

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.ediscopoproif@regione.sicilia.it](mailto:us.ediscopoproif@regione.sicilia.it)  
pec: [ufficiospeciale.chiusuraprofoif@certmail.regione.sicilia.it](mailto:ufficiospeciale.chiusuraprofoif@certmail.regione.sicilia.it)

**CUSTOMER SATISFATION**  
**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 sì, 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
Cortesie 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 ) Ritene 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) Ritene 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	<input type="checkbox"/> fino a 29	<input type="checkbox"/> da 30 a 60	<input type="checkbox"/> oltre i 60
Nazionalità	<input type="checkbox"/> Italiana	<input type="checkbox"/> Straniera	
Sesso	<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> Impiegato/lavoratore dipendente	<input type="checkbox"/> Libero professionista
	<input type="checkbox"/> Casalinga	<input type="checkbox"/> Studente
	<input type="checkbox"/> Disoccupato	<input type="checkbox"/> Imprenditore
	<input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Pensionato

Residenza	<input type="checkbox"/> Palermo	
	<input type="checkbox"/> Altra provincia (specificare) _____	
	<input type="checkbox"/> 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.Lgs 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.