



Regione Siciliana

Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO CUSTOMER SATISFACTION ANNO _____

Gentile Collega/Utente, per migliorare i servizi offerti da questo Dipartimento, Le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande.

La sua opinione è utile per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Il questionario è anonimo e i dati raccolti saranno trattati cumulativamente nel rispetto della legge sulla privacy.

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

(barrare una sola opzione)

- 1 Telefono 2 Posta 3 Posta elettronica 4 Mi reco di persona presso la sede
- 5 Altro (specificare) _____

2. Con quale frequenza consulta il sito internet del Dipartimento?

(barrare una sola opzione)

- 1 Tutti i giorni
- 2 Una o più volte a settimana
- 3 Una o più volte al mese
- 4 Sporadicamente
- 5 Mai

3. Quante volte si è recato presso il nostro Dipartimento nel corso degli ultimi 12 mesi?

- 1 1 – 5 volte 2 6 – 10 volte 3 più di 10 volte

4. Potrebbe indicare presso quale Ufficio si è recato? (barrare la sola opzione più frequente)

- | | | |
|---|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Area Affari Generali | 2 <input type="checkbox"/> Servizio 1 | 3 <input type="checkbox"/> Servizio 2 |
| 4 <input type="checkbox"/> Servizio 3 | 5 <input type="checkbox"/> Servizio 4 | 6 <input type="checkbox"/> Servizio 5 |
| 7 <input type="checkbox"/> Servizio 6 | 8 <input type="checkbox"/> Servizio 7 | 9 <input type="checkbox"/> Servizio 8 |
| 10 <input type="checkbox"/> Servizio 9 | 11 <input type="checkbox"/> Servizio 10 | 12 <input type="checkbox"/> Servizio 11 |
| 13 <input type="checkbox"/> Servizio 12 | 14 <input type="checkbox"/> Servizio 13 | 15 <input type="checkbox"/> Servizio 14 |
| 16 <input type="checkbox"/> Servizio 15 | 17 <input type="checkbox"/> Servizio 16 | 18 <input type="checkbox"/> Servizio 17 |
| 19 <input type="checkbox"/> Servizio 18 | 20 <input type="checkbox"/> Servizio 19 | 21 <input type="checkbox"/> Ufficio Relazioni con il Pubblico |

5. Indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet del Dipartimento:

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
1. Facilità di accesso al sito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Chiarezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Utilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Completezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Modulistica a disposizione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione “Amministrazione Trasparente” del sito istituzionale della Regione Siciliana:

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
1. Facilità di individuazione della Sezione “Amministrazione Trasparente”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Chiarezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Utilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Completezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Principalmente, per quale motivo si è recato e/o rivolto all'Ufficio? (barrare una sola opzione)

- 1 Chiedere informazioni
- 2 Presentare una nuova pratica
- 3 Seguire l'iter di una pratica in corso
- 4 Conclusione di un procedimento
- 5 Avere accesso agli atti amministrativi
- 6 Altro (specificare) _____

8. Sono motivi:

- 1 Personali
- 2 Professionali
- 3 Per conto terzi
- 4 Altro (specificare) _____

9. Quanto si ritiene soddisfatto dal servizio ricevuto? Fornisca una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti.

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
1. Cortesia del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Capacità d'ascolto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Chiarezza nel fornire spiegazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tempestività nella risposta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Se ha compilato uno o più moduli, quanto ritiene chiara la modulistica che Le è stato chiesto di compilare?

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Potrebbe indicare il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti?

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
1. Adeguatezza dei locali (decoro, pulizia ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Servizi di portineria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Chiarezza della segnaletica interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Suggerimenti per migliorare i servizi

13. Indichi a quale categoria appartiene:

- 1 Privato cittadino
- 2 Impresa
- 3 Pubblica Amministrazione
- 4 Libero Professionista
- 5 Associazione di categoria
- 6 Altro _____

Alcuni dati conclusivi, a soli fini statistici

Eta'

- 1 Fino 29 anni 2 Da 30 a 60 anni 3 Oltre i 60 anni

Nazionalità

- 1 Italiana 2 Straniera

Sesso

- 1 Maschile 2 Femminile

Titolo di Studio

- 1 Nessun Titolo 2 Licenza Elementare
3 Licenza scuola media inferiore 3 Diploma scuola media superiore
5 Laurea

Professione

- 1 Impiegato/lavoratore dipendente 2 Libero Professionista
3 Casalinga 4 Studente
5 Disoccupato 6 Altro (specificare) _____

Residenza

- 1 Palermo
2 Altra provincia (specificare) _____
3 Altra regione (specificare) _____
-

Grazie per la preziosa collaborazione.

Data _____

INFORMATIVA PRIVACY

La informiamo che l'attività di raccolta dei dati sarà svolta nel rispetto del D. Lgs 196/2003
"Codice di protezione dei dati personale"
La finalità del trattamento cui sono destinati i dati raccolti è quella di effettuare delle elaborazioni
statistiche per misurare la soddisfazione sui servizi.
I dati saranno trattati esclusivamente con strumenti elettronici e informatici nel rispetto delle misure
Minime di sicurezza di cui agli art. 33 e 34 del D. Lgs. 196/03