



REGIONE SICILIANA

Assessorato Regionale delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica
Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale
Area Affari Generali - U.O. 2 U.R.P.



CUSTOMER SATISFACTION DEL DIPARTIMENTO REGIONALE DELLA FUNZIONE PUBBLICA E DEL PERSONALE

ANNO 2017





Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale
Area Affari Generali
Unità Operativa 2 - Ufficio Relazioni con il Pubblico



Indagine di Customer Satisfaction per la rilevazione della qualità dei servizi erogati all'utenza dal Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale - Anno 2017

Hanno partecipato all'iniziativa:

Elaborazione e

redazione questionario:

Emanuele NICOLOSI

Dirigente U.R.P.

Salvatore Mario LIPARI

U.R.P.

Somministrazione questionario:

Gli Uffici di questo Dipartimento

Caricamento dati

nell'applicativo informatico:

Dario BARTOLOTTA

U.R.P.

Redazione documento finale:

Emanuele NICOLOSI

Dirigente U.R.P.

Salvatore Mario LIPARI

U.R.P.





Regione Siciliana

Assessorato Regionale delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica
Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale

Area Affari Generali

U.O. 2 - Ufficio Relazioni con il Pubblico
Viale Regione Siciliana, 2194 90145 Palermo

Indagine di Customer Satisfaction per la rilevazione della qualità dei servizi erogati all'utenza dal Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale - Anno 2017

La **Customer Satisfaction** si propone di misurare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dei servizi erogati e rappresenta per questo Dipartimento un elemento di centrale interesse. Infatti è da tempo impegnato nella sistematica verifica, attraverso il monitoraggio della stessa mediante la somministrazione di questionari, su un campione rappresentativo di utenza con cui ci si relaziona.

Secondo tale principio, le strutture del Dipartimento devono costantemente adeguarsi alle esigenze dei cittadini - utenti e devono garantire adeguati standard di qualità dei servizi definiti da un sistema di indicatori; il loro monitoraggio continuo assume, pertanto, un significativo strumento di controllo e verifica.

Essenzialmente l'indagine di customer satisfaction, serve per:

1. Conoscere le criticità delle singole strutture per intervenire e risolvere le problematiche;
2. Rendere tangibile all'utenza l'interesse che ha l'Amministrazione nei riguardi della qualità offerta;
3. Rendere partecipe l'utenza al miglioramento della qualità offerta;
4. Rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini - utenti, riguardante i seguenti aspetti:
 - a. Erogazione dei servizi;
 - b. Assistenza nell'iter procedurale del servizio richiesto;
 - c. Coinvolgimento propositivo degli stessi per eventuali osservazioni, critiche e suggerimenti, da inserire nell'apposito spazio all'interno del questionario compilato in forma totalmente anonima.

IL CAMPIONE STATISTICO



L'indagine è stata rivolta ad un campione rappresentativo di utenti che hanno contattato gli Uffici del Dipartimento.

La modalità di scelta delle persone da intervistare è del tutto casuale, ma essa è principalmente determinata dalla modalità del monitoraggio e nella scelta del periodo di campionamento.

La scelta della metodologia del monitoraggio a campione consente una rilevazione continua in un arco temporale indefinito.

IL QUESTIONARIO



Sulla scorta dell'esperienza maturata si è cercato di individuare, con apposite domande, i settori che più interessano sia l'utenza che l'Amministrazione affinché vengano fornite risposte per rendere i servizi sempre più efficienti.

Il questionario è diviso in tre sezioni:

- la 1^a sezione contiene domande relative all'approccio che l'utente ha con il nostro Dipartimento.
- la 2^a sezione contiene domande sul rapporto tra l'utente e il Dipartimento.
- la 3^a sezione contiene domande più specifiche e personali per l'utente e, ove si ritenesse opportuno, eventuali suggerimenti per migliorare il servizio.

RISULTATI DELL'INDAGINE



1 - Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare il Dipartimento?

