



Codice Fiscale 80010770875

Unione Europea  
REPUBBLICA ITALIANA  
Regione Siciliana  
Assessorato Regionale delle Infrastrutture e della Mobilità  
Dipartimento Regionale Tecnico  
Servizio Ufficio Genio Civile Catania  
U.O. 4  
Unità di monitoraggio e controllo di 1. livello  
U.R.P.

Catania Prot. n. 64863 del 05.04.2016

OGGETTO: Monitoraggio attraverso gli URP della qualità dei servizi resi al cittadino.

Al Dipartimento Regionale della Mobilità e dei Trasporti

Area 4 – Interdipartimentale – Affari Generali  
U.O. A4.02 URP  
[urp.infrastrutture@regione.sicilia.it](mailto:urp.infrastrutture@regione.sicilia.it)

Servizio 3  
[servizio3.dipregionaletecnico@regione.sicilia.it](mailto:servizio3.dipregionaletecnico@regione.sicilia.it)

In riscontro alla Vs. prot. n. 12613 del 9.3.2016, si conferma che il link alla scheda di rilevazione della customer satisfaction è stato pubblicato sulla home page di questo Ufficio. Le relative compilazioni on-line, come noto, non sono nella disponibilità dello scrivente URP.

In allegato invece si trasmette il resoconto delle schede cartacee compilate dal pubblico nel corso del 2015, nonché il resoconto di uno strumento di ascolto diretto (con una scheda molto sintetica) sperimentato da questo URP mediante distribuzione e raccolta diretta nelle giornate di ricevimento, nel mese di Febbraio u.s.

Nel dettaglio la scheda A (18 compilate su 33) è stata utilizzata nel mese di Novembre 2015, la scheda B nei mesi di Dicembre 2015 e Gennaio 2016 (29 compilate su 120 distribuite) e la scheda sintetica C nel mese di Febbraio 2016 (66 compilate su 150 distribuite).

**IL DIRIGENTE TECNICO**

(Dott. Ing. S. Caruso)

**IL CAPO SERVIZIO**

(Dott. Ing. S.G. Ragusa)

## SCHEDA "A"

### Regione Siciliana Dipartimento Regionale Tecnico questionario per la rilevazione del gradimento del servizio ricevuto

Gentile Signora/e, per migliorare i servizi offerti da quest'Ufficio, le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande.

La sua opinione è per noi preziosa. Il questionario è anonimo, e i dati raccolti saranno trattati cumulativamente nel rispetto della legge sulla privacy.

1. Quali strumenti utilizzi più frequentemente per contattare questo Dipartimento? (barrare una sola opzione)

telefono	n.	1
posta	n.	0
posta elettronica	n.	3
mi reco personalmente presso la sede	n.	15
altro (specificare)	n.	0

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

	molto	abbastanza	poco	per nulla
1. Adeguatezza dei locali (decoro, pulizia, ecc.)	n. 3	n. 13	n. 1	n. 0
2 servizi di portineria	n. 3	n. 13	n. 0	n. 0
3 chiarezza della segnaletica esterna	n. 3	n. 12	n. 0	n. 1

3. Principalmente, per quale motivo ti sei recato e rivolto all'ufficio? (barrare una sola opzione)

1 chiedere informazioni	n.	0
2 presentare una nuova pratica	n.	1
3 seguire l'iter di una pratica in corso	n.	4
4 conclusione di un procedimento	n.	0
5 avere accesso agli atti amministrativi	n.	14
6 altro (specificare)	n.	0

4. Quanto ti ritieni soddisfatto dal servizio ricevuto? Fornisci una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti

	molto	abbastanza	poco	per nulla
1 cortesia del personale	n. 15	n. 3	n. 0	n. 0
2 competenza del personale	n. 15	n. 3	n. 0	n. 0
3 chiarezza nel fornire spiegazioni	n. 15	n. 3	n. 0	n. 0
4 tempestività nella risposta	n. 14	n. 1	n. 2	n. 0

5. Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

	molto	abbastanza	poco	per nulla
	n. 1	n. 11	n. 6	n. 0

6. Ha dei suggerimenti per migliorare i servizi:

Vedasi sintesi in calce

---

7. Potrebbe indicare i motivi per cui si è rivolto all'ufficio dell'amministrazione?

1 personali	n. 6
2 professionali	n. 12
3 per conto terzi	n. 0
4 altro (specificare)	n. 0

Titolo di studio

1 nessun titolo	n. 0
2 licenza elementare	n. 0
3 licenza scuola media inferiore	n. 0
4 licenza scuola media superiore	n. 5
5 laurea	n. 13
6 altro (specificare)	n. 0

Potrebbe indicare la sua attività?

1 disoccupato	n. 1
2 occupato	n. 0
3 pensionato	n. 0
4 casalinga	n. 0
5 imprenditore	n. 2
6 dipendente pubblico	n. 3
7 libero professionista	n. 12
8 rappresentante associazioni	n. 0
9 altro (specificare)	n. 0

Residenza

1 Catania	n. 18
2 altra Provincia (specificare)	n. 0
3 altro paese (specifiare)	n. 0

La ringraziamo per la sua gentile collaborazione.-

---

Novembre 2015 SCHEDE DISTRIBUITE N. 33    IMBUCATE NELL'URNA N. 18

**SCHEMA "B"**  
**Regione Siciliana**  
**Dipartimento Regionale Tecnico**  
**questionario per la rilevazione del gradimento del servizio ricevuto**  
**CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2015**

1. Quali strumenti utilizzi più frequentemente per contattare questo Dipartimento?  
 telefono n. 9    posta n. 0    posta elettronica n. 2    mi reco personalmente presso la sede n. 23  
 altro (specificare) n. 0

