

**Dipartimento Regionale dello Sviluppo Rurale e Territoriale  
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)  
90146 Palermo – Viale Regione Siciliana, 4600  
Tel. 0917070990 Fax 0919828984**

**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, i dati raccolti saranno trattati in modo aggregato nel rispetto della legge sulla privacy.*

**1. 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) \_\_\_\_\_

**2. Se conosce i nostri uffici, può esprimere il suo grado di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti organizzativi:**

	Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
1. Orario di apertura dell'ufficio	<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. Presenza di segnaletica interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Chiarezza della segnaletica interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Adeguatezza dei locali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Ha mai visitato il sito internet del Dipartimento?**

- 1  Sì  
2  No

**4. Quanto è soddisfatto delle 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"/>

**5. Con quale ufficio ha avuto contatto? (Possibili più risposte)**

1.  Ufficio Relazioni con il Pubblico  
2.  Area (specificare) .....  
3.  Servizi (specificare) .....

4.  Altro (specificare) .....

**6. Principalmente, per quale motivo si è recato da noi ?**

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

**7. Ha ottenuto ciò di cui aveva bisogno?**

- 1  Sì
- 2  No
- 3  in parte

**8. Subito, o è dovuto tornare più volte?**

- 1  Subito
- 2  Sono tornato\_\_\_ volte

**9. Indichi il suo grado di soddisfazione rispetto al 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 richiesto di compilare?**

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

**11. Complessivamente come valuta l'attività del Dipartimento dello Sviluppo Rurale e Territoriale in rapporto alle sue aspettative?**

Buona	Sufficiente	Mediocre	Insufficiente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**12. Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio ?**

.....  
.....

**13. A che titolo ha contattato il Dipartimento?**

- 1.  Privato cittadino
- 2.  Impresa
- 3.  Pubblica Amministrazione
- 4.  Libero Professionista

5.  Associazioni di categoria  
 6.  Altro \_\_\_\_\_

*Alcuni dati conclusivi a soli fini statistici*

<b>Età</b>	<b>Sesso</b>	<b>Titolo di studio</b>	<b>Professione</b>
1 <input type="checkbox"/> Fino 29	1 <input type="checkbox"/> M	1 <input type="checkbox"/> Nessun titolo	1 <input type="checkbox"/> Impiegato/lavoratore dipendente
2 <input type="checkbox"/> Da 30 a 60	2 <input type="checkbox"/> F	2 <input type="checkbox"/> Licenza elementare	2 <input type="checkbox"/> Libero Professionista
3 <input type="checkbox"/> Oltre i 60		3 <input type="checkbox"/> Licenza scuola media inferiore	3 <input type="checkbox"/> Casalinga
		4 <input type="checkbox"/> Diploma scuola media superiore	4 <input type="checkbox"/> Studente
		5 <input type="checkbox"/> Laurea	5 <input type="checkbox"/> Disoccupato
<b>Nazionalità</b>			6 <input type="checkbox"/> Altro (specificare)
1 <input type="checkbox"/> Italiana		<b>Residenza</b>	.....
2 <input type="checkbox"/> Straniera		1 <input type="checkbox"/> Palermo	
		2 <input type="checkbox"/> Altra provincia (specificare)	
		.....	

*Il questionario non deve essere firmato.  
 I dati in esso contenuto devono restare anonimi*

*Grazie ancora per la preziosa collaborazione.*