Il maggior numero di risposte pervenute indica che la nostra utenza utilizza in misura quasi uguale il telefono e l'approccio diretto con le diverse strutture, mentre in percentuale minore utilizza la posta elettronica.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte riscontrate	Percentuale
Telefono	15	40%
Posta	2	5%
Posta elettronica	6	16%
Mi reco di persona presso la sede	14	39%
Altro	0	0%

2 - Con quale frequenza consulta il sito internet del Dipartimento?

Gli intervistati hanno risposto che consultano il nostro sito internet istituzionale sporadicamente o con frequenza media di una o più volte al mese.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Tutti i giorni	2	6%
Una o più volte a settimana	9	27%
Una o più volte al mese	10	29%
Sporadicamente	11	32%
Mai	2	6%

3 - Quante volte si è recato presso il nostro Dipartimento negli ultimi 12 mesi?

Il dato rilevato indica che l'utenza si è recata presso il nostro Dipartimento, con maggiore frequenza, da 1 a 5 volte nell'ultimo anno, mentre in minore percentuale per quanto riguarda le altre opzioni.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero delle risposte riscontrate	Percentuale
1 - 5 volte	26	79%
6 - 10 volte	3	9%
Più di 10 volte	4	12%

4 - Potrebbe indicare presso quale Ufficio si è recato?

Il dato che emerge è che il maggior numero degli utenti intervistati si è rivolto al Servizio 9 - Trattamento Economico Accessorio, mentre le altre strutture sono state contattate in misure minore.

Risultati ottenuti:

Ufficio	Numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Area Affari Generali	1	3%
Servizio 1	1	3%
Servizio 2	0	0%
Servizio 3	4	13%
Servizio 4	0	0%
Servizio 5	0	0%
Servizio 6	3	10%
Servizio 7	2	6%
Servizio 8	0	0%
Servizio 9	13	43%
Servizio 10	1	3%
Servizio 11	0	0%
Servizio 12	1	3%
Servizio 13	0	0%
Servizio 14	0	0%
Servizio 15	0	0%
Servizio 16	0	0%
Servizio 17	0	0%
Servizio 18	0	0%
Servizio 19	2	6%
Ufficio Relazioni Pubblico	3	10%

5 - Indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet del Dipartimento:

Il grado di soddisfazione riscontrato per tutte le caratteristiche previste afferisce in misura più elevata nella opzione "Abbastanza" ed in misura inferiore nell'opzione "Molto".

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla		Non risposto	
	Risposta - %									
Facilità di accesso al sito	7	24%	19	66%	3	10%	0	0%	0	0%
Chiarezza	8	26%	20	67%	2	7%	0	0%	0	0%
Utilità	5	18%	20	71%	3	11%	0	0%	0	0%
Completezza	5	18%	19	71%	3	11%	0	0%	0	0%
Modulistica a disposizione	6	20%	20	67%	4	13%	0	0%	0	0%

6 - Indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Siciliana:

In merito all'apprezzamento del grado di soddisfazione per tutte le caratteristiche previste nella Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web della Regione Siciliana, la maggior parte delle risposte afferisce sulla opzione "Abbastanza", mentre in misura inferiore per l'opzione "Molto", relativamente alle caratteristiche: Chiarezza, Utilità e Completezza, e per l'opzione "Poco" per la Facilità di individuazione.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla		Non risposto	
	Risposta - %									
Facilità di individuazione	7	24%	14	48%	8	28%	0	0%	0	0%
Chiarezza	6	21%	18	64%	3	11%	1	4%	0	0%
Utilità	6	21%	17	61%	4	14%	1	4%	0	0%
Completezza	8	32%	16	64%	0	0%	1	4%	0	0%

7 - Principalmente, per quale motivo si è recato e/o rivolto all'Ufficio?

