



## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO URP

### Comparazione indagini 2012 e 2014

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

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO URP 2014

<b>Quesito:</b>	1. Come valuta la <b>cortesìa e disponibilità</b> dell'URP?										<b>Voto</b> <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	1	0	1	0	2	2	3	18	33	30	0	
% voti espressi	2,22%			4,44%			93,33%				0,00%	

<b>Quesito:</b>	2. Per la soluzione del suo problema come valuta l' <b>aiuto dell'operatore dell'URP?</b>										<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	2	6	26	44	11	0	
% voti espressi	1,11%			2,22%			96,67%				0,00%	

<b>Quesito:</b>	3. Come valuta l' <b>adeguatezza degli ambienti di ricevimento</b> dell'utenza?										<b>7</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	2	6	13	25	20	13	11	0	0	
% voti espressi	8,89%			42,22%			48,89%				0,00%	

<b>Quesito:</b>	4. Come valuta il <b>rispetto del diritto alla Privacy</b> nel parlare con gli operatori?										<b>6</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	2	6	9	22	22	14	12	3	0	0	
% voti espressi	18,89%			48,89%			32,22%				0,00%	

<b>Quesito:</b>	5. 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	0	1	1	1	5	22	46	14	0	
% voti espressi	1,11%			2,22%			96,67%				0,00%	