



Regione Siciliana

PRESIDENZA

DIPARTIMENTO DEL CERIMONIALE E DEI SITI PRESIDENZIALI

Piazza Indipendenza, 21 – 90129 Palermo

Tel. 0917075377

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

area2.cerimoniale@regione.sicilia.it

**CUSTOMER SATISFACTION
QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL
GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO**

Gentile utente, per migliorare i servizi offerti da questa amministrazione, le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande.

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

1. E' la prima volta che si collega al sito on-line della Regione Siciliana?

☐ SI ☐ NO

2. Indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito Internet.

| | Molto | Abbastanza | Poco | Per nulla |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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 delle 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"/> |

3. Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare questa amministrazione?

- ☐ Telefono
- ☐ Posta
- ☐ Posta elettronica
- ☐ Mi reco di persona presso la sede
- ☐ Altro (specificare) _____

4. Ha contattato uno o più uffici dell'Amministrazione Regionale?

☐ SI ☐ NO

5. Quante volte si è recato presso gli uffici di questo Dipartimento nel corso degli ultimi 12 mesi?

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

6. Potrebbe indicare presso quale ufficio si è recato?

7. Potrebbe indicare il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti?

| | Molto | Abbastanza | Poco | Per nulla |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Adeguatezza dei locali | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Servizi di portineria | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Servizi di portineria | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Chiarezza della segnaletica interna | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. Principalmente, per quale motivo si è recato e rivolto all'ufficio?

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

9. Quanto si ritiene soddisfatto dal servizio ricevuto? Fornisca una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti.

| | Molto | Abbastanza | Poco | Per nulla |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cortesie del personale | <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"/> |

10. Le è stato chiesto di compilare dei moduli?

- ☐ SI ☐ NO

11. Se ha compilato uno o più moduli, quanto ritiene chiara la modulistica che le è stato chiesto di compilare?

| Molto | Abbastanza | Poco | Per nulla |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

12. Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

| Molto | Abbastanza | Poco | Per nulla |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

13. Ha dei suggerimenti per migliorare i servizi?

14. Indicare i motivi per cui si è rivolto all'ufficio dell'amministrazione?

- ☐ Professionali
- ☐ Per conto terzi
- ☐ Altro (specificare) _____

Alcuni dati conclusivi, ai soli fini statistici.

Età

- ☐ fino a 29 ☐ da 30 a 44 ☐ da 45 a 60 ☐ Oltre i 60

Nazionalità

- ☐ Italiana ☐ Straniera

Sesso

- ☐ F ☐ M

Titolo di studio

- ☐ Nessun Titolo
- ☐ Licenza elementare
- ☐ Licenza scuola media inferiore
- ☐ Licenza scuola media superiore
- ☐ Laurea
- ☐ Altro (specificare)_____

Potrebbe indicare la sua attività?

- ☐ Disoccupato
- ☐ Occupato
- ☐ Pensionato
- ☐ Casalinga
- ☐ Imprenditore
- ☐ Dipendente pubblico
- ☐ Libero professionista
- ☐ Rappresentante associazioni di categoria
- ☐ Altro (specificare)_____

Residenza

- ☐ Palermo
- ☐ Altra provincia (specificare)_____
- ☐ Altro Paese (specificare)_____

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 personali".

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 ed informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza di cui agli artt. 33 e 34 del D.lgs. 196/03.