**SITR – Sistema Informativo Territoriale Regionale**

**Region**e siciliana – Dipartimento dell'Urbanistica – Area 2 Interdipartimentale – Sistemi Informativi Geografici – Infrastruttura Dati Territoriali e Cartografici – Nodo Regionale S.I.T.R.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO

**CUSTOMER SATISFACTION**

Al cittadino utente,

Gentile signore/a, per rilevare il gradimento del servizio ricevuto e per acquisire indicazioni dirette a migliorare l'organizzazione di questa Amministrazione, Le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande.

Si precisa che il questionario è anonimo (non vi è alcuna possibilità di collegare gli identificativi di accesso alle risposte) e i dati raccolti saranno trattati cumulativamente nel rispetto della vigente Legge sulla protezione dei dati personali (privacy).

§§§§§§

QUESTIONARIO (sbarrare una risposta)

**1 – Quante volte si è collegato al sito on-line del SITR?**

0 mai 0 una volta 0 più volte 0 nessuna risposta

**2 - Indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito Internet del SITR**

molto abbastanza poco nessuna risposta

accessibilità 0 0 0 0

facilità di ricerca 0 0 0 0

informazioni complete 0 0 0 0

notizie aggiornate 0 0 0 0

**3 - Quali strumenti utilizza più frequentemente, per contattare o avere informazioni, riguardo il SITR?**

Scelga una o più opzioni

a -0 telefono

b -0 servizio postale

c -0 posta elettronica (e-mail, pec, ecc.)

d -0 sito istituzionale

e -0 mi reco di persona presso la sede nei giorni di ricevimento

f -0 altro

**4 - Dopo aver contattato il SITR, potrebbe indicare qualche elemento distintivo riguardo l'organizzazione di detta struttura?**

Scelga una o più opzioni

a -0 cortesia e disponibilità del personale b -0 tempestivo ricevimento e/o ascolto c -0 locali idonei ed accessibili d -0 rispetto dei termini nel fornire risposta alle richieste e -0 completezza ed adeguatezza della risposta fornita f -0 assistenza adeguata per il corretto esercizio del diritto di accesso agli atti g -0 competenza e professionalità del personale del front-office

**5 - Principalmente, per quale motivo si è rivolto agli Uffici del SITR?**

Scelga una o più opzioni

|  |  |
| --- | --- |
| a  | 0 chiedere informazioni su normative e procedimenti  |
| b  | 0 presentare una nuova pratica  |
| C | 0 seguire l'iter di una pratica in corso esercitando il diritto alla partecipazione del  |
|  | procedimento amministrativo  |
| d  | 0 notizie sui tempi di conclusione del procedimento amministrativo  |
| e  | 0 esercizio del diritto di accesso agli atti mediante rilascio copia atti e/o cartografia  |
| f  | 0 altro (specificare: ....................................................................................................)  |

**6 - Le è stato chiesto di compilare dei moduli?**

0 sì 0 no 0 nessuna risposta

**7 - Se ha compilato uno o più moduli, quanto ritiene chiara la modulistica che Le è stato chiesto di compilare?**

0 molto

0 abbastanza

0 poco

0 nessuna risposta ./.

**8 - E' stata facilitata, attraverso l'utilizzo di posta elettronica o di altro mezzo celere, il recapito di atti e documentazione da Lei richiesti?**

0 molto

0 abbastanza

0 poco

0 nessuna risposta

**9 - Ha sentito mai parlare di accesso civico?**

0 si

0 no

0 nessuna risposta

**10 - Quanto ritiene adeguati gli orari e le giornate di ricevimento al pubblico?**

0 molto

0 abbastanza

0 poco

0 nessuna risposta

**11 - Potrebbe indicare i motivi per cui si è rivolto al SITR?**

0 personali

0 professionali

0 per conto terzi con delega

0 per motivi di studio

0 altro (specificare ..........................................................................................................)

**12 - Alcuni dati che saranno utilizzati ai soli fini statistici**

a età: .................

b nazionalità: ........................................................

c sesso: M - F

d titolo di studio posseduto: .........................................................................................

e attività professionale o lavorativa svolta: .................................................................

f pensionato: sì no

g casalinga: sì - no

h rappresentante associazione di categoria: sì no

i altro (specificare: ....................................................................................................)

**13 - Residenza**

 0 Palermo

 0 altro Comune della Regione

 0 altra Regione

 0 altro Paese (specificare: ........................................................................................)