2. Con quale frequenza consulti il sito internet del Dipartimento (barrare una sola opzione)

1 tutti i giorni	n. 1
2 una o più volte a settimana	n. 2
3 una o più volte al mese	n. 15
4 sporadicamente	n. 8
5 mai	n. 1

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

	molto	abbastanza	poco	per nulla
1 facilità di accesso al sito	n. 7	n. 17	n. 2	n. 0
2 chiarezza	n. 5	n. 18	n. 2	n. 0
3 utilità	n. 6	n. 16	n. 1	n. 1
4 completezza	n. 5	n. 14	n. 5	n. 1
5 modultistica a disposizione	n. 6	n. 14	n. 4	n. 0

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"	n. 4	n. 16	n. 4	n. 3
2 chiarezza	n. 5	n. 16	n. 3	n. 2
3 utilità	n. 5	n. 16	n. 2	n. 2
4 completezza	n. 6	n. 15	n. 2	n. 2

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

1-5 volte n. 3      6-10 volte n. 7      più di 10 volte n. 18

6. Potresti indicare presso quale ufficio ti sei recato?

- edilizia privata n. 15
- protocollo n. 7
- URP 7
- edilizia pubblica n. 3
- UO 16 n. 2
- UO 11 n. 1
- Acque n. 1
- Genio Civile Catania n. 2
- Genio Civile Ragusa n. 1

- Genio Civile Caltanissetta n. 1
- Genio Civile Siracusa n. 1

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

	molto	abbastanza	poco	per nulla
1. Adeguatezza dei locali (decoro, pulizia, ecc.)	n. 6	n. 17	n. 1	n. 2
2 servizi di portineria	n. 6	n. 19	n. 2	n. 0
3 chiarezza della segnaletica esterna	n. 5	n. 17	n. 4	n. 1

8. Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

	molto	abbastanza	poco	per nulla
	n. 2	n. 20	n. 6	n. 0

9. Principalmente, per quale motivo ti sei recato e rivolto all'ufficio? (barrare una sola opzione)

1 chiedere informazioni	n. 7
2 presentare una nuova pratica	n. 13
3 seguire l'iter di una pratica in corso	n. 17
4 conclusione di un procedimento	n. 4
5 avere accesso agli atti amministrativi	n. 11
6 altro (specificare)	n. 0

10. Sono motivi

1 personali	n. 0
2 professionali	n. 26
3 per conto terzi	n. 4
4 altro (specificare)	n. 0

11. Quanto ti tieni soddisfatto dal servizio ricevuto? Fornisci una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti

	molto	abbastanza	poco	per nulla
1 cortesia del personale	n. 24	n. 4	n. 0	n. 0
2 competenza del personale	n. 23	n. 5	n. 0	n. 0
3 chiarezza nel fornire spiegazioni	n. 19	n. 9	n. 0	n. 0
4 tempestività nella risposta	n. 18	n. 9	n. 1	n. 0

12. Ti è stato chiesto di compilare dei moduli?

Si	n. 22
No	n. 4

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

	molto	abbastanza	poco	per nulla
	n. 5	n. 20	n. 0	n. 0

Suggerimenti per migliorare i servizi:

Vedasi sintesi in calce

dicembre 2015 e gennaio 2016 SCHEDE DISTRIBUITE N. 120 IMBUCATE NELL'URNA N. 29

SCHEDA "C"  
Servizio Provinciale Ufficio Genio Civile - Catania  
**U R P** monitoraggio della qualità dei servizi resi al cittadino

**fascia età anagrafica:**

fino a 29 anni	n. 2
30-55	n. 47
oltre i 55	n. 13

**distanza Comune di residenza fino a**

km 40	n. 48
km 60	n. 3
oltre km 60	n. 3

**tempo approssimativo di permanenza in Ufficio minuti:**

30	n. 18
60	n. 19
90	n. 2
oltre 90	n. 9

**suggerimenti:**

Vedasi sintesi in calce

**attività professionale prevalente svolta:**

disoccupato	n. 0
pensionato	n. 0
imprenditore	n. 0
dipendente pubblico	n. 19
libero professionista	n. 38
rappresentante associazione di categoria	n. 0
altro	n. 3

**Conosce l'esistenza del sito on-line della regione Sicilia?** si n. 49 no n. 7

**Conosce il sito internet di questo Servizio (GENIO CIVILE CATANIA)?** si n. 47 no n. 14

***Grazie del tempo impiegato a rispondere a questo questionario che sarà restituito in forma anonima. I dati raccolti verranno trattati ad esclusivo uso statistico***

DAL 03/02/2016 AL 19/02/2016 SCHEDE DISTRIBUITE N. 150  
SCHEDE IMBUCATE NELL'URNA PREDISPOSTA N. 66 (2 in bianco)

### ***Sintesi dei suggerimenti pervenuti:***

Nella generalità viene richiesto un servizio sempre più “digitalizzato” e snello con l'uso di pec, accesso telematico alle pratiche e al protocollo, archiviazione digitale. Nel contempo viene altresì richiesto ulteriore possibilità di rapportarsi con l'amministrazione e con i funzionari, cosa che sottolinea come la tipologia dei servizi forniti dall'Ufficio abbisogni sicuramente di orientarsi sempre più verso una Amministrazione Digitalizzata, mantenendo la possibilità del dialogo e confronto diretto con i professionisti e l'utenza in generale.

Viene sottolineata infine la difficoltà di reperire parcheggi nelle vicinanze dell'Ufficio, trovandosi questo al centro della Città in adiacenza ad importanti infrastrutture ospedaliere e universitarie.

---