

REGIONE SICILIANA
Servizio Motorizzazione Civile di Caltanissetta

URP
CUSTOMER SATISFACTION
Report riepilogativo Aprile -Maggio - Giugno - 2017

L'URP ha proceduto, nel secondo **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 Gennaio-Marzo, in ottemperanza a quanto disposto dal Dipartimento F.P.

Nel periodo in esame, Aprile – Giugno, sono stati compilati, da parte dell'utenza, 10 questionari.

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

Questionari compilati dall'utenza 10

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

	10	100	%
1. Telefono	4	40	%
2. Posta	-		
3. Posta elettronica	-		
4. Mi reco di persona presso la sede	6	60	%
5. Altro	-		

2) Con quale frequenza consulti il sito internet del Dipartimento

	10	100	%
1. Tutti i giorni	-		
2. Una o più volte la settimana	-		
3. Una o più volte al mese	-		
4. Sporadicamente	5	50	%
5. Mai	5	50,	%

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

1. Facilità di accesso al sito	5	100	%
1. Molto	2	40	%
2. Abbastanza	3	60	%
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		
2. Chiarezza	5	100	%
1. Molto	-		
2. Abbastanza	5	100	%
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		
3. Utilità	5	100	%
1. Molto	-		

2. Abbastanza	5	100	%
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		

4. Completezza **5 100 %**

1. Molto	-		
2. Abbastanza	5	100	%
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		

5. Modulistica a disposizione **5 100 %**

1. Molto	-		
2. Abbastanza	5	100	%
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		

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”

	5	100	%
1. Molto	3	60	%
2. Abbastanza	2	40	%
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		

2. Chiarezza **5 100 %**

1. Molto	2	40	%
2. Abbastanza	3	60	%
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		

3. Utilità **5 100 %**

1. Molto	2	40	%
2. Abbastanza	3	60	%
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		

4. Completezza **5 100 %**

1. Molto	2	40	%
2. Abbastanza	3	60	%
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		

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

	10	100	%
1. 1-5 volte	6	60	%
2. 6-10 volte	4	40	%
3. più di 10 volte	-		

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

	10	100	%
1. U.O.1 Servizi Amministrativi	3	30	%
2. U.O.2 Veicoli	1	10	%
3. U.O.3 Conducenti	4	40	%
4. U.O.4 Trasporto di persone	2	20	%

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

1) Adeguatezza dei locali	10	100	%
1. Molto	5	50	%
2. Abbastanza	5	50	%
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		
2. Servizi di portineria	10	100	%
1. Molto	-		
2. Abbastanza	-		
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		
3. Chiarezza della segnaletica interna	10	100	%
1. Molto	7	70	%
2. Abbastanza	3	30	%
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		

8) Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

	10	100	%
1. Molto	-		
2. Abbastanza	10	100	%
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		

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

	10	100	%
1. Chiedere informazioni	5	50	%
2. Presentare una nuova pratica	5	50	%
3. Seguire l'iter di una pratica in corso			
4. Conclusione del procedimento	-		
5. Avere accesso agli atti amministrativi	-		
6. Altro	-		

10) Sono motivi :

	10	100	%
1. Personali	9	90	%
2. Professionali	-		
3. Per conto terzi	1	10	%
4. Altro	-		

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

1. Cortesia del personale	10	100	%
1. Molto	10	100	%
2. Abbastanza	-		
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		
2. Competenza del personale	10	100	%
1. Molto	8	80	%
2. Abbastanza	2	20	%
3. Poco	-		
4. Insufficiente	-		

3. Chiarezza nel fornire spiegazioni **10** **100 %**

1. Molto	8	80 %
3. Abbastanza	2	20 %
3. Poco	-	
4. Insufficiente	-	

4. Tempestività nella risposta **10** **100 %**

1. Molto	5	50 %
2. Abbastanza	5	50 %
3. Poco	-	
4. Insufficiente	-	

12) Ti è stato chiesto di compilare dei moduli?

	10	100 %
1. Si	10	100 %
2. No	-	

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

	10	100 %
1 Molto	2	20 %
2 Abbastanza	8	80 %
3 Poco	-	
4 Insufficienti	-	

Il Funzionario URP
Dott. Filippo Bellavia

Il Dirigente del Servizio Prov.
Dott. Ing . Giuseppe Morreale