

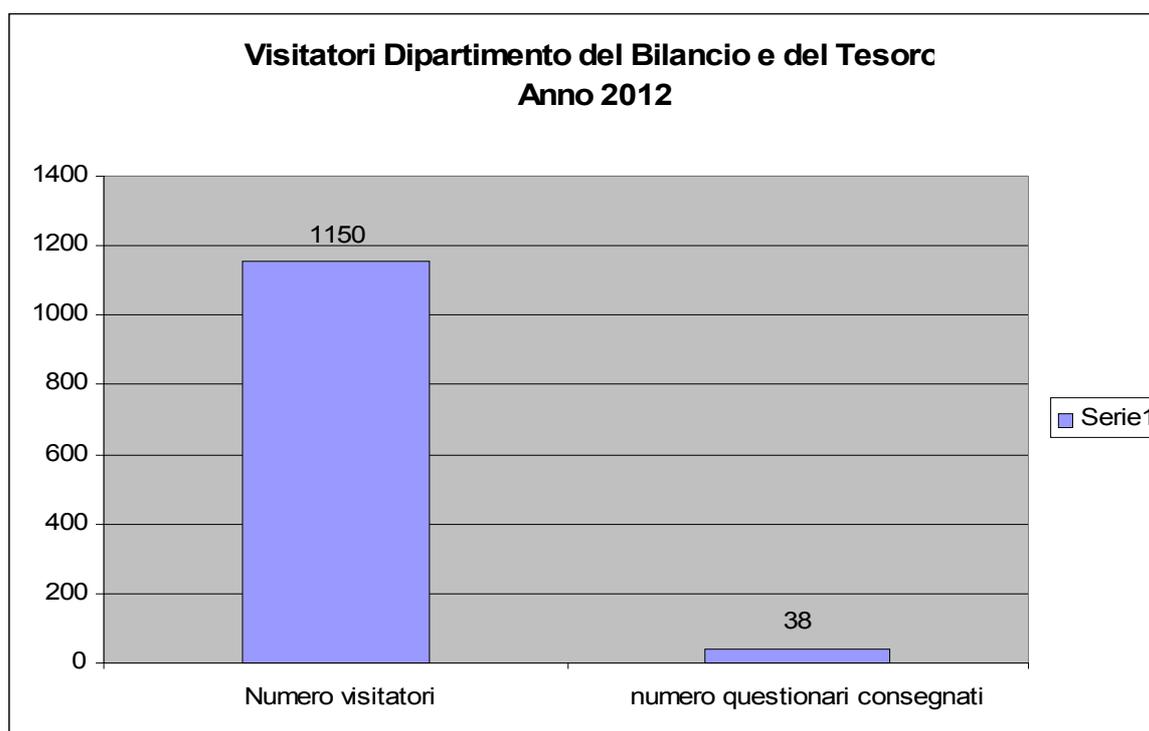
Regione siciliana  
Assessorato Regionale dell'Economia  
Dipartimento Regionale del Bilancio e del Tesoro  
Ragioneria Generale della Regione  
Ufficio Relazioni con il Pubblico

Report di sintesi relativo all'indagine di Customer satisfaction eseguita presso la  
sede della Ragioneria Generale della Regione  
Anno 2012

