

Report Urp 2019

Una nuova indagine di Customer Satisfaction riguardante il servizio URP, gestito dall'Ufficio II della Direzione Comunicazione Istituzionale del MEF, è stata condotta dall'Ufficio V. La rilevazione si è svolta tra il 24 giugno e il 5 luglio 2019, attraverso un questionario rivolto a utenti, sia interni che esterni, e organizzato in due sezioni: la prima con le domande che riguardano l'URP e la seconda con i dati anagrafici, professionali degli intervistati e i suggerimenti per l'ottimizzazione del servizio. Il questionario è stato inviato a 642 utenti, di cui soltanto 207 hanno risposto almeno in parte, mentre il numero di chi lo ha portato a termine è di 156 unità. Le 207 persone che hanno aperto il questionario rappresentano il tasso di risposta medio (*Invitee Response Rate*) che, in percentuale, è pari al 32,34% del totale del campione.

Motivi principali per i quali ci si è rivolti all'Urp

Al quesito hanno risposto 167 persone. Trattandosi di un quesito in cui l'intervistato ha avuto la facoltà di rispondere a più di un'opzione (domanda chiusa a risposta multipla), le risposte pervenute sono 188. Relativamente all'opzione "Altro" (52 risposte), i motivi delle richieste all'URP fanno riferimento generalmente a rimborsi, problematiche fiscali, informazioni su concorsi, notizie e ricerche di circolari.

Valutazione da parte degli utenti sugli operatori e sul servizio

La tempestività delle risposte, così come la cortesia e la disponibilità degli operatori, sono state valutate positivamente dalla maggioranza degli intervistati anche se una percentuale, circa il 10%, si è espressa in termini negativi. Con riferimento alla qualità ed efficacia del servizio ricevuto è stata evidenziata una elevata percentuale del giudizio più basso, pari al 25%, anche se la maggioranza si attesta su giudizi positivi (97 su 160). Anche sui tempi di attesa e la semplicità di reperimento di informazioni sull'URP si registrano in maggioranza giudizi positivi.

La scelta dei canali di comunicazione

Alla domanda hanno fornito risposta 160 persone, ma sono state registrate 181 opinioni, dato che l'intervistato ha avuto la possibilità di scegliere più di un'opzione di replica alla domanda (domanda chiusa a risposta multipla). Lo strumento preferito per contattare l'URP è la posta elettronica. Chi ha scelto l'opzione "Altro", ha specificato di essersi messo in contatto *personalmente* con l'URP o tramite il *sito web*. Altri tipi di contatto sono risultati il *fax*, la *raccomandata* e tentativo di contatto diretto con il *Ministro*.

La tipologia di utenza e gli strumenti più usati

La maggior parte degli utenti che si rivolgono all'URP sono lavoratori dipendenti, appartenenti alla fascia d'età oltre i 51 anni; abitualmente gli stessi utenti contattano l'URP tramite email, desiderando talvolta contattare l'URP tramite la messaggistica istantanea e il Web Form sul sito: www.mef.gov.it. Invitati a formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, la maggior parte ha scelto l'opzione "*Ampliamento dell'orario dello sportello telefonico*". Tra le indicazioni inserite nell'opzione "Altro" sono da evidenziare le richieste di aumento del personale incaricato, di sedi URP decentrate a livello regionale, l'utilizzo di più piattaforme tecnologiche e la possibilità di contatto diretto con gli addetti al servizio.