

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

Qualità dell'URP della Giunta regionale toscana

Premessa

Lo strumento del sondaggio rientra nel processo volto a rilevare il grado di soddisfazione del cittadino in quanto destinatario dei servizi e delle politiche pubbliche (L.R. 22/2002 art.16).

L'URP effettua il sondaggio, in modo permanente, salvo particolari esigenze di ufficio, riportando i risultati, con aggiornamento annuale, nella propria Carta dei Servizi pubblicata sul sito web nelle pagine dedicate all'URP.

Descrizione

Il sondaggio è proposto agli utenti tramite un questionario online con accesso dalla pagina dell'URP del sito web istituzionale.

È strutturato in 2 aree.

La prima è dedicata a rilevare il **tipo di utente** e per quali servizi si rivolge all'URP.

Nella seconda area si misura il **grado di soddisfazione** rispetto al lavoro svolto dall'ufficio e al servizio offerto.

In particolare nella seconda parte del sondaggio è dato spazio perché gli utenti possano indicare, con risposta aperta, proposte per il miglioramento dell'efficacia del servizio fornito dall'URP e quali servizi, attualmente non presenti, possano essere utili a soddisfare le loro aspettative.

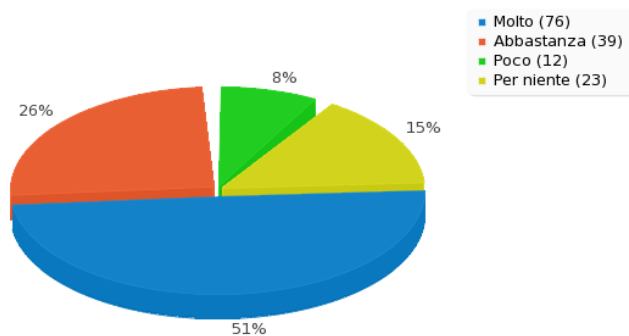
La richiesta di partecipazione al sondaggio è diffusa attraverso vari canali di comunicazione: social, posta elettronica e sito web.

Analisi dei dati rilevati

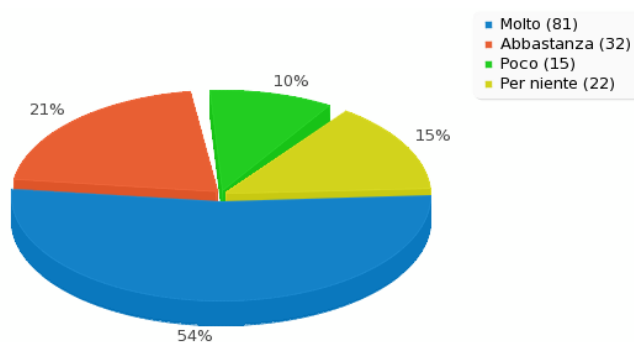
Il sondaggio 2018 evidenzia che l'utente che si rivolge all'URP è, principalmente, un cittadino nella fascia di età 35-60 anni che valuta positivamente l'operato del nostro ufficio. È interessato ad ottenere prevalentemente informazioni sui servizi erogati dalla Regione Toscana e dalla Pubblica Amministrazione, servizi che riguardano principalmente la **salute**, il **lavoro e la formazione**, l'ambiente e il territorio.

Riportiamo alcuni risultati ritenuti significativi:

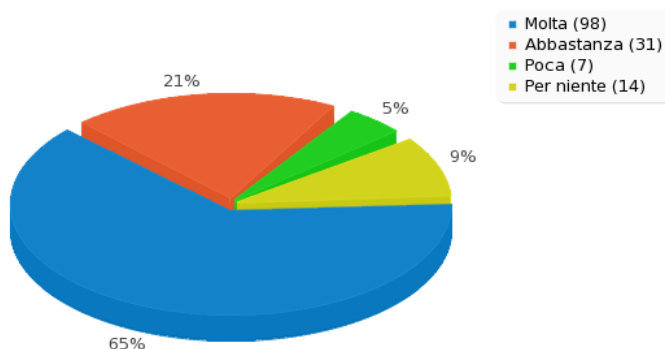
Le risposte ricevute sono state adeguate e chiare?



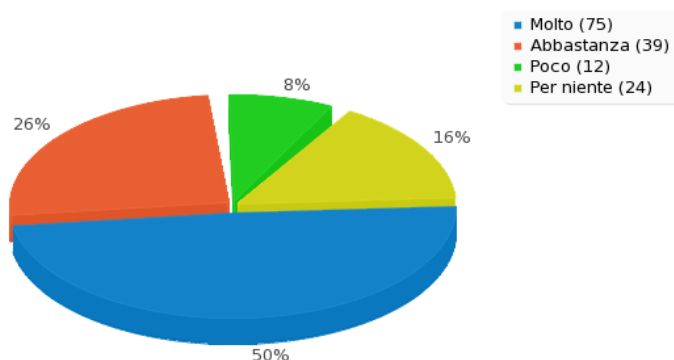
Le risposte sono fornite in tempo utile e corrispondente alle aspettative?



Cortesìa e disponibilit  del personale?



In generale, quanto   soddisfatto del servizio offerto dall'URP della Regione Toscana?



Analisi delle proposte/commenti

Dall'analisi delle risposte al sondaggio, sia alle domande a risposta chiusa che quelle a risposta aperta (proposte e commenti) emerge complessivamente un buon grado di soddisfazione.

Dalle risposte emergono comunque alcuni punti critici:

- tempi di attesa eccessivi
- mancate risposte
- insufficiente chiarezza e precisione nelle risposte

Le criticit  elencate sono in parte riconducibili alla necessit , da parte dell'URP, di ricorrere al supporto degli uffici per rispondere a quesiti specifici che richiedono un grado approfondito di conoscenza della materia. La richiesta di supporto all'ufficio inevitabilmente allunga i tempi di risposta e pu  comportare un mancato controllo della chiusura effettiva dell'iter da parte dell'URP.