

Dipartimento Regionale Tecnico_

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO
CUSTOMER SATISF ACTION ANNO 4° trimestre 2017

Gentile Collega/Utente, per migliorare i servizi offerti da questo Dipartimento, Ti chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande; la tua opinione è utile per migliorare la qualità dei servizi. Il questionario lo puoi anche restituire anonimamente in forma cartacea presso l'U .R.P., e i dati raccolti saranno trattati cumulativamente nel rispetto della legge sulla privacy.

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

(barrare una sola opzione)

Telefono n.3 o Posta o Posta elettronica Mi reco di persona presso la sede 9

o Altro (specificare) _____

2. Con quale frequenza consulti 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 n.2

4 Sporadicamente n.1

5 Mai n.4

3. Indica il Tuo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet

Molto Abbastanza Poco Per nulla

1. Facilità di accesso al sito

10

2. Chiarezza

10

3. Utilità

10

4. Completezza

10

5. Modulistica a disposizione

4. Indica il Tuo 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"

3

2

1

2. Chiarezza

3

2

1

3. Utilità

3

2

1

4. Completezza

3

2

1

5. Quante volte Ti sei recato presso il nostro Dipartimento nel corso degli ultimi 12 mesi?

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

6. Potresti indicare presso quale ufficio Ti sei recato?

1. UO 10 _____

2. UO:08 _____

3. UO.03 _____

4. _____

7. Potresti indicare il tuo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti?

Molto Abbastanza Poco Per nulla

1. Adeguatezza dei locali

3

3

(decoro, pulizia ecc.)

2. Servizi di portineria

3

3

3. Chiarezza della segnaletica interna

3

3

8. Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

Molto Abbastanza Poco Per nulla

9

3

2

9. Principalmente, per quale motivo ti sei recato e rivolto all'ufficio? (barrare una sola opzione)

1 Chiedere informazioni 4

2 Presentare una nuova pratica 4

3 Seguire l' iter di una pratica in corso 1

4 Conclusione di un procedimento 1

5 D Averè accesso agli atti amministrativi 4

6 D Altro (specificare) _____

10. Sono motivi:

1 D Personali 2

2 D Professionali 12

3 D Per conto terzi

4 D Altro (specificare) _____

11. Quanto ti ritieni soddisfatto dal servizio ricevuto? Fornisci una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti

1. Cortesia del personale 10

2. Competenza del personale 10

3. Chiarezza nel fornire spiegazioni 10

4. Tempestività nella risposta 10

12. Ti è stato chiesto di compilare dei moduli?

1 D SI 9

2 D NO 5

13. Se hai compilato uno o più moduli, quanto ritieni chiara la modulistica che ti è stato chiesto di compilare?

1 D Molto 7

2 D Abbastanza 5

3 D Poco

4 D Per nulla

Suggerimenti per migliorare i servizi

1. D Ho un suggerimento per migliorare il servizio ricevuto

2. D Non ho un suggerimento per migliorare il servizio ricevuto

3. D Altro (specificare) _____

4. D Nessuno

5. D Altro (specificare) _____

6. D Altro (specificare) _____

7. D Altro (specificare) _____

8. D Altro (specificare) _____

9. D Altro (specificare) _____

10. D Altro (specificare) _____

11. D Altro (specificare) _____

12. D Altro (specificare) _____

13. D Altro (specificare) _____

14. D Altro (specificare) _____

15. D Altro (specificare) _____

16. D Altro (specificare) _____

17. D Altro (specificare) _____

18. D Altro (specificare) _____

19. D Altro (specificare) _____

20. D Altro (specificare) _____

21. D Altro (specificare) _____

22. D Altro (specificare) _____

23. D Altro (specificare) _____

24. D Altro (specificare) _____

25. D Altro (specificare) _____

26. D Altro (specificare) _____

27. D Altro (specificare) _____

28. D Altro (specificare) _____

29. D Altro (specificare) _____

30. D Altro (specificare) _____

31. D Altro (specificare) _____

32. D Altro (specificare) _____

33. D Altro (specificare) _____

34. D Altro (specificare) _____

35. D Altro (specificare) _____

36. D Altro (specificare) _____

37. D Altro (specificare) _____

38. D Altro (specificare) _____

39. D Altro (specificare) _____

40. D Altro (specificare) _____