



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.