

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

Report riepilogativo 2° – trimestre 2017

L'URP ha proceduto, nel 2° **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, Aprile -**Giugno**, 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 utilizzati più frequentemente per contattare questo Ufficio?

		0	100 %
1 ?	Telefono	3	30%
2 ?	Posta	0	0%
3 ?	Posta elettronica	0	0%
4 ?	Mi reco di persona presso la sede	7	70%
5 ?	Altro (specificare) _____	0	0%

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

		0	100%
1 ?	Tutti i giorni	1	10%
2 ?	Una o più volte a settimana	0	0%
3 ?	Una o più volte al mese	1	10%
4 ?	Sporadicamente	7	70%
5 ?	Mai	1	10%

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

1. Facilità di accesso al Sito		0	100 %
	Molto	4	40 %
	Abbastanza	5	50 %
	Poco	1	10 %
	Per nulla	0	0 %
	Nessuna risposta		
2. Chiarezza		0	100 %
	Molto	4	40 %
	Abbastanza	6	60 %
	Poco	0	0 %
	Per nulla	0	0 %
	Nessuna risposta		
3. Utilità		0	100 %
	Molto	4	40 %
	Abbastanza	5	50 %
	Poco	0	0 %
	Per nulla	1	10 %
	Nessuna risposta		
4. Completezza		0	100 %
	Molto	3	30 %
	Abbastanza	6	60 %
	Poco	1	10 %
	Per nulla	0	0 %

Nessuna risposta			
5. Modulistica a disposizione		0	100 %
Molto	3	30 %	
Abbastanza	6	60 %	
Poco	1	10 %	
Per nulla	0	0 %	
Nessuna risposta		0	0%

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”	0	100%	
Molto	2	20 %	
Abbastanza	6	60 %	
Poco	2	20 %	
• Per nulla		0	0 %
•			
2 Chiarezza	0	100%	
Molto	1	10 %	
Abbastanza	7	70 %	
Poco	2	20 %	
• Per nulla		0	0 %
•			
3. Utilità	0	100 %	
Molto	1	10 %	
Abbastanza	8	80 %	
Poco	1	10 %	
• Per nulla		0	0%
•			
4. Completezza	0	100 %	
Molto	1	10 %	
Abbastanza	7	70 %	
Poco	2	20 %	
• Per nulla		0	0 %
•			

4 **Quante volte ti sei recato presso il nostro Ufficio nel corso degli ultimi 12 mesi?**

	0	100%
1 – 5 volte	8	80 %
6 – 10 volte	1	10 %
più di 10 volte	1	10%

6 **Potresti indicare presso quale Unità Operativa ti sei recato?**

	0	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%

6 **Potresti indicare il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti?**

1. Adeguatezza dei locali	0	100 %
1. Molto	3	30 %
2. Abbastanza	5	50 %
3. Poco	2	20 %
4. Per nulla	0	0 %
2. Servizi di portineria	0	100 %
1. Molto	6	60 %
2. Abbastanza	3	30 %

3. Poco	1	1 %
4. Per nulla	0	0 %
3. Chiarezza segnaletica interna	0	100 %
1. Molto	3	30 %
2. Abbastanza	6	60 %
3. Poco	1	10 %
4. Per nulla	0	0 %

8 Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico ?

0 100 %

1. Molto	1	10 %
2. Abbastanza	6	60 %
3. Poco	3	30 %
4. Per nulla	0	0 %

9 Principalmente per quale motivo ti sei recato e rivolto all'Ufficio?

0 100 %

1. Chiedere informazioni	7	70 %
2. Presentare una nuova pratica	3	30 %
3. Seguire l' iter di una pratica in corso	0	0 %
4. Conclusione del procedimento	0	0 %
5. Avere accesso agli atti amm.vi	0	0 %
6. Altro: <i>rinnovo patenti</i>	0	0 %
7. Punto 1) + Punto 2	0	0 %
8. Punto 1) + Punto 3	0	0 %

10 Sono motivi

0 100 %

1. Personali	10	100 %
2. Professionali	0	0 %
3. Per conto terzi	0	0 %
4. Altro (specificare) _____	0	0 %

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

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

4. Per nulla 0 0%

10Ti è stato chiesto di compilare dei moduli ? 0 100%

1 SI 10 100 %
2 NO 0 0 %

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

	0	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,li
Prot.

Il Dirigente del Servizio
F.to A.Lutri