

REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE SICILIANA

Dipartimento Regionale Acque e Rifiuti

Area 1 U.O A1.2 - Comunicazione Istituzionale – U.R.P.

@-mail: urp.dar@regione.sicilia.it

Questionario di Customer Satisfaction

Egregio utente,
la preghiamo di compilare il seguente questionario allo scopo di verificare se le Sue esigenze siano state rispettate e per migliorare i servizi del nostro Dipartimento.

La ringraziamo anticipatamente per la gentile collaborazione.

U.R.P. Dipartimento acque e rifiuti

1	Area dell'accoglienza	
1.1	Quali strumenti ha utilizzato per contattarci?	<i>Rispondere ad una o più domande</i>
1.1.1	Telefono	<input type="checkbox"/>
1.1.2	Posta	<input type="checkbox"/>
1.1.3	Posta elettronica	<input type="checkbox"/>
1.1.4	Mi sono recato di persona presso la sede	<input type="checkbox"/>
1.1.5	Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>
1.2	Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?	😊 ☹️ 😞
		1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
1.3	Potrebbe indicare il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti?	😊 ☹️ 😞
1.3.1	Adeguatezza dei locali (<i>pulizia, segnaletica interna, barriere architettoniche</i>)	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
1.3.2	Servizi di portineria	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
1.4	Ha concordato la sua visita previo appuntamento telefonico?	Si No
		1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
1.5	Ha individuato facilmente Area/Servizio di riferimento per la sua pratica?	Si No
		1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
1.6	Presso quale Area o Servizio si è recato/a?	
1.7	Per la risoluzione del suo problema, ha dovuto contattare più Area o Servizi?	Si No
		1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
1.8	In che veste è rivolto al nostro Dipartimento?	<i>Rispondere ad una o più domande</i>
1.8.1	Personali	<input type="checkbox"/>
1.8.2	Professionali	<input type="checkbox"/>
1.8.3	Per conto terzi	<input type="checkbox"/>
1.8.4	Altro (<i>specificare</i>):	<input type="checkbox"/>
1.9	Per quale motivo si è rivolto al nostro Dipartimento?	<i>Rispondere ad una o più domande</i>
1.9.1	Chiedere informazioni	<input type="checkbox"/>
1.9.2	Presentare una nuova pratica	<input type="checkbox"/>
1.9.3	Seguire l'iter di una pratica in corso	<input type="checkbox"/>
1.9.4	Conclusione di un procedimento	<input type="checkbox"/>
1.9.5	Avere accesso agli atti amministrativi	<input type="checkbox"/>
1.9.6	Altro (<i>specificare</i>):	<input type="checkbox"/>
1.10	Quante volte si è recato presso i nostri uffici per la risoluzione del medesimo problema?	<i>Rispondere ad una o più domande</i>
1.10.1	1	<input type="checkbox"/>
1.10.2	da 2 a 4	<input type="checkbox"/>
1.10.3	più di 5	<input type="checkbox"/>

2	Area dell'efficienza	
2.1	Come valuta la trattazione della Sua pratica?	😊 ☹️ 😞
2.1.1	Tempi di trattazione	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2.1.2	Professionalità del funzionario incaricato	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2.3	Quanto si ritiene soddisfatto dal servizio ricevuto?	😊 ☹️ 😞
2.2.1	Cortesìa del personale	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2.2.2	Competenza ed efficienza del personale	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2.2.3	Tempestività nella risposta	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
3	Modulistica	
3.1	Ha trovato facilmente la nostra modulistica sul sito web?	Si No
		1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
3.2	Se ha compilato moduli, quanto ritiene chiara e semplice la modulistica che le è stata fornita?	😊 ☹️ 😞
		1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
4	Area WEB	
4.1	E' la prima volta che si collega al sito del Dipartimento?	Si No
		1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
4.2	Può indicare il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche per il sito del Dipartimento?	😊 ☹️ 😞
4.2.1	Accessibilità	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
4.2.2	Facilità di ricerca	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
4.2.3	Completezza delle informazioni	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
4.2.4	Modulistica	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
5	Considerazioni finali	😊 ☹️ 😞
5.1	Come considera il servizio Offerto?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>

Suggerimenti, note e commenti

La compilazione della seguente parte è facoltativa e i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente per fini statistici:

Età:	<input type="checkbox"/> Fino a 29	<input type="checkbox"/> Da 30 a 50	<input type="checkbox"/> oltre i 50
Nazionalità:		
Sesso:	<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> F	
Titolo di studio:		
Professione:		
Residenza:	<input type="checkbox"/> Palermo	<input type="checkbox"/> Altra provincia	(specificare)