



Il presente questionario è diretto a coloro che avendo intrattenuto rapporti diretti con il Dipartimento dell'Istruzione, dell'università e del Diritto allo Studio, vogliono trasmettere il presente questionario via e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica:  
dipartimento.istruzione@certmail.regione.sicilia.it

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

### **1. È la prima volta che si rivolge a questo Dipartimento?**

- 1  Sì  
2  No

### **2. Se è già stato qui, ricorda quante volte nel corso degli ultimi 12 mesi?**

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

### **3. Indichi il grado di soddisfazione per i seguenti aspetti riguardanti l'accoglienza.**

	Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
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"/>

### **4. 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) \_\_\_\_\_

### **5. Ha mai visitato il sito internet del Dipartimento?**

- 1  Sì  
2  No

**6. Se sì, indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet del Dipartimento.**

	Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
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"/>

**7. Presso quale Ufficio si è recato? (possibili più risposte)**

- Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Area (specificare) \_\_\_\_\_
- Servizi (specificare) \_\_\_\_\_
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**8. 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 agli atti amministrativi
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**9. Indichi il suo grado di soddisfazione per il servizio ricevuto.**

	Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
1. Cortesia del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Capacità di ascolto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Chiarezza nel fornire spiegazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tempestività nella risposta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**10. 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"/>

**11. 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"/>

**12. Ha dei suggerimenti per migliorare il servizio?**

---

---

