

REGIONE SICILIANA								
URP DEL DIPARTIMENTO Regionale Tecnico-Ufficio del Genio Civile Ragusa U.O. 03								
REPORT DATI MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI RESI AL CITTADINO ED ALLE ASSOCIAZIONI								
Data	TIPOLOGIA UTENTE (cittadini, imprese, associazioni ecc.)	ASCOLTO ORGANIZZATIVO ATTRAVERSO PROPOSTE	ASCOLTO ORGANIZZATIVO ATTRAVERSO RECLAMI	ASCOLTO ORGANIZZATIVO ATTRAVERSO SEGNALAZIONI	ASCOLTO ORGANIZZATIVO ATTRAVERSO SODDISFAZIONE	ASCOLTO ORGANIZZATIVO ATTRAVERSO SUGGERIMENTI	ASCOLTO ORGANIZZATIVO SUGGERIMENTI SEMPLIFICAZIONI	ALTRO STRUMENTO ASCOLTO ORGANIZZATIVO
A tutto dicembre 2015	Professionisti-Utenti				61			

**Ufficio del Genio civile di Ragusa – U.O.03 U.R.P.**

Responsabile : Dir. Ing. IGNAZIO PAGANO MARIANO

Monitoraggio dei servizi resi al cittadino attraverso questionari di soddisfazione relativi al periodo Gennaio - Dicembre 2015

Schede ritirate : 115 circa

Schede compilate : 61

1 Quali strumenti utilizzi più frequentemente per contattare questo Dipartimento? (barrare una sola opzione)		Telefono	Posta	Posta Elettronica	Mi reco di persona presso la sede	Altro (specificare)	
				5	56		
2 Con quale frequenza consulti il sito internet del Dipartimento (barrare una sola opzione)		Tutti i giorni	Una o più volte a settimana	Una o più volta al mese	Sporadicamente	Mai	
			20	31	6	4	
3 Indicare il Tuo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet		Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla		
	1 Facilità di accesso al sito		10	16	35		
	2 Chiarezza	21	30	10			
	3 Utilità	40	21				
	4 Completezza	38	22	1			
	5 Modulistica a disposizione	48	12	1			
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		
	1 Facilità di individuazione della Sezione "Amministrazione Trasparente"	39	11	11			
	2 Chiarezza	28	22	11			
	3 Utilità	39	22				
	4 Completezza	48	11	2			

5 Quante volte Ti sei recato presso il nostro Dipartimento nel corso degli ultimi 12 mesi?		1-5 volte	6-10 volte	Più di 10 volte			
		25	7	29			
6 Potresti indicare presso quale ufficio Ti sei recato?		1	2	3	4		
		GENIO CIVILE					
7 Potresti indicare il tuo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti		Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla		
	1 Adeguatezza dei locali (decoro, pulizia ecc.)	3	26	32			
	2 Servizi di portineria			5	56		
	3 Chiarezza della segnaletica interna	16	16	29			
8 Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?		Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla		
			59	2			
9 Principalmente, per quale motivo ti sei recato e rivolto all'ufficio? (barrare una sola opzione)		1 Chiedere informazioni	2 Presentare e una nuova pratica	3 Seguire l'iter di una pratica in corso	4 Conclusione di un procedimento	5 Avere accesso agli atti amministrativi	6 Altro (specificare)
		20	35	6			
10 Sono motivi :		Personali	Professionali	Per conto terzi	Altro (specificare)		
		10	45	6			
11 quanto ti ritieni soddisfatto dal servizio ricevuto? Fornisci una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti.		Molto	Abbastanza	Poco	Per Nulla		
	1 Cortesia del personale	25	35	1			
	2 competenza del personale	35	25	1			
	3 Chiarezza nel fornire spiegazioni	31	29	1			
	4 Tempestività nella risposta	15	42	4			

12 Ti è stato chiesto di compilare dei moduli?		Si	No			
		59	2			
13 Se hai compilato uno o più moduli, quanto ritieni chiara la modulistica che ti è stato chiesto di compilare		Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
		29	31	1		
Suggerimenti						