

Report Urp 2018

I risultati emersi dall'analisi del questionario hanno consentito di elaborare le seguenti considerazioni. A cominciare dall'area anagrafica è emerso che la fascia d'età prevalente di chi ha compilato il modello è compresa tra i 51 e i 60 anni. La maggior parte degli utenti è costituita da lavoratori dipendenti, seguita dalla categoria dei pensionati e dei lavoratori autonomi.

Le motivazioni di una scelta e gli strumenti utilizzati

Gli utenti si rivolgono all'URP generalmente per la richiesta di informazioni generali sui servizi, per conoscere informazioni relative all'inoltro di una pratica e la fase di lavorazione. Il mezzo preferito per contattare l'URP risulta essere principalmente la posta elettronica seguita dal telefono. Nella maggioranza dei casi i recapiti e gli orari dell'URP sono facilmente rintracciabili sul sito del MEF.

I risultati del sondaggio

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.

Il ruolo degli operatori e dei servizi offerti

Con riferimento alla valutazione delle risposte fornite dagli operatori dell'URP in termini di chiarezza, completezza e coerenza, la valutazione più alta ha ricevuto il maggior numero di preferenze così come la qualità del servizio ricevuto.

La maggioranza degli utenti ha usufruito dei servizi dell'URP soltanto una volta nel corso dell'ultimo anno, seguita da coloro che si sono rivolti allo stesso ufficio due o tre volte.

Il "peso" dei canali di comunicazione

I canali preferiti per comunicare con l'URP sono risultati la messaggistica istantanea (Telegram e Whatsapp) e il web. Altri canali di comunicazione con meno preferenze le hanno ottenute le applicazioni per smartphone o tablet e gli sms.

Gli intervistati, in maniera preponderante, ritengono che l'URP sia suscettibile di miglioramento e suggeriscono di ampliare i canali di informazione e/o comunicazione.

Altri indicatori di qualità che, secondo l'utenza, necessitano di miglioramento sono, in ordine decrescente, il prolungamento degli orari di apertura al pubblico e una maggiore disponibilità ed efficienza del personale.