

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL
GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO

CUSTOMER SATISFACTION

Al cittadino utente,

Gentile signore/a, per rilevare il gradimento del servizio ricevuto e per acquisire indicazioni dirette a migliorare l'organizzazione di questa Amministrazione, Le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande.

Si precisa che il questionario è anonimo (non vi è alcuna possibilità di collegare gli identificativi di accesso alle risposte) e i dati raccolti saranno trattati cumulativamente nel rispetto della vigente Legge sulla protezione dei dati personali (privacy).

§§§§§§§

QUESTIONARIO
(sbarrare una risposta)

1 – Quante volte si è collegato al sito on-line della Regione Siciliana?

- 0 mai
- 0 una volta
- 0 più volte
- 0 nessuna risposta

2 - Indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito Internet della Regione pagina Web del Dipartimento Urbanistica

	molto	abbastanza	poco	nessuna risposta
accessibilità	0	0	0	0
facilità di ricerca	0	0	0	0
informazioni complete	0	0	0	0
notizie aggiornate	0	0	0	0

3 - Quali strumenti utilizza più frequentemente, per contattare o avere informazioni, il Dipartimento Urbanistica dell'Assessorato Regionale Territorio e Ambiente?

Scelga una o più opzioni

- a - telefono
- b - servizio postale
- c - posta elettronica (e-mail, pec, ecc.)
- d - sito istituzionale
- e - mi reco di persona presso la sede nei giorni di ricevimento
- f - altro

4 - Dopo aver contattato l'U.R.P., o un Servizio del Dipartimento Urbanistica, potrebbe indicare qualche elemento distintivo riguardo l'organizzazione di dette strutture?

Scelga una o più opzioni

- a - cortesia e disponibilità del personale
- b - tempestivo ricevimento e/o ascolto
- c - locali idonei ed accessibili
- d - rispetto dei termini nel fornire risposta alle richieste
- e - completezza ed adeguatezza della risposta fornita
- f - assistenza adeguata per il corretto esercizio del diritto di accesso agli atti
- g - competenza e professionalità del personale del front-office

5 - Principalmente, per quale motivo si è rivolto agli Uffici del Dipartimento Regionale Urbanistica?

Scelga una o più opzioni

- a - chiedere informazioni su normative e procedimenti
- b - presentare una nuova pratica
- c - seguire l'iter di una pratica in corso esercitando il diritto alla partecipazione del procedimento amministrativo
- d - notizie sui tempi di conclusione del procedimento amministrativo
- e - esercizio del diritto di accesso agli atti mediante rilascio copia atti e/o cartografia
- f - altro (specificare:)

6 - Le è stato chiesto di compilare dei moduli?

- sì
- no
- nessuna risposta

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

- molto
- abbastanza
- poco
- nessuna risposta

8 - E' stata facilitata, attraverso l'utilizzo di posta elettronica o di altro mezzo celere, il recapito di atti e documentazione da Lei richiesti?

molto

abbastanza

poco

nessuna risposta

9 - Ha sentito mai parlare di accesso civico?

si

no

nessuna risposta

10 - Quanto ritiene adeguati gli orari e le giornate di ricevimento al pubblico?

molto

abbastanza

poco

nessuna risposta

11 - Potrebbe indicare i motivi per cui si è rivolto sia all'U.R.P. che ai Servizi?

- personali
- professionali
- per conto terzi con delega
- per motivi di studio
- altro (specificare)

12 - Potrebbe indicare, altresì, a quale ufficio si è rivolto?

- U.R.P.
- Segreteria del Dipartimento Regionale Urbanistica
- Servizio 1
- Servizio 2
- Servizio 3
- Servizio 4
- Servizio 5
- Servizio 6
- Area 1
- Area 2
- Unità di Staff 1
- Unità di Staff 2
- Unità di Staff 3

13 - Alcuni dati che saranno utilizzati ai soli fini statistici

- a - età:
- b - nazionalità:
- c - sesso: M - F
- d - titolo di studio posseduto:
- e - attività professionale o lavorativa svolta:
- f - pensionato: sì - no
- g - casalinga: sì - no
- h - rappresentante associazione di categoria: sì - no
- i - altro (specificare:)

14 - Residenza

- 0 Palermo
- 0 altro Comune della Regione
- 0 altra Regione
- 0 altro Paese (specificare:)

INVIA