

**DIPARTIMENTO REGIONALE DELL'AMBIENTE  
ANNO 2014**

**Customer Satisfaction**

**Ha concordato la sua visita previo appuntamento telefonico**

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
| Si | 6 |  |  |  |
| No | 6 |  |  |  |

**Quali strumenti utilizza comunemente per contattare l'amministrazione**

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| Telefono                               | 5 |  |  |  |
| Posta                                  |   |  |  |  |
| mail                                   | 3 |  |  |  |
| Pec                                    | 3 |  |  |  |
| Mi reco direttamente presso gli uffici | 1 |  |  |  |
| Altro                                  |   |  |  |  |

**Ha individuato subito il Servizio o l'Area di riferimento per la sua pratica?**

|    |    |  |  |  |
|----|----|--|--|--|
| Si | 11 |  |  |  |
| No | 3  |  |  |  |

**Presso quale area o servizio si**

|  |             |                   |     |  |
|--|-------------|-------------------|-----|--|
|  | <b>Area</b> | <b>Servizio</b>   |     |  |
|  | 1           | 2+2+7+2+3+2+rag+2 | Rag |  |

**Il funzionario di riferimento era:**

|                                |   |  |  |  |
|--------------------------------|---|--|--|--|
| <b>Presente</b>                | 8 |  |  |  |
| <b>Temporaneamente assente</b> | 5 |  |  |  |
| <b>Assente giustificato</b>    |   |  |  |  |
| <b>Assente ingiustificato</b>  |   |  |  |  |

**Nel caso in cui il funzionario non era presente qualcuno le ha comunque fornito notizie sulla sua pratica?**

|    |    |  |  |  |
|----|----|--|--|--|
| Si | 12 |  |  |  |
| No | 1  |  |  |  |

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

|                                     | <i>Alta</i> | <i>Adeguate</i> | <i>Sufficiente</i> | <i>Insufficiente</i> |
|-------------------------------------|-------------|-----------------|--------------------|----------------------|
| Adeguatezza dei locali              |             | 6               | 7                  | 1                    |
| Servizi di portineria               |             | 5               | 8                  | 1                    |
| Chiarezza nella segnaletica interna |             | 4               | 7                  | 3                    |

**Per la risoluzione del suo problema ha dovuto contattare più uffici della Reg. Siciliana?**

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
| Si | 5 |  |  |  |
| No | 8 |  |  |  |

**Quante volte si è recato presso i nostri uffici per la soluzione del medesimo problema?**

|           |   |  |  |  |
|-----------|---|--|--|--|
| Meno di 2 | 4 |  |  |  |
| Più di 2  | 8 |  |  |  |

**Quanto ritiene adeguato l'orario del ricevimento al pubblico?**

|            |    |  |  |  |
|------------|----|--|--|--|
| Molto      |    |  |  |  |
| Abbastanza | 3  |  |  |  |
| Poco       | 10 |  |  |  |
| Niente     | 1  |  |  |  |

**Come valuta la trattazione della Sua pratica?**

|          |  |  |  |  |
|----------|--|--|--|--|
| Rigorosa |  |  |  |  |
|----------|--|--|--|--|