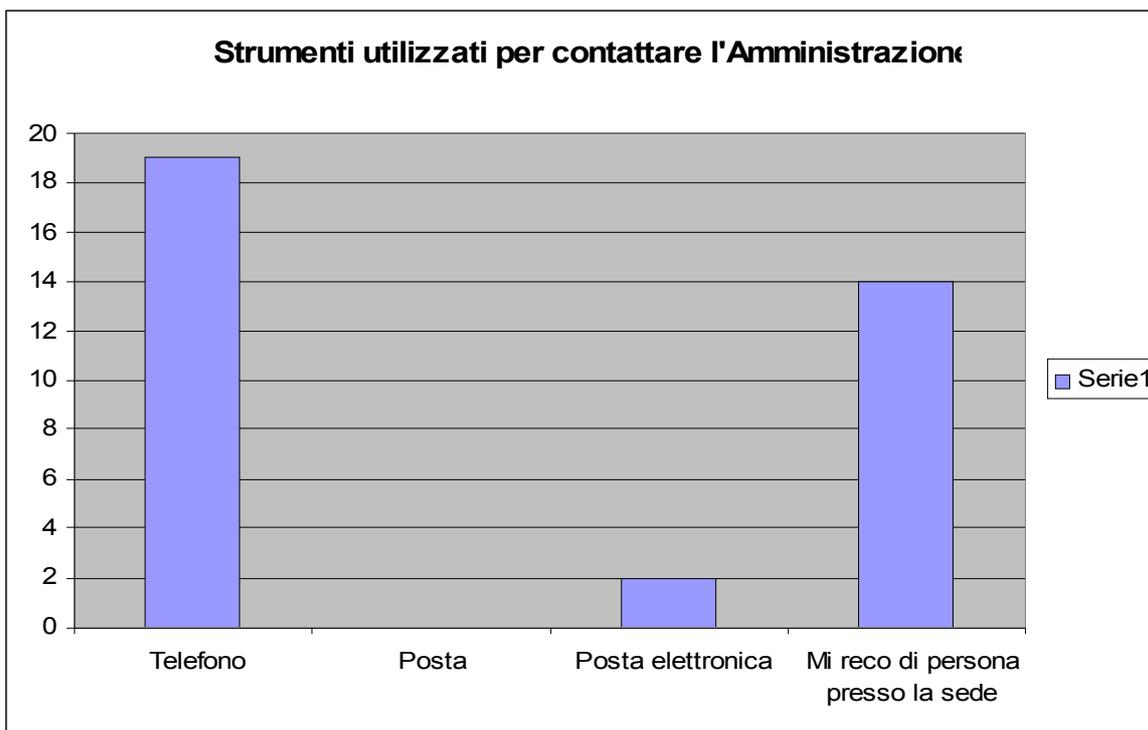
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico(URP) ha monitorato i servizi resi dalle Strutture del Dipartimento attraverso la somministrazione di questionari a tutti gli utenti del Dipartimento al fine di individuare eventuali criticità e pianificare le eventuali azioni di miglioramento.

Il questionario è stato somministrato agli utenti del Dipartimento del Bilancio e del Tesoro .

