

SITR – Sistema Informativo Territoriale Regionale

Regione 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?

molto

abbastanza

poco

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?

molto

abbastanza

poco

nessuna risposta

9 - Ha sentito mai parlare di accesso civico?

si

no

nessuna risposta

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

molto

abbastanza

poco

nessuna risposta

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

personali

professionali

per conto terzi con delega

per motivi di studio

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:)