

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO URP****Comparazione indagini 2012, 2014 e 2016**

Nell'anno 2016 sono stati compilati 54 questionari su 70 pari al 77% degli intervistati.

Nell'anno 2014 sono stati compilati 90 questionari su 102 pari al 88% degli intervistati.

Nell'anno 2012 sono stati compilati 85 questionari su 90 pari al 94% degli intervistati.

Nell'anno 2010 erano stati compilati 50 questionari su 71 pari al 70% degli intervistati.

Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.

Quesito:	VOTO				
	2010	2012	2014	2016	
1. Come valuta la cortesia e disponibilità dell'URP?	10	9	9	9	
2. Per la soluzione del suo problema come valuta l'aiuto dell'operatore dell'URP?	10	9	9	9	
3. Come valuta l'adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?	8	7	7	6	
4. Come valuta il rispetto del diritto alla Privacy nel parlare con gli operatori?	6	5	6	5	
5. Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'URP?	9	9	9	9	

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO URP 2016

Quesito:	1. Come valuta la cortesìa e disponibilità dell'URP?										Voto 9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	0	0	9	30	15	0	
% voti espressi	0,00%			0,00%			100,00%				0,00%	

Quesito:	2. Per la soluzione del suo problema come valuta l' aiuto dell'operatore dell'URP?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	0	0	13	30	11	0	
% voti espressi	0,00%			0,00%			100,00%				0,00%	

Quesito:	3. Come valuta l' adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?										6	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	2	6	14	21	11	0	0	0	0	
% voti espressi	14,81%			64,81%			20,37%				0,00%	

Quesito:	4. Come valuta il rispetto del diritto alla Privacy nel parlare con gli operatori?										5	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	1	7	10	21	14	1	0	0	0	0	
% voti espressi	33,33%			64,81%			1,85%				0,00%	

Quesito:	5. Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'URP?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	1	0	14	33	6	0	
% voti espressi	0,00%			1,85%			98,15%				0,00%	