

REGIONE SICILIANA
Servizio Motorizzazione Civile di Caltanissetta

URP
CUSTOMER SATISFACTION
Report riepilogativo ottobre - novembre - dicembre 2016

L'URP ha proceduto, nel primo **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 in data 24/07/2015 ed adottato dallo scrivente Ufficio nel periodo ottobre-dicembre, in ottemperanza a quanto disposto dal Dipartimento F.P.

Nel periodo in esame, Gennaio – Marzo, sono stati compilati, da parte dell'utenza, 5 questionari.

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

Questionari compilati dall'utenza 5

1) Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare questo Dipartimento?

	5	100 %
1. Telefono	2	40 %
2. Posta	0	
3. Posta elettronica	0	
4. Mi reco di persona presso la sede	3	60 %
5. Altro	0	

2) Con quale frequenza consulti il sito internet del Dipartimento

	5	100 %
1. Tutti i giorni	0	
2. Una o più volte la settimana	0	
3. Una o più volte al mese	0	
4. Sporadicamente	3	60 %
5. Mai	2	40 %

3) Indica il Tuo grado di soddisfazione delle seguenti caratteristiche del sito Internet :

1. Facilità di accesso al sito	3	100 %
1. Molto	2	66,66 %
2. Abbastanza	1	33,33 %
3. Poco	0	
4. Per nulla	0	
2. Chiarezza	3	100 %
1. Molto	0	
2. Abbastanza	3	100 %
3. Poco	0	%
4. Per nulla	0	
3. Utilità	3	100 %
1. Molto	0	

2. Abbastanza	3	100 %
3. Poco	0	
4. Per nulla	0	
4. Completezza	3	100 %
1. Molto	0	
2. Abbastanza	3	100 %
3. Poco	0	
4. Per nulla	0	
5. Modulistica a disposizione	3	100 %
1. Molto	3	100 %
2. Abbastanza	0	0 %
3. Poco	0	
4. Pe nulla	0	

4) Indica il Tuo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della sezione Amministrativa Trasparente del sito istituzionale della regione Siciliana

1. Facilità di individuazione della Sezione “Amministrazione Trasparente”

	3	100 %
1. Molto	2	66,66 %
2. Abbastanza	1	33,33 %
3. Poco	0	
4. Per nulla	0	

2. Chiarezza	3	100 %
1. Molto	1	33,33 %
2. Abbastanza	2	66,66 %
3. Poco	0	
4. Per nulla	0	

3. Utilità	3	100 %
1. Molto	1	33,33 %
2. Abbastanza	2	66,66 %
3. Poco	0	
4. Per nulla	0	

4. Completezza	3	100 %
1. Molto	1	33,33%
2. Abbastanza	2	66,66 %
3. Poco	0	
4. Per nulla	0	

5) Quante volte Ti sei recato presso il nostro Ufficio nel corso degli ultimi 12 mesi?

	5	100 %
1. 1-5 volte	3	60 %
2. 6-10 volte	2	40 %
3. più di 10 volte	0	

6) Potresti indicare presso quale Unità Operativa Ti sei recato?

	5	100 %
1. U.O.1 Servizi Amministrativi	1	20 %
2. U.O.2 Veicoli	1	20 %
3. U.O.3 Conducenti	1	20 %
4. U.O.4 Trasporto di persone	2	40 %

7) Potresti indicare il Tuo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti?

1) Adeguatezza dei locali	5	100 %
1. Molto	2	40 %
2. Abbastanza	3	60 %
3. Poco	0	
4. Per nulla	0	

2. Servizi di portineria	5	100 %
1. Molto	0	
2. Abbastanza	0	
3. Poco	0	
4. Per nulla	1	100 %

3. Chiarezza della segnaletica interna	5	100 %
1. Molto	3	60 %
2. Abbastanza	2	40 %
3. Poco	0	
4. Per nulla	0	

8) Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

	5	100 %
1. Molto	0	
2. Abbastanza	4	80 %
3. Poco	1	20 %
4. Per nulla	0	

9) Principalmente, per quale motivo Ti sei recato e rivolto all'ufficio ?

	5	100 %
1. Chiedere informazioni	2	40 %
2. Presentare una nuova pratica	2	40 %
3. Seguire l'iter di una pratica in corso	1	20 %
4. Conclusione del procedimento	0	
5. Avere accesso agli atti amministrativi	0	
6. Altro	0	

10) Sono motivi :

	5	100 %
1. Personali	4	80 %
2. Professionali	1	20 %
3. Per conto terzi	0	
4. Altro	0	

11) Quanto Ti ritieni soddisfatto del servizio ricevuto? Fornisci una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti.

1. Cortesia del personale	5	100 %
1. Molto	5	100 %
2. Abbastanza	0	
3. Poco	0	
4. Per nulla	0	

2. Competenza del personale	5	100 %
1. Molto	4	80 %
2. Abbastanza	1	20 %
3. Poco	0	
4. Insufficiente	0	

3. Chiarezza nel fornire spiegazioni	5	100 %
1. Molto	3	60 %
3. Abbastanza	2	40 %
3. Poco	0	
4. Insufficiente	0	

4. Tempestività nella risposta	5	100 %
1. Molto	3	60 %
2. Abbastanza	2	40 %
3. Poco	0	
4. Insufficiente	0	

12) Ti è stato chiesto di compilare dei moduli?

	5	100 %
1. Si	5	100 %
2. No	0	

13) Se hai compilato uno o più moduli, quanto ritieni chiara la modulistica che Ti è stato richiesto di compilare?

	5	100 %
1 Molto	2	40 %
2 Abbastanza	3	60 %
3 Poco	0	
4 Insufficienti	0	

Il Funzionario URP
Dott. Filippo Bellavia

Il Dirigente del Servizio Prov.
Ing. Giuseppe Morreale