

UNIONE EUROPEA
REPUBBLICA ITALIANA
REGIONE SICILIANA



Assessorato dell'istruzione e della formazione professionale
Ufficio speciale per l'Edilizia Scolastica e Universitaria e per lo
stralcio dei pregressi interventi a valere su PROF e OIF

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
90129 - Palermo - Viale Regione Siciliana Nord Ovest, 33
tel. 091.7071133 - 091.7074615

e-mail: us.ediscoproif@regione.sicilia.it
pec: ufficiospiciale.chiusuraproif@certmail.regione.sicilia.it

CUSTOMER SATISFACTION
QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO
RICEVUTO

Gentile Signora/e, per migliorare i servizi offerti da questa Amministrazione Le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande.

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

1) E' la prima volta che si rivolge a questo Ufficio speciale edilizia scolastica ?

- SI
- NO

2) Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare questa Amministrazione ?

- Telefono
- Posta
- Posta elettronica
- PEC (Posta Elettronica Certificata)
- Mi reco di persona presso la Sede
- Ufficio URP

3) Se è già stato qui, ricorda quante volte nel corso degli ultimi 12 mesi ?

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

4) Ha mai visitato il sito internet dell'Ufficio speciale edilizia scolastica ?

- Si
- No

5) Se si, indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito Internet dell'Ufficio speciale

	Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
Accessibilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aggiornamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza di informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di ricerca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modulistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza nelle circolari, nei bandi, etc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) Presso quale ufficio si è recato ? (possibili più risposte)

- Ufficio relazioni con il pubblico
- Area (specificare) _____
- Servizi (specificare) _____
- Altro (specificare) _____

7) Principalmente, per quale motivo è venuto ?

- Chiedere informazioni
- Presentare una nuova pratica
- Seguire l'iter di una pratica in corso
- Conclusione di un procedimento
- Avere accesso a atti amministrativi
- Altro (specificare) _____

8) Indichi il suo grado di soddisfazione per il servizio ricevuto

	Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
Cortesia del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacità d'ascolto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza nel fornire spiegazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempestività nella risposta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9) Ritiene chiara la modulistica che le è stato chiesto di compilare?

	Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10) Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico ?

	Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11)Ritiene esaustiva la consultazione delle informazioni presenti sulla pagina dell'Ufficio speciale?

Molto Abbastanza Poco



(Se la risposta è poco, indicare il perché)

12) Ha dei suggerimenti per migliorare il servizio?

13) Indichi a quale categoria appartiene ?

- Privato cittadino
 - Coltivatore diretto
 - IATP
 - Impresa
 - Pubblica amministrazione
 - Libero professionista
 - Associazioni di categoria
 - Altro

14) Alcuni dati conclusivi, a soli fini statistici

Età fino a 29 da 30 a 60 oltre i 60
Nazionalità Italiana Straniera
Sesso M F

Titolo di studio	<input type="checkbox"/> Nessuno	<input type="checkbox"/> Licenza elementare
	<input type="checkbox"/> Licenza scuola media inferiore	<input type="checkbox"/> Diploma scuola media superiore
	<input type="checkbox"/> Laurea	<input type="checkbox"/> Specializzazione (se sì quale)

Professione

- Impiegato/lavoratore dipendente
- Casalinga
- Disoccupato
- Altro (specificare)
- Libero professionista
- Studente
- Imprenditore
- Pensionato

Residenza Palermo Altra provincia (specificare) _____
 Altra regione (specificare) _____

Grazie per la preziosa collaborazione

Data

INFORMATIVA PRIVACY

La informiamo che l'attività di raccolta dei dati sarà svolta nel rispetto del D.L.gs 196/2003

“Codice in materia di protezione dei dati personale”

La finalità del trattamento cui sono destinati i dati raccolti è quella di effettuare delle elaborazioni statistiche per misurare la soddisfazione sui servizi.

I dati saranno trattati esclusivamente con strumenti elettronici e informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza di cui agli art. 33 e 34 del D.lgs. 196/03.