Regione Siciliana

Dipartimento Regionale _____

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO
CUSTOMER SATISFACTION ANNO _____

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 restuire 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 □ Posta □ Posta elettronica □ Mi reco di persona presso la sede

   □ 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
   4 □ Sporadicamente
   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	□	□	□	□
2. Chiarezza	□	□	□	□
3. Utilità	□	□	□	□
4. Completezza	□	□	□	□
5. Modulistica a disposizione	□	□	□	□

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"	□	□	□	□
2. Chiarezza	□	□	□	□
3. Utilità	□	□	□	□
4. Completezza	□	□	□	□

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

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

   1. _____

   2_____

   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.)	□	□	□	□
2. Servizi di portineria	□	□	□	□
3. Chiarezza della segnaletica interna	□	□	□	□

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

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
□	□	□	□

9. **Principalmente, per quale motivo ti sei recato e rivolto all'ufficio?** (barrare una sola opzione)
   - 1 □ Chiedere informazioni
   - 2 □ Presentare 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)_____

10. **Sono motivi:**
   - 1 □ Personali
   - 2 □ Professionali
   - 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	□	□	□	□
2. Competenza del personale	□	□	□	□
3. Chiarezza nel fornire spiegazioni	□	□	□	□
4. Tempestività nella risposta	□	□	□	□

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
□	□	□	□

Suggerimenti per migliorare i servizi

_____

_____

_____

_____