



REGIONE SICILIANA
PRESIDENZA

Dipartimento Regionale della Protezione Civile
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
90141 PALERMO – Via Gaetano Abela, n. 5
tel.091/ 7071988-091/7071998
urp@protezionecivilesicilia.it

CUSTOMER SATISFATION
QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL 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 al fine di migliorare i servizi offerti. Il questionario è anonimo, e i dati raccolti saranno trattati cumulativamente e nel rispetto della legge sulla privacy.

1) E' la prima volta che si rivolge a questo Dipartimento?

- SI
 NO

2) Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare questa Amministrazione ?

- Telefono
 Posta
 Posta elettronica
 PEC (Posta Elettronica Certificata)
 Mi reco di persona presso la Sede
 Ufficio URP

3) Se è già stato qui, ricorda quante volte nel corso degli ultimi 12 mesi ?

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

4) Ha mai visitato il sito internet del DIPARTIMENTO REGIONALE DELLA PROTEZIONE CIVILE ?

- Si
 No

5) Se sì, indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito Internet del Dipartimento?

| | Molto | Abbastanza | Poco | Insufficiente |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Accessibilità | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aggiornamento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Completezza di informazioni | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Facilità di ricerca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Modulistica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Chiarezza nelle circolari, nei bandi, etc | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6) Presso quale ufficio si è recato ? (possibili più risposte)

Ufficio relazioni con il pubblico

Area (specificare) _____

Servizi (specificare) _____

Altro (specificare) _____

7) Principalmente, per quale motivo è venuto ?

Chiedere informazioni

Presentare una nuova pratica

Seguire l'iter di una pratica in corso

Conclusione di un procedimento

Avere accesso a atti amministrativi

Altro (specificare) _____

8) Indichi il suo grado di soddisfazione per il servizio ricevuto

| | Molto | Abbastanza | Poco | Insufficiente |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cortesìa del personale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Capacità d'ascolto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Competenza del personale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Chiarezza nel fornire spiegazioni | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tempestività nella risposta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

9) Ritiene chiara la modulistica che le è stato chiesto di compilare?

| | Molto | Abbastanza | Poco | Insufficiente |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

| | Molto | Abbastanza | Poco | Insufficiente |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

11) Indichi a quale categoria appartiene ?

- Privato cittadino
- Impresa
- Pubblica amministrazione
- Libero professionista
- Associazioni di categoria
- Altro _____

12) Alcuni dati conclusivi, a soli fini statistici

- Età fino a 29 da 30 a 60 oltre i 60
Nazionalità Italiana Straniera
Sesso M F

- Titolo di studio Nessuno Licenza elementare
 Licenza scuola media inferiore Diploma scuola media superiore
 Laurea Specializzazione (se sì quale)

- Professione Impiegato/lavoratore dipendente Libero professionista
 Casalinga Studente
 Disoccupato Imprenditore
 Altro (specificare) Pensionato

- Residenza Palermo
 Altra provincia (specificare) _____
 Altra regione (specificare) _____

Grazie per la preziosa collaborazione

Data _____

INFORMATIVA PRIVACY

La informiamo che l'attività di raccolta dei dati sarà svolta nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679

“Regolamento generale sulla protezione dei dati”.

La finalità del trattamento cui sono destinati i dati raccolti è quella di effettuare delle elaborazioni statistiche per misurare la soddisfazione sui servizi.

I dati saranno trattati esclusivamente con strumenti elettronici e informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679.