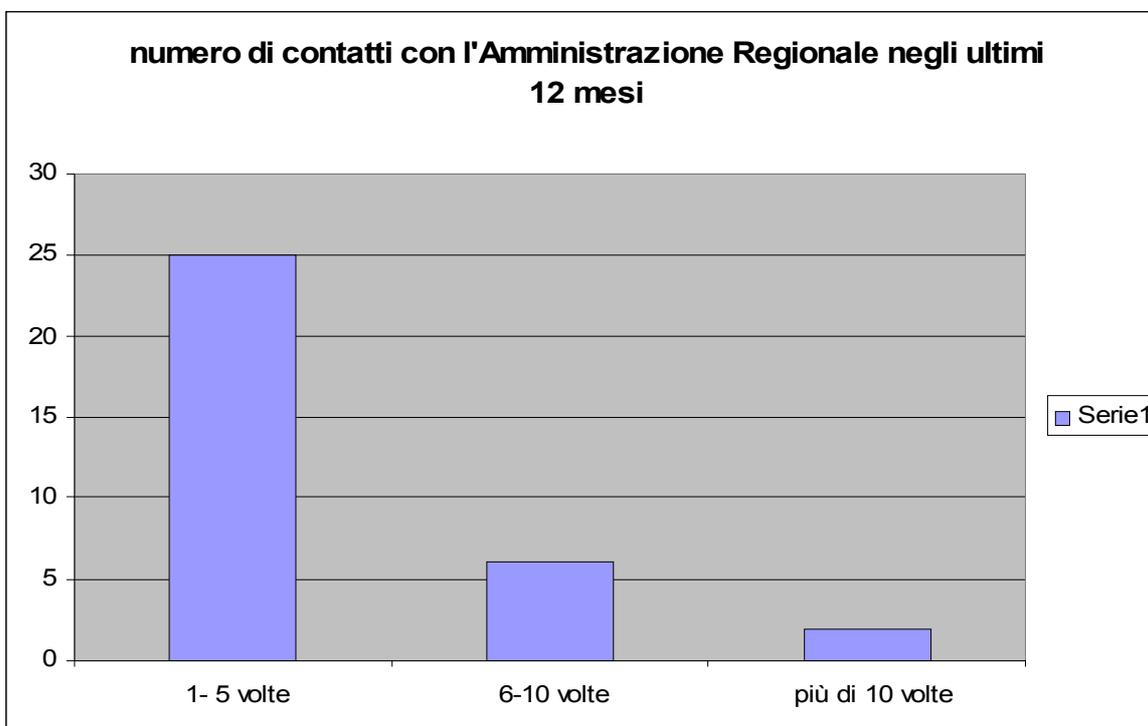
**Report Indagine**



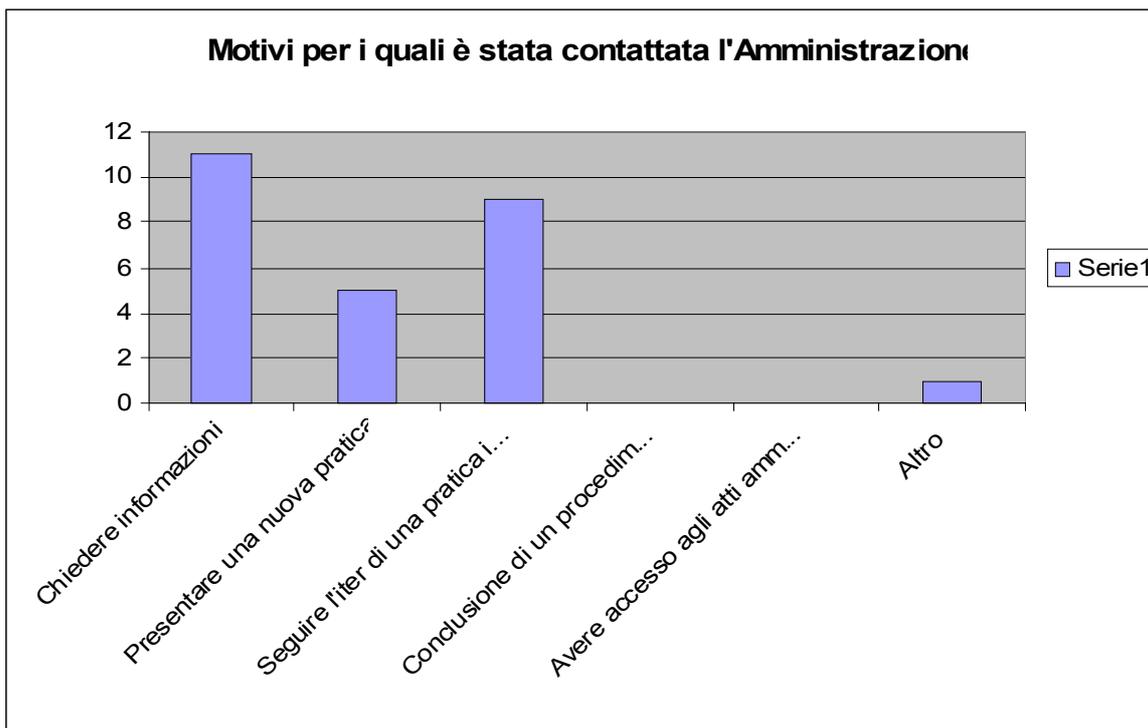
I visitatori del Dipartimento del Bilancio e del Tesoro nell'anno 2012 sono stati 1150 di cui solo 38 hanno compilato il questionario, risulta, quindi, che hanno partecipato alla rilevazione del gradimento del servizio ricevuto solo l'3% dei visitatori.