|   |              |                   |                    |                      |
|---|--------------|-------------------|--------------------|----------------------|
| Approfondita  | 1            |                   |                    |                      |
| Sufficiente   | 11           |                   |                    |                      |
| Superficiale  | 3            |                   |                    |                      |
| <b>Come valuta i tempi della Sua pratica?</b>   |              |                   |                    |                      |
| Brevi   | 2            |                   |                    |                      |
| Congrui   |              |                   |                    |                      |
| Accettabili   | 6            |                   |                    |                      |
| Lunghi  | 2            |                   |                    |                      |
| <b>Come valuta la professionalità del funzionario incaricato della trattazione della Sua pratica?</b>                 |              |                   |                    |                      |
| Alta  |              |                   |                    |                      |
| Adeguate  | 6            |                   |                    |                      |
| Sufficiente   | 6            |                   |                    |                      |
| Inadeguata  | 2            |                   |                    |                      |
| <b>Quanto si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto?</b>   | <b>Molto</b> | <b>Abbastanza</b> | <b>Poco</b>        | <b>Per Niente</b>    |
| Cortesia del Personale  | 5            | 8                 | 1                  |                      |
| Competenza del Personale  | 1            | 11                |                    | 2                    |
| Efficienza del Personale  |              | 11                |                    | 2                    |
| Tempestività della risposta   | 1            | 5                 | 4                  | 4                    |
| <b>Modulistica</b>  |              |                   |                    |                      |
| <b>Ha trovato facilmente la nostra modulistica sul sito web?</b>  |              |                   |                    |                      |
| Si  | 11           |                   |                    |                      |
| No  | 4            |                   |                    |                      |
| <b>La modulistica era aggiornata?</b>   |              |                   |                    |                      |
| Si  | 12           |                   |                    |                      |
| No  |              |                   |                    |                      |
| <b>Se ha compilato dei moduli quanto ritiene chiara e semplice la modulistica che le è stata fornita?</b>             |              |                   |                    |                      |
| <b>Molto</b>  | 1            |                   |                    |                      |
| <b>Abbastanza</b>   | 8            |                   |                    |                      |
| <b>Poco</b>   | 5            |                   |                    |                      |
| <b>Niente</b>   |              | 1                 |                    |                      |
| <b>Area Web</b>   |              |                   |                    |                      |
| <b>Può indicare il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet del Dipartimento?</b> | <b>Molto</b> | <b>Abbastanza</b> | <b>Poco</b>        | <b>Niente</b>        |
| Accessibilità   |              | 10                |                    |                      |
| Aggiornamento   | 1            | 9                 |                    |                      |
| Completezza delle informazioni  |              | 11                |                    |                      |
| <b>Considerazioni finali</b>  | <b>Buono</b> | <b>Adeguate</b>   | <b>Sufficiente</b> | <b>Insufficiente</b> |
| Come consideri il servizio offerto?   |              | 7                 | 4                  | 2                    |
| <b>Età</b>  |              |                   |                    |                      |
| Fino a 29   | 1            |                   |                    |                      |
| Da 30 a 44  | 4            |                   |                    |                      |
| Da 45 a 60  | 5            |                   |                    |                      |
| Oltre i 60  |              |                   |                    |                      |
| <b>Sesso</b>  |              |                   |                    |                      |
| Uomo  | 7            |                   |                    |                      |
| Donna   | 2            |                   |                    |                      |
| <b>Titolo di studio</b>   |              |                   |                    |                      |
| Nessun titolo   |              |                   |                    |                      |
| Licenza elementare  |              |                   |                    |                      |
| Licenza scuola media inferiore  | 3            |                   |                    |                      |

|   |   |  |  |  |
|---|---|--|--|--|
| licenza scuola media superiore                          | 7 |  |  |  |
| Laurea  | 1 |  |  |  |
| Altro   |   |  |  |  |
| <b>Potrebbe indicare la sua attività professionale?</b> |   |  |  |  |
| Disoccupato   | 2 |  |  |  |
| Occupato  | 3 |  |  |  |
| Pensionato  |   |  |  |  |
| Casalinga   |   |  |  |  |
| Imprenditore  | 1 |  |  |  |
| Dipendente pubblico                                     | 2 |  |  |  |
| Libero professionista                                   | 2 |  |  |  |
| Rappresentante associazioni di categoria                |   |  |  |  |
| Altro   |   |  |  |  |
| <b>Residenza</b>  |   |  |  |  |
| Palermo   | 6 |  |  |  |
| Altra provincia (specificare)                           | 3 |  |  |  |
| Altro Paese   |   |  |  |  |
| <b>Nazionalità</b>                                      |   |  |  |  |
| Italiana  | 3 |  |  |  |
| Straniera   |   |  |  |  |

|   |   |             |  |  |
|---|---|-------------|--|--|
| <b>Dati relativi al monitoraggio Customer Satisfaction Sistema "Mettiamoci la faccia"</b> |   |             |  |  |
| <b>Mesi: ottobre - novembre - dicembre</b>  |   |             |  |  |
| soddisfatto   |  | 37%         |  |  |
| insoddisfatto   |  | 42%         |  |  |
| altro   |  | 21%         |  |  |
| <b>totale</b>   |   | <b>100%</b> |  |  |