

Unione Europea  
Repubblica Italiana



*Regione Siciliana*

**PRESIDENZA**

**Dipartimento della Programmazione**

Piazza L. Sturzo 36 – 90139 Palermo

**UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

## **RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA 2025 (CUSTOMER SATISFACTION)**

Gentile Utente, per migliorare i servizi offerti dal nostro Dipartimento, Le chiediamo di dedicarci un po' del Suo tempo per compilare il presente questionario e quindi inviarlo all'**indirizzo di posta elettronica** che segue: [urp.programmazione@regione.sicilia.it](mailto:urp.programmazione@regione.sicilia.it).

Il questionario è anonimo, e le indicazioni con esso forniteci saranno trattate in modo aggregato nel rispetto della vigente normativa sulla riservatezza (*privacy*) dei dati personali.

La sua opinione ci è preziosa e, dunque, La ringraziamo anticipatamente per la Sua collaborazione.

1. Categoria

| Privato | Impresa | Pubblica Amministrazione | Libero Professionista | Associazione di categoria | Altro |
|---------|---------|--------------------------|-----------------------|---------------------------|-------|
|         |         |                          |                       |                           |       |

2. Dati a fini statistici

| Età | Fino a 29 anni | Da 30 a 60 | Oltre i 60 anni |
|-----|----------------|------------|-----------------|
|     |                |            |                 |

| Titolo di studio | Nessuno | Licenza elementare | Licenza scuola media inferiore | Diploma scuola media superiore | Laurea |
|------------------|---------|--------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------|
|                  |         |                    |                                |                                |        |

| Professione | Impiegato/lavoratore dipendente | Libero Professionista | Studente | Disoccupato |
|-------------|---------------------------------|-----------------------|----------|-------------|
|             |                                 |                       |          |             |

| Residenza | Nazione (Indicare quale se diversa dall'Italia) | Provincia |
|-----------|---|-----------|
|           |   |           |

3. Per il servizio richiesto come ha contattato il nostro Dipartimento?

| Telefono | Posta | Posta elettronica | In sede | Altro |
|----------|-------|-------------------|---------|-------|
|          |       |                   |         |       |

4. Ha consultato e/o utilizzato le nostre pagine Web (<https://www.regione.sicilia.it/istituzioni/regione/strutture-regionali/presidenza-regione/dipartimento-programmazione>)?

|    |    |
|----|----|
| Sì | No |
|----|----|

5. È stato agevole contattare l'articolazione funzionale (“ufficio”) erogatrice del servizio richiesto?

|    |    |
|----|----|
| Sì | No |
|----|----|

6. Ha ottenuto un servizio adeguato alle sue richieste/aspettative?

|    |    |
|----|----|
| Sì | No |
|----|----|

7. Per quale motivo è entrato in contatto col nostro Dipartimento?

| Chiedere informazioni | Seguire l'iter di un pratica | Produzione documentale | Accesso agli atti | Altro |
|-----------------------|------------------------------|------------------------|-------------------|-------|
|                       |                              |                        |                   |       |

8. Può esprimere una Sua valutazione sui seguenti aspetti (1 = pessimo → 5 = eccellente)?

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Cortesia del personale                       |   |   |   |   |   |
| Tempi di attesa                              |   |   |   |   |   |
| Chiarezza delle informazioni ricevute        |   |   |   |   |   |
| Tempestività                                 |   |   |   |   |   |
| Accessibilità del servizio (orari, mezzi...) |   |   |   |   |   |

9. Può esprimere la sua soddisfazione complessiva riguardo al servizio ricevuto?

| Molto soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Non soddisfatto |
|-------------------|-------------|------------------|-----------------|
|                   |             |                  |                 |

10. La invitiamo, in ultimo, a fornirci qualche indicazione per migliorare il servizio da rendere alla nostra Utenza.