



SEGRETERIA GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

P.zza Indipendenza n. 21 - 90132 Palermo

Tel. 0917075152-056-095-

Fax 091 7075370 – e-mail: urp_segrgen@regione.sicilia.it

CUSTOMER SATISFATION

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO

Gentile Signora/e, per migliorare i servizi offerti da questa Segreteria Generale della Presidenza della Regione, 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 visionato di recente il sito web della Regione Siciliana www.regione.sicilia.it, in particolare la pagina web della Segreteria generale? http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_PresidenzadellaRegione/PIR_SegreteriaGenerale**

- 1 SI
2 NO

2. **Se la risposta è SI, indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito.**

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

3. **Come ha contattato principalmente questa Amministrazione?**

- 1 Per telefono
2 Per posta
3 Per posta elettronica
4 Recandosi di persona
5 Altro (specificare) _____

4. Ha contattato uno o più uffici?

- 1 SI
2 NO

5. Potrebbe indicare quale/i?

6. Quante volte si è recato\a e/o ha contattato i nostri uffici nel corso degli ultimi 12 mesi?

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

7. Potrebbe indicare, per quale dei seguenti motivi?

- 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)_____

8. Potrebbe indicare, anche, a quale titolo?

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

9. Le è stato chiesto di compilare dei moduli?

- 1 SI
2 NO

10. In caso affermativo, ritiene chiara la modulistica che ha compilato?

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

12. Potrebbe indicare, anche, il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti?

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

13. Ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ha dei suggerimenti per migliorare i servizi?

Le chiediamo, a conclusione, di indicare i seguenti dati, valevoli ai soli fini statistici.

Età

- Fino a 29 Da 30 a 44 Da 45 a 60 Oltre i 60

Nazionalità

- Italiana Straniera

Sesso

- M F

Titolo di studio

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

Attività lavorativa

- 1 Disoccupato/a
2 Occupato/a
3 Pensionato/a
4 Casalinga/o
5 Imprenditore
6 Dipendente pubblico/a

- 7 Libero/a professionista
- 8 Rappresentante associazioni di categoria
- 9 Altro (specificare)_____

Residenza

- 1 Palermo
- 2 Altra provincia (specificare)_____
- 3 Altro Paese (specificare)_____

Per l'invio spedire a: urp_segrgen@regione.sicilia.it

oppure per FAX al n. 091 7075370 – 091 7075364

per posta o consegna brevi manu: Presidenza della Regione Segreteria Generale Servizio 1
Ufficio Relazioni con il Pubblico
P. zza Indipendenza n. 21
90132 Palermo
Palazzo d'Orlèans

Si ringrazia per la gentile collaborazione