Il dato che è emerso evidenzia che il maggior numero degli utenti si rivolgono ai nostri uffici per chiedere informazioni relativamente ai servizi erogati, e poi per seguire l'iter di una pratica in corso. Nell'opzione: Altro, si riscontrano le due seguenti risposte: smarrimento pratiche e per lavoro in quanto dipendente regionale.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte riscontrate	Percentuale
Chiedere informazioni	20	53%
Presentare una nuova pratica	6	16%
Seguire l'iter di una pratica in corso	10	26%
Conclusione di un procedimento	0	0%
Avere accesso agli atti amministrativi	0	0%
Altro	2	5%

8 - Sono motivi:

Prioritariamente, i motivi per i quali gli utenti intervistati si sono rivolti ai nostri uffici, sono attinenti alla sfera personale, mentre, in misura più ridotta, quelli relativi ad ambiti professionali.

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta	Numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Personali	24	73%
Professionali	9	27%
Per conto terzi	0	0%
Altro	0	0%

9 - Quanto si ritiene soddisfatto dal servizio ricevuto? Fornisca una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti:

Per quanto attiene il servizio ricevuto, il grado di soddisfazione riscontrato per tutte le caratteristiche previste afferisce in misura più elevata nella opzione "Abbastanza" ed in misura inferiore nell'opzione "Molto".

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla		Non risposto	
	Risposta -	%	Risposta -	%	Risposta -	%	Risposta -	%	Risposta -	%
Cortesìa del personale	14	41%	17	50%	3	9%	0	0%	0	0%
Capacità d'ascolto	10	29%	20	59%	4	12%	0	0%	0	0%
Competenza del personale	12	38%	18	56%	2	6%	0	0%	0	0%
Chiarezza nelle spiegazioni	13	38%	18	53%	3	9%	0	0%	0	0%
Tempestività nella risposta	11	35%	16	50%	4	12%	1	3%	0	0%

10 - Ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

Dalle risposte analizzate si evince che il maggiore grado di apprezzamento dell'utenza, relativamente agli orari di ricevimento, si attesta nell'opzione "Abbastanza" ed in minor numero nell'opzione "Poco".

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Molto	2	6%
Abbastanza	21	62%
Poco	10	29%
Per nulla	1	3%

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

Dalle risposte pervenute si evince che il maggiore apprezzamento della chiarezza della modulistica predisposta dai nostri uffici è relativa all'opzione "Abbastanza".

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Molto	6	22%
Abbastanza	18	67%
Poco	3	11%
Per nulla	0	0%

12 - Potrebbe indicare il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti?

Dalle risposte analizzate si evince che il maggiore grado di apprezzamento dell'utenza, relativamente agli aspetti sotto elencati, si attesta nell'opzione "Abbastanza", mentre in misura inferiore per l'opzione "Molto", relativamente alle caratteristiche: Adeguatezza dei locali e Servizi di portineria, e per l'opzione "Poco" per la Chiarezza della segnaletica.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla		Non risposto	
	Risposta - %		Risposta - %		Risposta - %		Risposta - %		Risposta - %	
Adeguatezza dei locali	6	18%	22	64%	5	15%	1	3%	0	0%
Servizi di portineria	5	16%	23	71%	3	10%	1	3%	0	0%
Chiarezza segnaletica	6	19%	15	49%	9	29%	1	3%	0	0%

Suggerimenti:

Non è stato segnalato nessun suggerimento.

Elenco dei suggerimenti:

In materia di logistica:

13 - Indichi a quale categoria appartiene

Il maggior numero di risposte è stato riservato all'opzione "Pubblica Amministrazione" mentre una parte minore è riservata all'opzione "Privato cittadino".

