

REGIONE SICILIANA
Servizio Motorizzazione Civile di Caltanissetta

URP
CUSTOMER SATISFACTION
Report riepilogativo Aprile - Maggio - Giugno 2018

L'URP ha proceduto, nel secondo **trimestre 2018**, 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, Aprile – Giugno, sono stati compilati, da parte dell'utenza, 9 questionari.

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

Questionari compilati dall'utenza 9

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

	9	100 %
1. Telefono	2	22 %
2. Posta	0	%
3. Posta elettronica	0	%
4. Mi reco di persona presso la sede	7	78 %
5. Altro	0	%

2) Con quale frequenza consulti il sito internet del Dipartimento

	9	100%
1. Tutti i giorni	0	%
2. Una o più volte la settimana	0	%
3. Una o più volte al mese	0	%
4. Sporadicamente	5	60 %
5. Mai	4	40 %

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	0	%
4. Per nulla	0	%
2. Chiarezza	5	100 %
1. Molto	0	%
2. Abbastanza	5	100 %
3. Poco	0	%
4. Per nulla	0	%
3. Utilità	5	100 %
1. Molto	0	%

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

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

2. Chiarezza

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

3. Utilità

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

4. Completezza

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

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

	9	100 %
1. 1-5 volte	7	78 %
2. 6-10 volte	1	11 %
3. più di 10 volte	1	11 %

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

	0	100 %
1. U.O.1 Servizi Amministrativi	0	%
2. U.O.2 Veicoli	0	%
3. U.O.3 Conducenti	0	%
4. U.O.4 Trasporto di persone	0	%

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

1) Adeguatezza dei locali	9	100 %
1. Molto	2	22 %
2. Abbastanza	7	78 %
3. Poco	0	%
4. Per nulla	0	%
2. Servizi di portineria	9	100 %
1. Molto	0	%
2. Abbastanza	0	%
3. Poco	0	%
4. Per nulla	1	100 %
3. Chiarezza della segnaletica interna	9	100 %
1. Molto	2	23 %
2. Abbastanza	5	54 %
3. Poco	2	23 %
4. Per nulla	0	%

8) Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

	9	100 %
1. Molto	0	%
2. Abbastanza	9	100 %
3. Poco	0	%
4. Per nulla	0	%

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

	9	100 %
1. Chiedere informazioni	2	23 %
2. Presentare una nuova pratica	5	55 %
3. Seguire l'iter di una pratica in corso	1	11 %
4. Conclusione del procedimento	1	11 %
5. Avere accesso agli atti amministrativi	0	%
6. Altro	0	%

10) Sono motivi :

	9	100 %
1. Personali	7	78 %
2. Professionali	1	11 %
3. Per conto terzi	1	11 %
4. Altro	0	%

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

1. Cortesia del personale	9	100 %
1. Molto	3	33 %
2. Abbastanza	6	67 %
3. Poco	0	%
4. Per nulla	0	%
2. Competenza del personale	9	100 %
1. Molto	7	78 %
2. Abbastanza	2	22 %
3. Poco	0	%
4. Insufficiente	0	%

3. Chiarezza nel fornire spiegazioni	9	100 %
1. Molto	7	78 %
3. Abbastanza	2	22 %
3. Poco	0	%
4. Insufficiente	0	%

4. Tempestività nella risposta	9	100 %
1. Molto	2	22 %
2. Abbastanza	7	78 %
3. Poco	0	%
4. Insufficiente	0	%

12) Ti è stato chiesto di compilare dei moduli?

	9	100 %
1. Si	9	100 %
2. No	0	%

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

	9	100 %
1 Molto	4	44 %
2 Abbastanza	5	56 %
3 Poco	0	%
4 Insufficienti	0	%

Il Funzionario URP
Dott. Filippo Bellavia

Il Dirigente del Servizio Prov.
Ing. Giuseppe Morreale