

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

### RAGIONERIA TERRITORIALE DELLO STATO - CATANIA -

Gentile Signora, Egregio Signore,  
la Ragioneria Territoriale dello Stato - R.T.S. - di Catania sta conducendo una indagine per valutare la soddisfazione dell'Utenza relativamente ai servizi offerti.

La RTS si impegna a raccogliere l'opinione degli Utenti al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti, in linea con i requisiti previsti dalla riforma della Pubblica Amministrazione previsti dal D.Lgs. 150/2009.

Vorremmo pertanto chiederLe di rispondere alle domande nel seguente questionario, in quanto la Sua opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire servizi in linea con le Sue aspettative.

La informiamo che il questionario è anonimo, perciò non deve essere firmato: le risposte da Lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.

La preghiamo di compilare il questionario al termine della Sua visita presso i nostri Uffici e di depositarlo nel raccoglitore o se si desidera inviarlo al seguente indirizzo: mail [rgs.rps.ct@mef.gov.it](mailto:rgs.rps.ct@mef.gov.it) o PEC [rts-ct.rgs@pec.mef.gov.it](mailto:rts-ct.rgs@pec.mef.gov.it)

Il questionario può essere scaricato anche dal sito ufficiale della RTS Catania  
Si ringrazia per la collaborazione.

IL DIRETTORE  
*Dott.ssa Santa Strano*

#### PROFILO DELL'UTENTE:

1) Sesso: 

<input type="checkbox"/>	Maschio
<input type="checkbox"/>	Femmina

2) Et :

3) Cittadinanza: 

<input type="checkbox"/>	Italiana
<input type="checkbox"/>	Comunitaria
<input type="checkbox"/>	Extracomunitaria

4) Qual   la motivazione di accesso ai servizi della RTS di Catania:

<input type="checkbox"/>	Stipendi Pubblica istruzione
<input type="checkbox"/>	Stipendi Ministeri vari
<input type="checkbox"/>	Pensioni di Guerra e tabellari
<input type="checkbox"/>	Controlli
<input type="checkbox"/>	PNNR
<input type="checkbox"/>	Antiriciclaggio
<input type="checkbox"/>	Certificazione Crediti Cauzioni CC.DD.PP

**VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA****VALUTAZIONE \***

Descrizione	1	2	3	4	5
Chiarezza della segnaletica					
Facilità di accesso ai servizi					

**VALUTAZIONE DEL SERVIZIO****VALUTAZIONE \***

Descrizione	1	2	3	4	5
Tempi di risposta al servizio richiesto					
Disponibilità di materiale informativo (anche on line)					
Disponibilità della modulistica (anche on line)					
Facilità di compilazione					

**VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA****VALUTAZIONE \***

Descrizione	1	2	3	4	5
Cortesìa e disponibilità del personale					
Preparazione /professionalità del personale					
Capacità di ascolto e risoluzione problemi					
Chiarezza nelle risposte					

**Suggerimenti per migliorare il nostro servizio:**

**\* SCALA DI VALUTAZIONE:**

1	Per niente soddisfatto
2	Poco soddisfatto
3	Soddisfatto
4	Più che soddisfatto
5	Molto soddisfatto