Elenco delle risposte pervenute:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Privato cittadino	8	25%
Impresa	0	0%
Pubblica Amministrazione	24	75%
Libero Professionista	0	0%
Associazione di categoria	0	0%
Altro	0	0%

Alcuni dati conclusivi, a soli fini statistici:

Età

Il maggior numero di utenti intervistati appartiene alla fascia di età compresa tra i 30 e 60 anni ed in misura minore a quella oltre i 60 anni.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Fino a 29 anni	0	0%
Da 30 a 60 anni	21	64%
Oltre i 60 anni	12	36%

Nazionalità

Tutti i soggetti intervistati sono di Nazionalità Italiana.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Italiana	32	100%
Straniera	0	0%

Sesso

Il maggior numero di intervistate è rappresentate da donne.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Maschile	14	42%
Femminile	19	58%

Titolo di studio

Il maggior numero di risposte è stato fornito da persone in possesso di diploma di scuola media superiore e poi da laureati.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Nessun titolo	0	0%
Licenza Elementare	0	0%
Licenza scuola media inferiore	1	3%
Diploma scuola media superiore	18	55%
Laurea	14	42%

Professione

Grandissima parte dell'utenza è costituito da lavoratori dipendenti ed in subordine da pensionati.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Impiegato/lavoratore dipendente	29	94%
Libero Professionista	0	0%
Casalinga	0	0%
Studente	0	0%
Disoccupato	0	0%
Altro (pensionati)	2	6%

Residenza

La gran parte degli utenti è di Palermo.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Palermo	31	97%
Altra provincia	1	3%
Altra regione	0	0%



Sintetizzando tutto quanto fin qui rappresentato, avendo analizzato e valutato il contenuto di ogni singola scheda al fine di rilevare il grado di soddisfazione che la stessa contiene, si può tranquillamente affermare che la presente indagine ha avuto un risultato positivo, in quanto l'utente ha manifestato un buon grado di soddisfazione.

Pertanto, il contributo fornito dai cittadini - utenti sarà opportunamente valutato con l'obiettivo di migliorare il servizio laddove necessita, al fine di raggiungere livelli di competenza e di efficienza sempre più elevati da parte del Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale.

Firmato

Il Dirigente dell'U.R.P.

Emanuele Nicolosi

*(Firma autografa sostituita a mezzo stampa
ai sensi dell'art. 3 comma 2 DEL D. Lgs. n. 39/93)*

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO - ANNO 2017

DOMANDA N. 1:

Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare questo Dipartimento?

	N.
telefono	15
posta	2
posta elettronica	6
mi reco presso la sede	14
altro (Specificare)	0



DOMANDA N. 2:

Con quale frequenza consulta il sito internet del Dipartimento?

	N.
tutti i giorni	2
una o più volte a settimana	9
una o più volte al mese	10
sporadicamente	11
mai	2



DOMANDA N. 3:

Quante volte si è recato presso il nostro Dipartimento nel corso degli ultimi 12 mesi?

	N.
Da 1 a 5 volte	26
Da 6 a 10 volte	3
Più di 10 volte	4



DOMANDA N. 4:

Potrebbe indicare presso quale Ufficio si è recato?

N.

Area Affari Generali

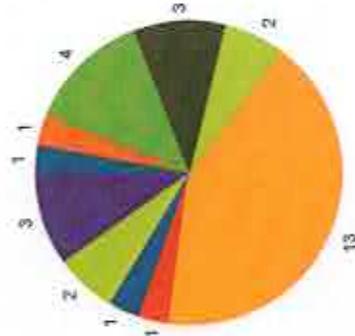
Servizio 1	1
Servizio 2	1
Servizio 3	0
Servizio 4	4
Servizio 5	0
Servizio 6	0
Servizio 7	3
Servizio 8	2
Servizio 9	0
Servizio 10	13
Servizio 11	1
Servizio 12	0
Servizio 13	1
Servizio 14	0
Servizio 15	0
Servizio 16	0
Servizio 17	0
Servizio 18	0
Servizio 19	2

Ufficio Relazioni Pubblico

3

Area Affari Generali

- Servizio 1
- Servizio 2
- Servizio 3
- Servizio 4
- Servizio 5
- Servizio 6
- Servizio 7
- Servizio 8
- Servizio 9
- Servizio 10
- Servizio 11
- Servizio 12
- Servizio 13
- Servizio 14
- Servizio 15
- Servizio 16
- Servizio 17
- Servizio 18
- Servizio 19
- Ufficio Relazioni Pubblico



DOMANDA N. 5:
Indichi il Suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet del Dipartimento.

