



## Regione Siciliana

Assessorato Regionale della Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro

Dipartimento Regionale del Lavoro, dell'Impiego, dell'orientamento, dei servizi e delle attività formative

### Programma Operativo F.S.E. Sicilia 2014/2020

### Piano di Rafforzamento amministrativo (P.R.A.)



### QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

#### Sezione 1 – approccio con il nostro sito informatico

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

- a) telefono
- b) posta
- c) posta elettronica
- d) mi reco presso la sede
- e) altro (specificare)

2. Con quale frequenza consulti il sito internet del Dipartimento?

- a) tutti i giorni
- b) una o più volte a settimana
- c) una o più volte al mese
- d) sporadicamente
- e) mai

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

- |                                | Molto                    | abbastanza               | poco                     | per nulla                |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Facilità di accesso al sito | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Chiarezza                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Utilità                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Completezza                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Modulistica a disposizione  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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
a) Facilità di individuazione della sezione amministrazione trasparente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Chiarezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Utilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) completezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Sezione 2 – rapporto con il Dipartimento

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

a) da 1 a 5 volte	<input type="checkbox"/>
b) da 6 a 10 volte	<input type="checkbox"/>
c) più di 10 volte	<input type="checkbox"/>

2. Potresti indicare presso quale Ufficio ti sei recato?

Servizio I Coordinamento attività del collocamento obbligatorio – Politiche precariato	<input type="checkbox"/>
Servizio II Programmazione FSE, PAC e politiche attive del lavoro – Interventi di riqualificazione professionale specialistici	<input type="checkbox"/>
Servizio III Gestione risorse FSE e PAC	<input type="checkbox"/>
Servizio IV U.M.C.	<input type="checkbox"/>
Servizio V Rendicontazione risorse FSE e PAC	<input type="checkbox"/>
Servizio IX Politiche giovanili – Occupazione giovanile – Apprendistato I e III livello – Mobilità nazionale e transnazionale	<input type="checkbox"/>

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

	Molto	abbastanza	poco	per nulla
a) Adeguatezza dei locali (decoro, pulizia, ecc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Servizi di portineria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Chiarezza della segnaletica interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Adeguatezza degli orari di ricevimento del pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Principalmente, per quale motivo ti sei recato e rivolto al Dipartimento? (barrare una sola risposta)

a) Chiedere informazioni	<input type="checkbox"/>
b) Presentare una nuova pratica	<input type="checkbox"/>
c) Seguire l'iter di una pratica in corso	<input type="checkbox"/>
d) Conclusione di un procedimento	<input type="checkbox"/>
e) Avere accesso agli atti amministrativi	<input type="checkbox"/>
f) Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>

5. Sono motivi:

a) Personali

b) Professionali

c) Per conto terzi

d) Altro (specificare)

6. Quanto ti ritieni soddisfatto dal servizio ricevuto? (fornisci una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti)

Molto abbastanza poco per nulla

a) Cortesia del personale

b) Competenza del personale

c) Chiarezza nel fornire spiegazioni

d) Tempestività nella risposta

7. Ti è stato chiesto di compilare dei moduli?

SI

NO

8. Se hai compilato uno o più moduli, quanto ritieni chiara la modulistica che ti è stata sottoposta?

Molto abbastanza poco per nulla