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

Report riepilogativo – 4° trimestre 2017

L'URP ha proceduto, nel 4° **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, **Ottobre - Dicembre**, 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 utilizzi 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	0%

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

		10	100%
1 □	Tutti i giorni	0	00%
2 □	Una o più volte a settimana	2	20%
3 □	Una o più volte al mese	4	40%
4 □	Sporadicamente	4	40%
5 □	Mai	0	00%

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

1. **Facilità di accesso al Sito**	**10**	**0**	**100 %**
Molto	6	60 %	
Abbastanza	2	20 %	
Poco	2	20 %	
Per nulla	0	0 %	
2. **Chiarezza**	**10**	**100 %**	
Molto	0	00 %	
Abbastanza	8	80 %	
Poco	**2**	20 %	
Per nulla	0	0 %	
3. **Utilità**	**10**	**100 %**	
Molto	3	30 %	
Abbastanza	**4**	40 %	
Poco	3	30 %	
Per nulla	0	0 %	
4. **Completezza**	**10**	**100 %**	
Molto	4	40 %	
Abbastanza	**4**	40 %	
Poco	2	20 %	
Per nulla	0	0 %	

5. **Modulistica a disposizione**	**10**	**100 %**
Molto	0	00 %
Abbastanza	**9**	90 %
Poco	**1**	10 %
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.

1. **Facilità di individuazione della sezione "Amministrazione Trasparente"**	**10**	**100%**	
Molto	1	10 %	
Abbastanza	**8**	80 %	
Poco	**1**	10 %	
Per nulla		0	0 %
2 **Chiarezza**	**10**	**100%**	
Molto	3	30 %	
Abbastanza	5	50 %	
Poco	2	20 %	
Per nulla		0	0 %
3. **Utilità**	**10**	**100 %**	
Molto	3	30 %	
Abbastanza	**4**	40 %	
Poco	3	30 %	
Per nulla		0	0%
4. **Completezza**	**10**	**100 %**	
Molto	3	30 %	
Abbastanza	**6**	60 %	
Poco	1	10 %	
Per nulla		0	0 %

5. 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 _____	0	0 %	
2 U.O. 2 _____	0	0 %	
3 U.O. 3 _____	0	0 %	
4 U.O. 4 _____	0	0 %	
5 Altro __U.R:P._____		10	100 %

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

1. Adeguatezza dei locali	**10**	**100 %**
1. Molto	0	00 %
2. Abbastanza	5	50 %
3. Poco	5	50 %
4. Per nulla	0	00 %
2. Servizi di portineria	**10**	**100 %**
1. Molto	0	00 %
2. Abbastanza	0	00 %
3. Poco	8	80 %
4. Per nulla	2	20 %

3. Chiarezza segnaletica interna	**10**	**100 %**
1. Molto	0	00 %
2. Abbastanza	0	00 %
3. Poco	**9**	90 %
4. Per nulla	1	10 %

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	00 %
3. Seguire l' iter di una pratica in corso	0	0 %
4. Conclusione del procedimento	0	00 %
5. Avere accesso agli atti amm.vi	0	0 %
6. Altro: *rinnovo patenti*	0	0 %
7. Punto 1) + Punto2	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 %

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

1. Cortesia del personale	**10**	**100 %**
1. Molto	80	80 %
2. Abbastanza	2	20 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %
2. Competenza del personale	**10**	**100 %**
1. Molto	8	80 %
2. Abbastanza	2	20 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %
3. Chiarezza nel fornire spiegazioni	**10**	**100 %**
1. Molto	7	70 %
2. Abbastanza	3	30 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %
4. Tempestività nella risposta	**10**	**100 %**
1. Molto	9	90 %
2. Abbastanza	1	10 %
3. Poco	0	00 %
4. Per nulla	0	00 %

12. Ti è stato chiesto di compilare dei moduli ?

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

13. Se 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 15/01/2018.

Il Dirigente del Servizio
A.Lutri