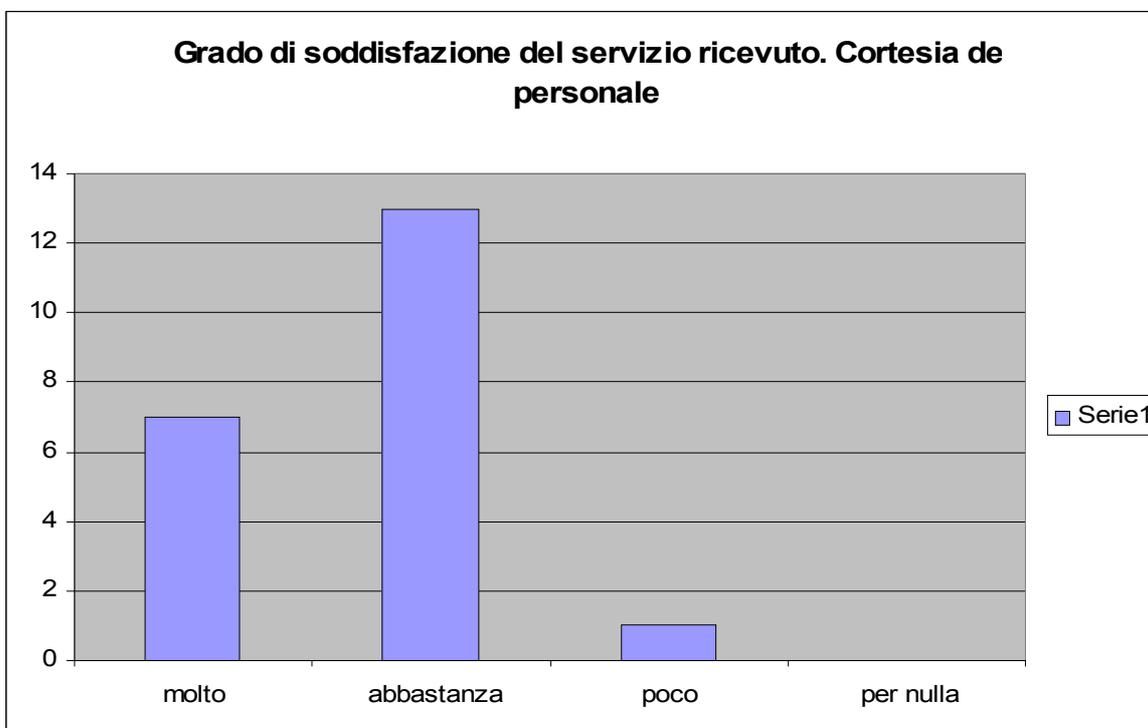
Il 50% degli utenti che hanno partecipato all'indagine contatta l'Amministrazione telefonicamente, l'36% si reca personalmente presso la sede degli Uffici il 2% contatta l'Amministrazione tramite posta elettronica. Il restante 8% non ha risposto alla domanda.



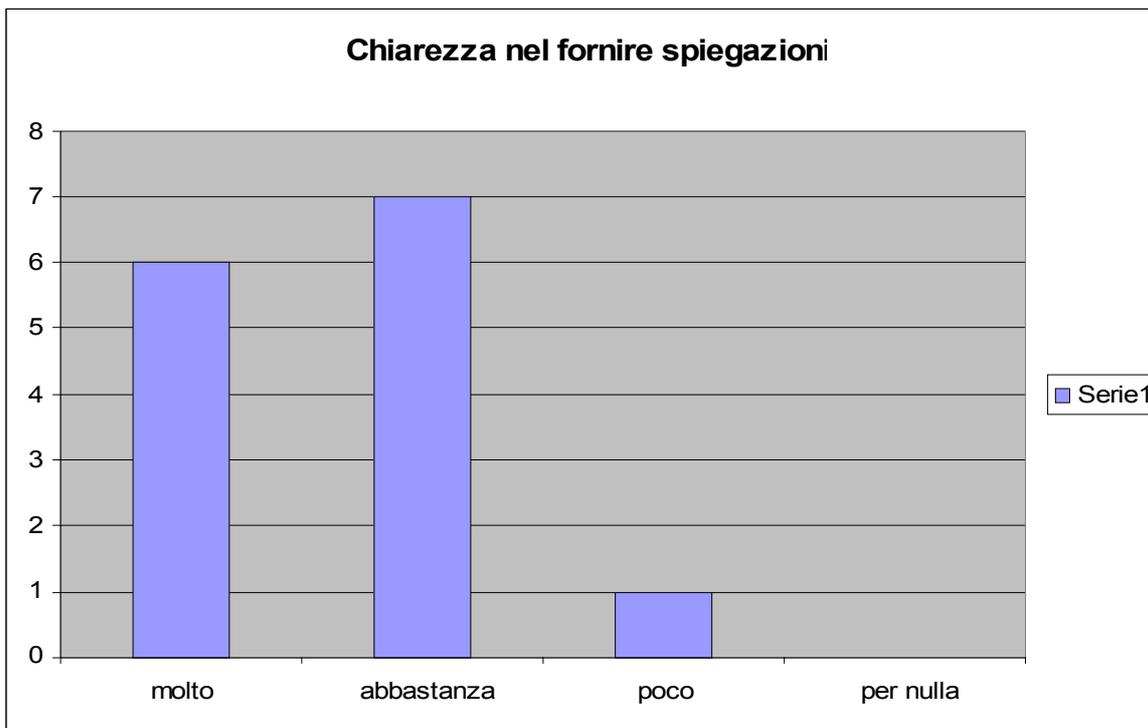
Il 65% degli utenti che hanno compilato il questionario ha contattato l'Amministrazione nel corso degli ultimi 12 mesi da 1-5 volte, il 15% ha contattato l'Amministrazione da 6-10 volte mentre il 5% ha contattato l'Amministrazione più di 10 volte. Il restante 15% non ha risposto alla domanda.



