

## SINTESI RISULTATI QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI URP

Hanno risposto al questionario il **94%** degli utenti (sono stati restituiti **85** questionari rispetto ai **90** consegnati agli utenti). Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.

Quesito:	VOTO		
	2010	2012	
1. Come valuta la cortesia e disponibilità dell'URP?	10	9	
2. Come valuta la chiarezza e la preparazione degli operatori dell'URP?	9	9	
3. Per la soluzione del suo problema come valuta l'aiuto dell'operatore dell'URP?	10	9	
4. Come valuta la facilità di accedere all'ufficio URP?	9	8	
5. Come valuta l'adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?	8	7	
6. Come valuta il tempo di attesa allo sportello?	9	9	
7. Come valuta il rispetto del diritto alla Privacy nel parlare con gli operatori?	6	5	
8. Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'URP?	9	9	

Quesito:	1. Come valuta la <b>cortesia e disponibilità</b> dell'URP?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	1	0	0	0	7	19	31	27	0	
% voti espressi	0,00%	0,00%	1,18%	0,00%	0,00%	0,00%	8,24%	22,35%	36,47%	31,76%	0,00%	

Quesito:	2. Come valuta la <b>chiarezza e la preparazione</b> degli operatori dell'URP?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	1	0	0	0	6	19	38	21	0	
% voti espressi	0,00%	0,00%	1,18%	0,00%	0,00%	0,00%	7,06%	22,35%	44,71%	24,71%	0,00%	

Quesito:	3. Per la soluzione del suo problema come valuta l' <b>aiuto dell'operatore dell'URP?</b>										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	1	0	0	0	0	5	13	48	18	0	
% voti espressi	0,00%	1,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,88%	15,29%	56,47%	21,18%	0,00%	

Quesito:	4. Come valuta la <b>facilità di accedere</b> all'ufficio URP?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	2	3	13	15	26	25	1	0	
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	2,35%	3,53%	15,29%	17,65%	30,59%	29,41%	1,18%	0,00%	

Quesito:	5. Come valuta l' <b>adeguatezza degli ambienti di ricevimento</b> dell'utenza?										7	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	1	2	0	2	11	16	21	24	8	0	0	
% voti espressi	1,18%	2,35%	0,00%	2,35%	12,94%	18,82%	24,71%	28,24%	9,41%	0,00%	0,00%	

<b>Quesito:</b>	6. Come valuta il <b>tempo d'attesa</b> allo sportello?										<b>9</b>
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>
n°Voti espressi	0	1	0	0	0	0	9	24	39	12	0
% voti espressi	0,00%	1,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,59%	28,24%	45,88%	14,12%	0,00%



<b>Quesito:</b>	7. Come valuta il <b>rispetto del diritto alla Privacy</b> nel parlare con gli operatori?										<b>5</b>
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>
n°Voti espressi	1	3	8	15	25	16	14	1	1	1	0
% voti espressi	1,18%	3,53%	9,41%	17,65%	29,41%	18,82%	16,47%	1,18%	1,18%	1,18%	0,00%



<b>Quesito:</b>	8. Come valuta <b>complessivamente il servizio erogato</b> dall'URP?										<b>9</b>
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>
n°Voti espressi	0	0	1	0	0	0	4	27	39	13	1
% voti espressi	0,00%	0,00%	1,18%	0,00%	0,00%	0,00%	4,71%	31,76%	45,88%	15,29%	1,18%

