

# Regione Siciliana

## Dipartimento Regionale Tecnico\_Genio Civile di Siracusa

### QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO CUSTOMER SATISF ACTION 3° TRIMESTRE 2017

Gentile Collega/Utente, per migliorare i servizi offerti da questo Dipartimento, Ti chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande; la tua opinione è utile per migliorare la qualità dei servizi. Il questionario lo puoi anche restituire anonimamente in forma cartacea presso l'U .R.P., 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 o Posta o Posta elettronica Mi reco di persona presso la sede 9  
o Altro (specificare) \_\_\_\_\_

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

- 1  Tutti i giorni  
2  Una o più volte a settimana 2  
3  Una o più volte al mese  
4  Sporadicamente 6  
5  Mai 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	8			
2. Chiarezza	7			
3. Utilità	4			
4. Completezza	5		1	
5. Modulistica a disposizione	5		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"	6		1	
2. Chiarezza	5		2	
3. Utilità				1
4. Completezza				1

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

1-5 volte 1      6-10 volte 1      piu' volte 5

#### 6. Potresti indicare presso quale ufficio Ti sei recato?

1. UO 03 2 \_\_\_\_\_  
2. UO 08 3 \_\_\_\_\_  
3. UO. 10 5 \_\_\_\_\_  
4. \_\_\_\_\_

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

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
1. Adeguatezza dei locali (decoro, pulizia ecc.)	2	4		1
2. Servizi di portineria				1
3. Chiarezza della segnaletica interna	3	4		1

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

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
2	5		1

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

- 1  Chiedere informazioni 3  
2  Presentare una nuova pratica 3  
3  Seguire l' iter di una pratica in corso 5  
4  Conclusione di un procedimento

# Regione Siciliana

## Dipartimento Regionale Tecnico\_Genio Civile di Siracusa

### QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO CUSTOMER SATISF ACTION 3° TRIMESTRE 2017

Gentile Collega/Utente, per migliorare i servizi offerti da questo Dipartimento, Ti chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande; la tua opinione è utile per migliorare la qualità dei servizi. Il questionario lo puoi anche restituire anonimamente in forma cartacea presso l'U .R.P., 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 o Posta o Posta elettronica Mi reco di persona presso la sede 9  
o Altro (specificare) \_\_\_\_\_

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

- 1  Tutti i giorni  
2  Una o più volte a settimana 2  
3  Una o più volte al mese  
4  Sporadicamente 6  
5  Mai 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	8			
2. Chiarezza	7			
3. Utilità	4			
4. Completezza	5		1	
5. Modulistica a disposizione	5		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"	6			1
2. Chiarezza	5		2	
3. Utilità				1
4. Completezza				1

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

1-5 volte 1      6-10 volte 1      piu' volte 5

#### 6. Potresti indicare presso quale ufficio Ti sei recato?

1. UO 03 2 \_\_\_\_\_  
2. UO 08 3 \_\_\_\_\_  
3. UO. 10 5 \_\_\_\_\_  
4. \_\_\_\_\_

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

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
1. Adeguatezza dei locali (decoro, pulizia ecc.)	2	4		1
2. Servizi di portineria				1
3. Chiarezza della segnaletica interna	3	4		1

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

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
	2	5		1

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

- 1  Chiedere informazioni 3  
2  Presentare una nuova pratica 3  
3  Seguire l' iter di una pratica in corso 5  
4  Conclusione di un procedimento

5 D Avere accesso agli atti amministrativi

6 D Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**10. Sono motivi:**

1 D Personali

2 D Professionali 7

3 D Per conto terzi

4 D Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**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

7

2. Competenza del personale

4

5

3. Chiarezza nel fornire spiegazioni

4

5

4. Tempestività nella risposta

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

1 D SI 6

2 D NO 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**

3

4

1

**Suggerimenti per migliorare i servizi**

**La maggior parte degli utenti intervistati ha proposto di aumentare le giornate di ricevimento.**

**Inoltre e' stato richiesto di aumentare le sedute quando i tempi di attesa sono lunghi.**

5  Avere accesso agli atti amministrativi

6  Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**10. Sono motivi:**

1  Personali

2  Professionali 7

3  Per conto terzi

4  Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**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

7

2. Competenza del personale

4

5

3. Chiarezza nel fornire spiegazioni

4

5

4. Tempestività nella risposta

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

1  SI 6

2  NO 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**

3

4

1

**Suggerimenti per migliorare i servizi**

**La maggior parte degli utenti intervistati ha proposto di aumentare le giornate di ricevimento.**

**Inoltre è stato richiesto di aumentare le sedute quando i tempi di attesa sono lunghi.**