

REGIONE SICILIANA
Servizio Motorizzazione Civile di Caltanissetta

URP
CUSTOMER SATISFACTION
Report riepilogativo luglio - agosto - settembre 2017

L'URP ha proceduto, nel terzo **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 luglio-settembre, in ottemperanza a quanto disposto dal Dipartimento F.P.

Nel periodo in esame, luglio – settembre, sono stati compilati, da parte dell'utenza, 4 questionari.

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

Questionari compilati dall'utenza **4**

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

	4	100	%
1. Telefono	1	25	%
2. Posta	0		
3. Posta elettronica	0		
4. Mi reco di persona presso la sede	3	75	%
5. Altro	0		

2) Con quale frequenza consulti il sito internet del Dipartimento

	4	100	%
1. Tutti i giorni	0		
2. Una o più volte la settimana	0		
3. Una o più volte al mese	0		
4. Sporadicamente	2	50	%
5. Mai	2	50	%

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

1. Facilità di accesso al sito	4	100	%
1. Molto	2	50	%
2. Abbastanza	2	50	%
3. Poco	0		
4. Per nulla	0		
2. Chiarezza	4	100	%
1. Molto	0		
2. Abbastanza	2	50	%
3. Poco	2	50	%
4. Per nulla	0		
3. Utilità	4	100	%
1. Molto	0		

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

1) Adeguatezza dei locali	4	100	%
1. Molto	1	25	%
2. Abbastanza	1	25	%
3. Poco	1	25	%
4. Per nulla	1	25	%

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

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

8) Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

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

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

	4	100	%
1. Chiedere informazioni	1	25	%
2. Presentare una nuova pratica	1	25	%
3. Seguire l'iter di una pratica in corso	1	25	%
4. Conclusione del procedimento	1	25	%
5. Avere accesso agli atti amministrativi	0		
6. Altro	0		

10) Sono motivi :

	4	100	%
1. Personali	3	75	%
2. Professionali	1	25	%
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	4	100	%
1. Molto	4	100	%
2. Abbastanza	0		
3. Poco	0		
4. Per nulla	0		

2. Competenza del personale	4	100	%
1. Molto	3	75	%
2. Abbastanza	1	25	%
3. Poco	0		
4. Insufficiente	0		

3. Chiarezza nel fornire spiegazioni	4	100 %
1. Molto	3	75 %
3. Abbastanza	1	25 %
3. Poco	0	
4. Insufficiente	0	

4. Tempestività nella risposta	4	100 %
1. Molto	3	75 %
2. Abbastanza	1	25 %
3. Poco	0	
4. Insufficiente	0	

12) Ti è stato chiesto di compilare dei moduli?

	4	100 %
1. Si	4	100 %
2. No	0	

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

	4	100 %
1 Molto	1	25 %
2 Abbastanza	3	75 %
3 Poco	0	
4 Insufficienti	0	

Il Funzionario URP
f.to Dott. Filippo Bellavia

Il Dirigente del Servizio Prov.
f.to Ing. Giuseppe Morreale