

Report Urp 2016

L'indagine relativa ai servizi URP per il 2016 ha confermato, attraverso un questionario collaudato e progressivamente adeguato alle esigenze dell'utenza, le linee di tendenza dell'anno precedente. A indicarlo sono le risposte di 132 utenti, interni ed esterni al MEF, ai 283 questionari che sono stati predisposti. La percentuale di adesione al questionario è stata pari al 46,64% del campione.

La stratificazione del campione

Le risposte più numerose sono quelle relative al sesso, all'età e alla professione degli intervistati. L'URP è contattato per lo più da persone di sesso maschile. La stragrande maggioranza degli utenti è costituita da lavoratori dipendenti. Ci si rivolge all'URP principalmente per la conoscenza e l'approfondimento di provvedimenti legislativi o amministrativi. Seguono le richieste relative alle modalità da seguire per ottenere rimborsi/recuperi/compensi, le problematiche attinenti allo stipendio, la documentazione mancante o errata. Lo strumento maggiormente utilizzato per rivolgersi all'Urp è il web, seguito dall'opzione di risposta "*Passaparola*". Il risultato è coerente con il dato secondo cui la stragrande maggioranza dei fruitori delle attività dell'URP è formata da lavoratori dipendenti e molti di loro sono dipendenti del MEF.

Le qualità più apprezzate

La stragrande maggioranza di coloro che hanno risposto ritiene che il portale del MEF consenta di contattare facilmente il servizio URP. Anche la qualità del servizio offerta dal personale dell'URP, in termini di tempestività delle risposte ricevute dall'utenza, viene valutata molto positivamente: 38 risposte la valutano molto soddisfacente, seguite da 49 risposte che la considerano soddisfacente, per un totale di 87 risposte su 108 pervenute con una *Frequenza Relativa* pari all'80,56% del campione.

Le aree di intervento

In vista della predisposizione della *Carta della qualità dei servizi dell'URP*, è necessario tenere conto delle criticità segnalate e delle proposte di miglioramento avanzate. In particolare, vanno segnalate le proposte del personale addetto all'URP, che risultano di sicuro interesse perché rappresentano il punto di vista proprio di chi opera nell'URP del MEF. Da più parti è stata segnalata la necessità di attivare maggiori risorse umane e finanziarie e di investire adeguate risorse nella formazione.