanza	4	40 %
	Poco	3	30 %

Per nulla	0	0 %
<b>5. Modulistica a disposizione</b>	10	100 %
Molto	4	40 %
Abbastanza	3	30 %
Poco	3	30 %
Per nulla	0	00 %

4 **Indica il tuo grado di soddisfazione, per le seguenti caratteristiche, della sezione Amministrazione Trasparente del Sito Istituzionale della Regione Siciliana.**

<b>1. Facilità di individuazione della sezione “Amministrazione Trasparente”</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
Molto	1	10 %
Abbastanza	8	80 %
Poco	1	10 %
• Per nulla	0	0 %
•		
<b>2 Chiarezza</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
Molto	3	30 %
Abbastanza	5	50 %
Poco	2	20 %
• Per nulla	0	0 %
•		
<b>3. Utilità</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
Molto	3	30 %
Abbastanza	4	40 %
Poco	3	30 %
• Per nulla	0	0%
•		
<b>4. Completezza</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
Molto	3	30 %
Abbastanza	6	60 %
Poco	1	10 %
• Per nulla	0	0 %
•		

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

	10	100%
1 – 5 volte	9	90 %
6 – 10 volte	0	0 %
più di 10 volte	1	10%

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

	10	100 %
1 U.O. 1 Veicoli	3	30 %
2 U.O. 2 Conducenti	3	30 %
3 U.O. 3 Autotrasporto	4	40 %
4 Altro	0	0%
5 U.R:P.	0	0 %

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

<b>1. Adeguatezza dei locali</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	2	20 %
2. Abbastanza	6	60 %
3. Poco	1	10 %
4. Per nulla	1	10 %
<b>2. Servizi di portineria</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	2	20 %

2. Abbastanza	6	60 %
3. Poco	2	20 %
4. Per nulla	0	00 %
<b>3. Chiarezza segnaletica interna</b>	10	100 %
1. Molto	2	20 %
2. Abbastanza	7	70 %
3. Poco	1	10 %
4. Per nulla	0	0 %

**8 Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico ?**

	10	100 %
1. Molto	2	20 %
2. Abbastanza	6	60 %
3. Poco	2	20 %
4. Per nulla	0	0 %

**9 Principalmente per quale motivo ti sei recato e rivolto all'Ufficio?**

	10	100 %
1. Chiedere informazioni	10	100 %
2. Presentare una nuova pratica	0	0 %
3. Seguire l' iter di una pratica in corso	0	0 %
4. Conclusione del procedimento	0	0 %
5. Avere accesso agli atti amm.vi	0	0 %
6. Altro: <i>rinnovo patenti</i>	0	0 %
7. Punto 1) + Punto 2	0	0 %
8. Punto 1) + Punto 3	0	0 %

**10 Sono motivi**

	10	100 %
1. Personali	9	90 %
2. Professionali	0	0 %
3. Per conto terzi	1	10 %
4. Altro (specificare) _____	0	0 %

**10 Quanti ti ritieni soddisfatto dal servizio ricevuto? Fornisci una risposta per ciascuno de seguenti aspetti.**

<b>1. Cortesia del personale</b>	10	100 %
1. Molto	8	80 %
2. Abbastanza	2	20 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %
<b>2. Competenza del personale</b>	10	100 %
1. Molto	8	80 %
2. Abbastanza	2	20 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %
<b>3. Chiarezza nel fornire spiegazioni</b>	10	100 %
1. Molto	7	70 %
2. Abbastanza	3	30 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %
<b>4. Tempestività nella risposta</b>	10	100 %
1. Molto	9	90 %

2. Abbastanza	1	10 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %

**10Ti è stato chiesto di compilare dei moduli ?**

	10	100 %
1 SI	10	100 %
2 NO	0	0 %

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

	10	100 %
1. Molto	5	50 %
2. Abbastanza	5	50 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %

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

Catania, lì 09/10/2017.

Il Dirigente del Servizio  
A.Lutri