

Alcuni dati conclusivi, ai soli fini statistici

Fascia di Età

- fino a 29** **da 30 a 44** **da 45 a 60** **Oltre i 60**
(1) (2) (3) (4)

Nazionalità

- Italiana** **Straniera**
(1) (2)

Sesso

- Maschio** **Femmina**
(1) (2)

Titolo di studio

- (1) Nessun Titolo
(2) Licenza elementare
(3) Licenza scuola media inferiore
(4) Licenza scuola media superiore
(5) Laurea
(6) Altro (specificare) _____

Condizione professionale

- (1) Imprenditore
(2) Dipendente Pubblico
(3) Libero Professionista
(4) Lavoratore autonomo (pescatore, commerciante, artigiano ecc...)
(5) Rappresentante Associazione di Categoria
(6) Disoccupato
(7) Pensionato
(8) Casalinga
(9) Altro Ente (specificare) _____

Residenza

- (1) Comune _____ Provincia _____
(2) Altra Regione (specificare) _____
(3) Altro Paese (specificare) _____

Data ___/___/___



Regione Siciliana

**Assessorato dell'Agricoltura,
dello Sviluppo Rurale e della Pesca Mediterranea
Dipartimento della Pesca Mediterranea
Ufficio Relazioni con il Pubblico**

CUSTOMER SATISFACTION

**QUESTIONARIO
DI RILEVAZIONE 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. Il questionario è anonimo, e i dati raccolti saranno trattati cumulativamente nel rispetto della legge sulla privacy.

1. Ha già contattato uno o più Uffici di questo Dipartimento?

- (1) SI
(2) NO

2. Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare questo Dipartimento?

- (1) Telefono
(2) Posta
(3) Posta elettronica
(4) Mi reco di persona presso la sede
(5) Altro (specificare) _____

3. Quante volte si è recato presso gli uffici del Dipartimento nel corso degli ultimi 12 mesi?

- (1) 1 – 5 volte
(2) 6 – 10 volte
(3) più di 10 volte

4. A quale Struttura si è rivolto? (Area, Servizio, UOB ecc...)

5. Per quale motivo?

- (1) Chiedere informazioni
(2) Presentare una nuova pratica
(3) Seguire l'iter di una pratica in corso
(4) Conclusione di un procedimento
(5) Avere accesso agli atti amministrativi
(6) Altro (specificare) _____

6. Quanto si ritiene soddisfatto dal servizio ricevuto? Fornisca una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti:

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Cortesia del personale	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Competenza del personale	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Chiarezza nel fornire spiegazioni	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Tempestività nella risposta	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

7. Le è stato chiesto di compilare dei moduli?

- (1) SI
(2) NO

U.R.P. (Ufficio Relazioni con il pubblico)

8. Se ha compilato uno o più moduli, quanto ritiene chiara la modulistica che le è stato chiesto di compilare?

- Molto (1) Abbastanza (2) Poco (3) Per nulla (4)

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

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Adeguatezza dei locali	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Servizi di portineria	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Chiarezza della segnaletica	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

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

- Molto (1) Abbastanza (2) Poco (3) Per nulla (4)

11. Potrebbe indicare a quale titolo si è rivolto al Dipartimento?

- (1) Personale
(2) Professionale
(3) Per conto terzi
(4) Altro (specificare) _____

12. Si è mai collegato al sito internet del Dipartimento degli Interventi per la Pesca?

- (1) SI
(2) NO

13. Indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito Internet

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Accessibilità	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Aggiornamento	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Completezza delle informazioni	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Facilità di ricerca	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Modulistica	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

14. Ha dei suggerimenti per migliorare i servizi?

