

Regione Siciliana

Dipartimento Regionale Tecnico_

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO CUSTOMER SATISF ACTION anno2017 2° 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)

1 Telefono n.1o Posta o Posta elettronica Mi reco di persona presso la sede4

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

3 Una o più volte al mese n 1

4 Sporadicamente n 5

5 Mai

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 4

2. Chiarezza 4

3. Utilità 4

4. Completezza 4

5. Modulistica a disposizione 4

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" 1 1

2. Chiarezza

4. Completezza

5.

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

1-5 volte 6 - 10 volte 2 più di 10 volte 6

6. Potresti indicare presso quale ufficio Ti sei recato?

1. UO 10 _____

2. UO:08 _____

3. _____

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.) 1 4 1

2. Servizi di portineria 1 4 1

3. Chiarezza della segnaletica interna 1 4 1

8. Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

Molto Abbastanza Poco Per nulla

1 5

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

1 Chiedere informazioni 1

2 Presentare una nuova pratica

3 Seguire l' iter di una pratica in corso 3

- 4 Conclusione di un procedimento
- 5 Avere accesso agli atti amministrativi
- 6 Altro (specificare) _____

10. Sono motivi:

- 1 Personali
- 2 Professionali 4
- 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 | 5 |
| 2. Competenza del personale | 4 |
| 3. Chiarezza nel fornire spiegazioni | 4 |
| 4. Tempestività nella risposta | 4 |

12. Ti è stato chiesto di compilare dei moduli?

1 SI

2 NO

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

4 1

Suggerimenti per migliorare i servizi: