

**Regione Siciliana**  
**URP del Dipartimento Infrastrutture Mobilità Trasporti**  
**Servizio Provinciale Motorizzazione Civile CATANIA**  
**CUSTOMER SATISFACTION**

**Report riepilogativo II – trimestre 2015**

L'URP ha proceduto, nel II **trimestre 2015**, alla consueta rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza per il servizio ricevuto, tramite questionario sostanzialmente conforme a quello trasmesso dal Dipartimento Funzione Pubblica e del Personale - Servizio Trasparenza e Semplificazione - U. R. P. in data 24 luglio 2015 ed adottato dallo scrivente Ufficio dal trimestre 2016, in ottemperanza a quanto disposto dal Dipartimento F.P..

Nel periodo in esame, aprile - giugno, sono stati compilati, da parte dell'utenza, **n. 9 questionari** conformi al questionario fornito dalla Regione Siciliana – Dipartimento F.P..

Le risposte relative al test formulato e fornito dalla Regione Siciliana sono state raggruppate seguendo lo schema del questionario, per consentirne una lettura più immediata.

**Questionari compilati dall'utenza** 9

**1 Quali strumenti utilizzi più frequentemente per contattare questo Ufficio?**

		9	100 %
1 <input type="checkbox"/>	Telefono	2	22%
2 <input type="checkbox"/>	Posta	0	0%
3 <input type="checkbox"/>	Posta elettronica	0	0%
4 <input type="checkbox"/>	Mi reco di persona presso la sede	7	78%
5 <input type="checkbox"/>	Altro (specificare) _____	0	0%

**2. Con quale frequenza consulti il Sito Internet dell'Ufficio/Dipartimento**

		0	100%
1 <input type="checkbox"/>	Tutti i giorni	0	0%
2 <input type="checkbox"/>	Una o più volte a settimana	0	0%
3 <input type="checkbox"/>	Una o più volte al mese	0	0%
4 <input type="checkbox"/>	Sporadicamente	0	0%
5 <input type="checkbox"/>	Mai	0	0%

**3. Indica il tuo grado di soddisfazione, per le seguenti caratteristiche, del Sito Internet.**

		0	100 %
<b>1. Facilità di accesso al Sito</b>			
	Molto	0	0 %
	Abbastanza	0	0 %
	Poco	0	0 %
	Per nulla	0	0 %
<b>2. Chiarezza</b>		0	100 %
	Molto	0	0 %
	Abbastanza	0	0 %
	Poco	0	0 %
	Per nulla	0	0 %
<b>3. Utilità</b>		0	100 %
	Molto	0	0 %
	Abbastanza	0	0 %
	Poco	0	0 %
	Per nulla	0	0 %
<b>4. Completezza</b>		0	100 %
	Molto	0	0 %
	Abbastanza	0	0 %

Poco	0	0 %
Per nulla	0	0 %
<b>5. Modulistica a disposizione</b>	<b>0</b>	<b>100 %</b>
Molto	0	0 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	0	0 %
Per nulla	0	0 %

**4. Indica il tuo grado di soddisfazione, per le seguenti caratteristiche, della sezione Amministrazione Trasparente del Sito Istituzionale della Regione Siciliana.**

<b>1. Facilità di individuazione della sezione “Amministrazione Trasparente”</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
Molto	0	0 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	0	0 %
Per nulla	0	0 %
<b>2 Chiarezza</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
Molto	0	0 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	0	0 %
Per nulla	0	0 %
<b>3. Utilità</b>	<b>0</b>	<b>100 %</b>
Molto	0	0 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	0	0 %
Per nulla	0	0%
<b>4. Completezza</b>	<b>0</b>	<b>100 %</b>
Molto	0	0 %
Abbastanza	0	0 %
Poco	0	0 %
Per nulla	0	0 %

**5. Quante volte ti sei recato presso il nostro Ufficio nel corso degli ultimi 12 mesi?**

	9	100%
1 – 5 volte	7	78 %
6 – 10 volte	1	11 %
più di 10 volte	1	11%

**6. Potresti indicare presso quale Unità Operativa ti sei recato?**

	<b>0</b>	<b>100 %</b>
1 . U.O. 1 _____	0	0 %
2 U.O. 2 _____	0	0 %
3 U.O. 3 _____	0	0 %
4 U.O. 4 _____	0	0 %
5 Altro _____	0	0 %

**7. Potresti indicare il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti?**

<b>1. Adeguatezza dei locali</b>	<b>9</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	2	22 %
2. Abbastanza	7	78 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %
<b>2. Servizi di portineria</b>	<b>9</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	3	34 %
2. Abbastanza	2	23 %

3. Poco	1	9 %
4. Per nulla	3	34 %
<b>3. Chiarezza segnaletica interna</b>	<b>9</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	2	23 %
2. Abbastanza	5	54 %
3. Poco	2	23 %
4. Per nulla	0	0 %

**8. Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico ?**

**9 100 %**

1. Molto	1	11 %
2. Abbastanza	7	78 %
3. Poco	1	11 %
4. Per nulla	0	0 %

**9. Principalmente per quale motivo ti sei recato e rivolto all'Ufficio?**

**9 100 %**

1. Chiedere informazioni	2	23 %
2. Presentare una nuova pratica	5	55 %
3. Seguire l' iter di una pratica in corso	1	11 %
4. Conclusione del procedimento	1	11 %
5. Avere accesso agli atti amm.vi	0	0 %
6. Altro: <i>rinnovo patenti</i>	0	0 %
7. Punto 1) + Punto 2	0	0 %
8. Punto 1) + Punto 3	0	0 %

**10. Sono motivi**

**9 100 %**

1. Personali	7	78 %
2. Professionali	1	11 %
3. Per conto terzi	1	11 %
4. Altro (specificare) _____	0	0 %

**11. Quanti ti ritieni soddisfatto dal servizio ricevuto? Fornisci una risposta per ciascuno de seguenti aspetti.**

<b>1. Cortesia del personale</b>	<b>9</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	6	67 %
2. Abbastanza	3	33 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %

<b>2. Competenza del personale</b>	<b>9</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	7	78 %
2. Abbastanza	2	22 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %

<b>3. Chiarezza nel fornire spiegazioni</b>	<b>9</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	6	67 %
2. Abbastanza	3	33 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %

<b>4. Tempestività nella risposta</b>	<b>9</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	7	78 %
2. Abbastanza	2	22 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %

12.

**Ti è stato chiesto di compilare dei moduli ?**

	<b>9</b>	<b>100 %</b>
1 SI	9	100 %
2 NO	0	0 %

13.

**Se hai compilato uno o più moduli, quanto ritieni chiara la modulistica che ti è stato chiesto di compilare ?**

	<b>9</b>	<b>100 %</b>
1. Molto	4	44 %
2. Abbastanza	5	56 %
3. Poco	0	0 %
4. Per nulla	0	0 %

Gli originali dei moduli di questionario del II trimestre vengono trasmessi unitamente al presente report all'Area 6 – Coordinamento Uffici Motorizzazione Civile - del Dipartimento Infrastrutture Mobilità.