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di accesso al sito	7	19	3	0

Chiarezza
 Utilità
 Completezza
 Modulistica a disposizione

Opzione: Facilità di accesso al sito



DOMANDA N. 5:
Indichi il Suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet del Dipartimento.

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di accesso al sito	8	20	2	0

Chiarezza
 Utilità
 Completezza
 Modulistica a disposizione

Opzione: Chiarezza



DOMANDA N. 5:
Indichi il Suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet del Dipartimento.

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di accesso al sito	5	20	3	0

Chiarezza
 Utilità
 Completezza
 Modulistica a disposizione

Opzione: Utilità



DOMANDA N. 6:

Indichi il Suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Sicilia

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di individuazione	6	18	3	1
Chiarezza				
Utilità				
Completezza				

Opzione: Chiarezza



DOMANDA N. 6:

Indichi il Suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Sicilia

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di individuazione	6	17	4	1
Chiarezza				
Utilità				
Completezza				

Opzione: Utilità



DOMANDA N. 6:

Indichi il Suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Sicilia

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di individuazione	8	16	0	1
Chiarezza				
Utilità				
Completezza				

Opzione: Completezza



DOMANDA N. 7:

Principalmente, per quale motivo ti sei recato e rivolto all'Ufficio

- Chiedere informazioni
- Presentare una nuova pratica
- Seguire l'iter di una pratica in corso
- Conclusione di un procedimento
- Avere accesso agli atti amministrativi
- Altro

N.
20
6
10
0
0
2

- Chiedere informazioni
- Presentare una nuova pratica
- Seguire l'iter di una pratica in corso
- Conclusione di un procedimento
- Avere accesso agli atti amministrativi
- Altro



DOMANDA N.8:

Sono motivi:

- Personali
- Professionali
- Per conto terzi
- altro (Specificare)

N.
24
9
0
0

- Personali
- Professionali
- Per conto terzi
- altro (Specificare)



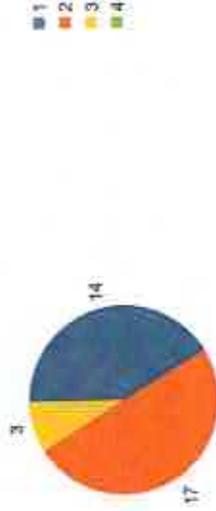
DOMANDA N. 9:

Quanto si ritiene soddisfatto dal servizio ricevuto.

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
14	17	3	0

- Cortesia del personale
- Capacità d'ascolto
- Competenza del personale
- Chiarezza nel fornire spiegazioni
- Tempestività nella risposta

Opzione: Cortesia del personale



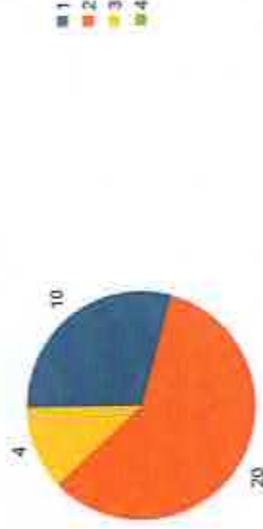
DOMANDA N. 9:

Quanto si ritiene soddisfatto dal servizio ricevuto.

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
10	20	4	0

- Cortesia del personale
- Capacità d'ascolto
- Competenza del personale
- Chiarezza nel fornire spiegazioni
- Tempestività nella risposta

Opzione: Capacità d'ascolto



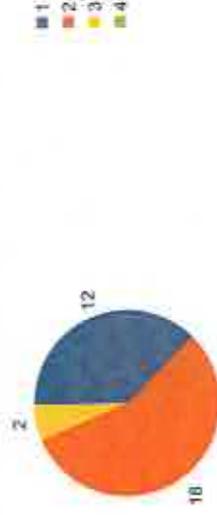
DOMANDA N. 9:

Quanto si ritiene soddisfatto dal servizio ricevuto.

