

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

Report riepilogativo 2° – trimestre 2018

L'URP ha proceduto, nel **2° 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 - 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. 4 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 **4**

1 Quali strumenti utilizzi più frequentemente per contattare questo Ufficio?

	0	100 %
--	---	-------

1 <input type="checkbox"/> Telefono	1	25 %
2 <input type="checkbox"/> Posta	1	25 %
3 <input type="checkbox"/> Posta elettronica	0	0 %
4 <input type="checkbox"/> Mi reco di persona presso la sede	2	50 %
5 <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____	0	0 %

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

	0	100%
--	---	------

1 <input type="checkbox"/> Tutti i giorni	0	0%
2 <input type="checkbox"/> Una o più volte a settimana	1	25%
3 <input type="checkbox"/> Una o più volte al mese	1	25%
4 <input type="checkbox"/> Sporadicamente	1	25%
5 <input type="checkbox"/> Mai	1	25%

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

1. Facilità di accesso al Sito	0	100 %
Molto	0	0 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	1	25 %
Per nulla	3	75 %
Nessuna risposta		
2. Chiarezza	0	100 %
Molto	0	0 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	1	50 %
Per nulla	1	50 %
Nessuna risposta		
3. Utilità	0	100 %
Molto	0	0 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	1	50%
Per nulla	1	50%
Nessuna risposta		
4. Completezza	0	100 %
Molto	0	0 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	1	50 %
Per nulla	1	50 %
Nessuna risposta		

5. Modulistica a disposizione	0	100 %
Molto	0	0 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	1	50 %
Per nulla	1	50 %
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	0	0 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	1	50 %
Per nulla	1	50 %

2 Chiarezza	0	100%
Molto	0	0 %
Abbastanza	1	50 %
Poco	0	0 %
Per nulla	1	50 %

3. Utilità	0	100 %
Molto	0	0 %
Abbastanza	1	50 %
Poco	0	0 %
Per nulla	1	50 %

4. Completezza	0	100 %
Molto	0	0 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	1	50 %
Per nulla	1	50 %

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

	0	100%
1 – 5 volte	1	25 %
6 – 10 volte	2	50 %
più di 10 volte	1	25 %

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

	0	100 %
1 . U.O. 1 _____	1	25 %
2 U.O. 2 _____	1	25 %
3 U.O. 3 _____	0	0 %
4 U.O. 4 _____	2	50 %
5 Altro _U.R.P._____	0	0 %

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

1. Adeguatezza dei locali	0	100 %
1. Molto	0	0 %
2. Abbastanza	1	25 %
3. Poco	2	50 %
4. Per nulla	1	25 %

2. Servizi di portineria	0	100 %
1. Molto	3	75 %
2. Abbastanza	1	25 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %

3. Chiarezza segnaletica interna	0	100 %
1. Molto	0	0 %
2. Abbastanza	2	50 %
3. Poco	1	25 %
4. Per nulla	1	25 %

8. Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico ?

0 100 %

1. Molto	0	0 %
2. Abbastanza	2	50 %
3. Poco	1	25 %
4. Per nulla	1	25 %

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

0 100 %

1. Chiedere informazioni	2	50 %
2. Presentare una nuova pratica	2	50 %
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) + Punto2	0	0 %
8. Punto 1) + Punto 3	0	0 %

10. Sono motivi

0 100 %

1. Personali	3	75 %
2. Professionali	0	0 %
3. Per conto terzi	1	25 %
4. Altro (specificare) _____	0	0 %

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

1. Cortesia del personale

0 100 %

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

2. Competenza del personale

0 100 %

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

3. Chiarezza nel fornire spiegazioni

0 100 %

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

4. Tempestività nella risposta

0 100 %

1. Molto	1	25 %
2. Abbastanza	2	50 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	1	25 %

12. Ti è stato chiesto di compilare dei moduli ?

0 100%

1 SI	4	100 %
2 NO	0	0 %

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

	0	100 %
1. Molto	3	75 %
2. Abbastanza	0	0 %
3. Poco	1	25 %
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 2 luglio 2018

Il Dirigente del Servizio
A.Lutri