



ASSESSORATO REGIONALE DELL'AGRICOLTURA, DELLO SVILUPPO RURALE  
E DELLA PESCA MEDITERRANEA  
DIPARTIMENTO REGIONALE DELL'AGRICOLTURA  
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)  
90145 PALERMO – Via Regione Siciliana n. 2771  
tel.091/ 7076019- 7076025-7075985  
agri.protocolloeurp@regione.sicilia.it

## CUSTOMER SATISFATION QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO

**Gentile Signora/e, per migliorare i servizi offerti da questa Amministrazione Le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande.**

**La sua opinione è per noi preziosa al fine di migliorare i servizi offerti. Il questionario è anonimo, e i dati raccolti saranno trattati cumulativamente e nel rispetto della legge sulla privacy.**

- 1) E' la prima volta che si rivolge a questo Dipartimento?
  - SI
  - NO
  
- 2) Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare questa Amministrazione ?
  - Telefono
  - Posta
  - Posta elettronica
  - PEC (Posta Elettronica Certificata)
  - Mi reco di persona presso la Sede
  - Ufficio URP
  
- 3) Se è già stato qui, ricorda quante volte nel corso degli ultimi 12 mesi ?
  - 1-5 volte
  - 6-10 volte
  - più di 10 volte
  
- 4) Ha mai visitato il sito internet del Dipartimento dell'AGRICOLTURA ?
  - Si
  - No

5) Se sì, indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito Internet del Dipartimento?

	Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
Accessibilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aggiornamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza di informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di ricerca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modulistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza nelle circolari, nei bandi, etc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) Presso quale ufficio si è recato? (possibili più risposte)

- Ufficio relazioni con il pubblico
- Area (specificare) \_\_\_\_\_
- Servizi (specificare) \_\_\_\_\_
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

7) Principalmente, per quale motivo è venuto?

- Chiedere informazioni
- Presentare una nuova pratica
- Seguire l'iter di una pratica in corso
- Conclusione di un procedimento
- Avere accesso a atti amministrativi
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

8) Indichi il suo grado di soddisfazione per il servizio ricevuto

	Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
Cortesìa del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacità d'ascolto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza nel fornire spiegazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempestività nella risposta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9) Ritieni chiara la modulistica che le è stato chiesto di compilare?

Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10) Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11) Ritiene esaustiva la consultazione della banca dati SIAN in questo Dipartimento ?

Molto                      Abbastanza                      Poco  
                                                                           

(Se la risposta è poco, indicare il perché)

12) Ha dei suggerimenti per migliorare il servizio?

13) Indichi a quale categoria appartiene ?

- Privato cittadino
- Coltivatore diretto
- IATP
- Impresa
- Pubblica amministrazione
- Libero professionista
- Associazioni di categoria
- Altro \_\_\_\_\_

14) Alcuni dati conclusivi, a soli fini statistici

Età                       fino a 29                       da 30 a 60                       oltre i 60  
Nazionalità                       Italiana                       Straniera  
Sesso                       M                       F

Titolo di studio                       Nessuno                       Licenza elementare  
    Licenza scuola media inferiore                       Diploma scuola media superiore  
    Laurea                       Specializzazione (se sì quale) \_\_\_\_\_

Professione                       Impiegato/lavoratore dipendente                       Libero professionista  
    Casalinga                       Studente  
    Disoccupato                       Imprenditore  
    Altro (specificare)                       Pensionato

Residenza                       Palermo  
    Altra provincia (specificare) \_\_\_\_\_  
    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 in materia 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.