

REGIONE SICILIANA
Servizio Motorizzazione Civile di Caltanissetta

URP
CUSTOMER SATISFACTION
Report riepilogativo Ottobre -Novembre - Dicembre - 2017

L'URP ha proceduto, nel secondo **quarto 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, Ottobre – Dicembre, sono stati compilati, da parte dell'utenza, 8 questionari.

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

Questionari compilati dall'utenza 8

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

	8	100	%
1. Telefono	2	25	%
2. Posta	-		
3. Posta elettronica	-		
4. Mi reco di persona presso la sede	6	50	%
5. Altro	-		

2) Con quale frequenza consulti il sito internet del Dipartimento

	8	100	%
1. Tutti i giorni	-		
2. Una o più volte la settimana	-		
3. Una o più volte al mese	4	50	%
4. Sporadicamente	4	50	%
5. Mai	-		

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

1. Facilità di accesso al sito	8	100	%
1. Molto	4	50	%
2. Abbastanza	4	50	%
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		
2. Chiarezza	8	100	%
1. Molto	-		
2. Abbastanza	6	75	%
3. Poco	2	25	%
4. Per nulla	-		
3. Utilità	8	100	%
1. Molto	-		

2. Abbastanza	4	50	%
3. Poco	4	50	%
4. Per nulla	-		
4. Completezza	8	100	%
1. Molto	-		
2. Abbastanza	6	75	%
3. Poco	2	25	%
4. Per nulla	-		
5. Modulistica a disposizione	8	100	%
1. Molto	2	25	%
2. Abbastanza	4	50	%
3. Poco	2	25	%
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”

	8	100	%
1. Molto	4	50	%
2. Abbastanza	2	25	%
3. Poco	2	25	%
4. Per nulla	-		

2. Chiarezza	8	100	%
1. Molto	4	50	%
2. Abbastanza	4	50	%
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		

3. Utilità	8	100	%
1. Molto	2	25	%
2. Abbastanza	4	50	%
3. Poco	2	25	%
4. Per nulla	-		

4. Completezza	8	100	%
1. Molto	-		
2. Abbastanza	4	50	%
3. Poco	4	50	%
4. Per nulla	-		

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

	8	100	%
1. 1-5 volte	4	50	%
2. 6-10 volte	4	50	%
3. più di 10 volte	-		

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

	8	100	%
1. U.O.1 Servizi Amministrativi	-		
2. U.O.2 Veicoli	2	25	%
3. U.O.3 Conducenti	4	50	%
4. U.O.4 Trasporto di persone	2	25	%

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

1) Adeguatezza dei locali	8	100	%
1. Molto	4	50	%
2. Abbastanza	4	50	%
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		
2. Servizi di portineria	8	100	%
1. Molto	-		
2. Abbastanza	-		
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		
3. Chiarezza della segnaletica interna	8	100	%
1. Molto	2	25	%
2. Abbastanza	4	50	%
3. Poco	2	25	%
4. Per nulla	-		

8) Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

	8	100	%
1. Molto	-		
2. Abbastanza	8	100	%
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		

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

	8	100	%
1. Chiedere informazioni	2	25	%
2. Presentare una nuova pratica	6	75	%
3. Seguire l'iter di una pratica in corso			
4. Conclusione del procedimento	-		
5. Avere accesso agli atti amministrativi	-		
6. Altro	-		

10) Sono motivi :

	8	100	%
1. Personali	4	50	%
2. Professionali	4	50	%
3. Per conto terzi			
4. Altro	-		

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

1. Cortesia del personale	8	100	%
1. Molto	2	25	%
2. Abbastanza	6	75	%
3. Poco	-		
4. Per nulla	-		
2. Competenza del personale	8	100	%
1. Molto	4	50	%
2. Abbastanza	4	50	%
3. Poco	-		
4. Insufficiente	-		

3. Chiarezza nel fornire spiegazioni **8** **100** **%**

1. Molto

3. Abbastanza 8 100 %

3. Poco

4. Insufficiente -

4. Tempestività nella risposta **8** **100** **%**

1. Molto 2 50 %

2. Abbastanza 6 50 %

3. Poco -

4. Insufficiente -

12) Ti è stato chiesto di compilare dei moduli?

8 **100** **%**

1. Si 4 50 %

2. No 4 50 %

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

8 **100** **%**

1 Molto 4 50 %

2 Abbastanza 2 25 %

3 Poco 2 25 %

4 Insufficienti -

Il Funzionario URP
Dott. Filippo Bellavia

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