

## **Report Urp 2017**

L'indagine di customer satisfaction ha riguardato i servizi URP (Servizio Relazioni con il Pubblico) ed è stata svolta con l'ausilio di un questionario e gli utenti intervistati, sia interni che esterni al MEF, hanno risposto a una serie di quesiti determinati.

A fronte di 539 inviti, hanno aderito al questionario 161 persone di cui solo 132 lo hanno completato per intero.

### **La stratificazione del campione**

Il dato da mettere in rilievo, ad una prima disanima, è quello di grande adesione di risposte attinenti al sesso, all'età e alla professione degli intervistati. La fascia d'età di gran lunga prevalente è quella compresa tra i 41 e i 65 anni, in linea col dato prevalente dell'età media dei lavoratori del pubblico impiego. La maggior parte degli utenti è costituita da lavoratori dipendenti non appartenenti al MEF, i quali si sono rivolti all'URP prevalentemente per la conoscenza e l'approfondimento di provvedimenti legislativi o amministrativi, per la richiesta di come ottenere rimborsi, recuperi, compensi e per problematiche attinenti alla materia pensionistica e ai concorsi.

Il modo preferito per contattare l'URP è il web.

### **Le qualità più apprezzate**

Gli utenti sembrano gradire molto la competenza, la professionalità, la disponibilità, la cortesia degli operatori, apprezzando anche la tempestività (70%), la completezza e la chiarezza delle risposte ed informazioni ricevute (50%).

### **Le aree di intervento**

Infine, relativamente alla richiesta agli intervistati di segnalare sotto quale profilo l'URP è suscettibile di miglioramento, la maggior parte delle risposte si è concentrata sulla necessità di ampliare i canali di informazione/comunicazione (quasi il 40 per cento), seguita dalla richiesta di un numero maggiore di personale disponibile ai fini di una maggiore efficienza e fruibilità dei servizi resi.