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
12	18	2	0

- Cortesia del personale
- Capacità d'ascolto
- Competenza del personale
- Chiarezza nel fornire spiegazioni
- Tempestività nella risposta

Opzione: Competenza del personale



DOMANDA N. 9:

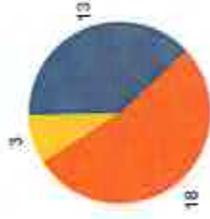
Quanto si ritiene soddisfatto dal servizio ricevuto

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Cortesía del personale
Capacità d'ascolto
Competenza del personale
Chiarezza nel fornire spiegazioni
Tempestività nella risposta

13 18 3 0

Opzione: Chiarezza nel fornire spiegazioni



■ 1
■ 2
■ 3
■ 4

DOMANDA N. 9:

Quanto si ritiene soddisfatto dal servizio ricevuto

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Cortesía del personale
Capacità d'ascolto
Competenza del personale
Chiarezza nel fornire spiegazioni
Tempestività nella risposta

11 16 4 1

Opzione: Tempestività nella risposta



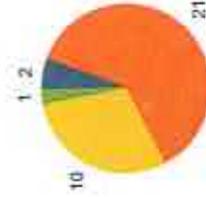
■ 1
■ 2
■ 3
■ 4

DOMANDA N. 10:

Ritieni adeguati gli orari di ricevimento del pubblico

Molto Abbastanza Poco Per nulla

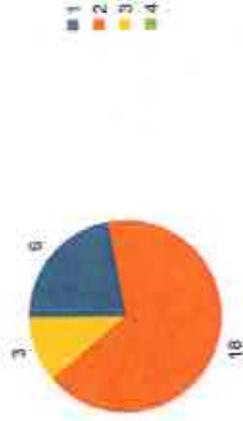
2 21 10 1



■ 1
■ 2
■ 3
■ 4

DOMANDA N. 11:

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



DOMANDA N. 12:

Potrebbe indicare il Suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti?



Adeguatezza dei locali (decoro, pulizia, Ecc.)
Servizi di portineria
Chiarezza della segnaletica interna

DOMANDA N. 12:

Potrebbe indicare il Suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti?

Adeguatezza dei locali (decoro, pulizia, Ecc.)
Servizi di portineria
Chiarezza della segnaletica interna

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
5	23	3	1

Opzione: Servizi di portineria



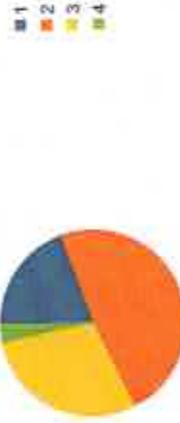
DOMANDA N. 12:

Potrebbe indicare il Suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti?

Adeguatezza dei locali (decoro, pulizia, Ecc.)
Servizi di portineria
Chiarezza della segnaletica interna

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
6	15	9	1

Opzione: Chiarezza della segnaletica interna



DOMANDA N. 13:

Indichi a quale categoria appartiene

Privato cittadino
Impresa
Pubblica Amministrazione
Libero Professionista
Associazione di categoria
altro (Specificare)

N.
8
0
24
0
0
0



SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE I SERVIZI:

NON E' STATO SEGNALATO NESSUN SUGGERIMENTO

Età:

Fino a 29 anni
Da 30 a 60 anni
Oltre i 60 anni

N.

0
21
12

Nazionalità:

Italiana
Straniera

N.

32
0

Sesso:

Maschile
Femminile

N.

14
19

Titolo di studio:

Nessun Titolo
Licenza Elementare
Licenza scuola media inferiore
Diploma scuola media superiore
Laurea

N.

0
0
1
18
14

Professione:

Impiegato/lavoratore dipendente
Libero Professionista
Casalinga
Studente
Disoccupato
altro (Specificare)

N.

29
0
0
0
0
2 Pensionati

Residenza:

Palermo
Altra provincia
Altra regione

N.

31
1
0