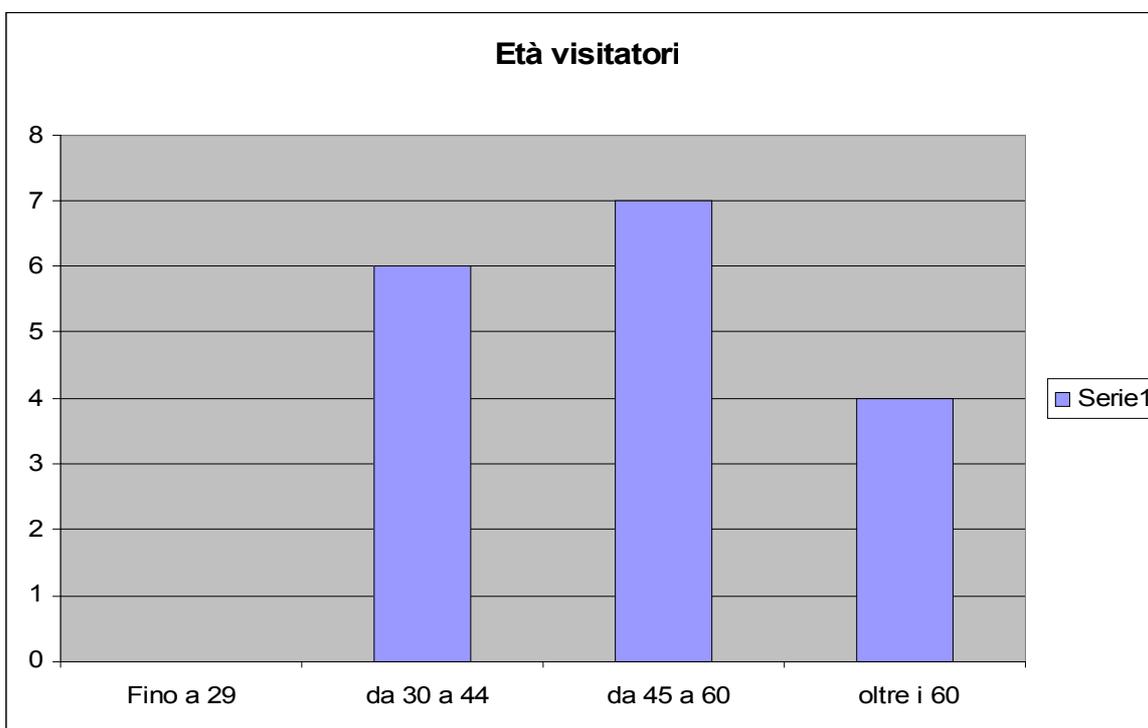
Il 29% degli utenti ha contattato l'Amministrazione per chiedere informazioni, il 27% per seguire l'iter istruttorio della pratica, il 13% per presentare una nuova pratica, il 3% altro. Il restante 28% non ha risposto alla domanda.



Il 18% è molto soddisfatto per la cortesia mostrata dal personale, il 34% si ritiene abbastanza soddisfatto, il 3% è poco soddisfatto. Il restante 45% non ha risposto alla domanda.



Il 16% ritiene molto chiare le informazioni ricevute, il 18% ritiene le informazioni ricevute abbastanza chiare, il 3% le ritiene poco chiare. Il restante 63% non ha risposto alla domanda.



Il 16% dei visitatori del Dipartimento ha un'età da 30 a 40 anni, il 18% un'età da 45 a 60 anni, l'11% ha un'età oltre 60 anni. Il 55% non ha risposto alla domanda.