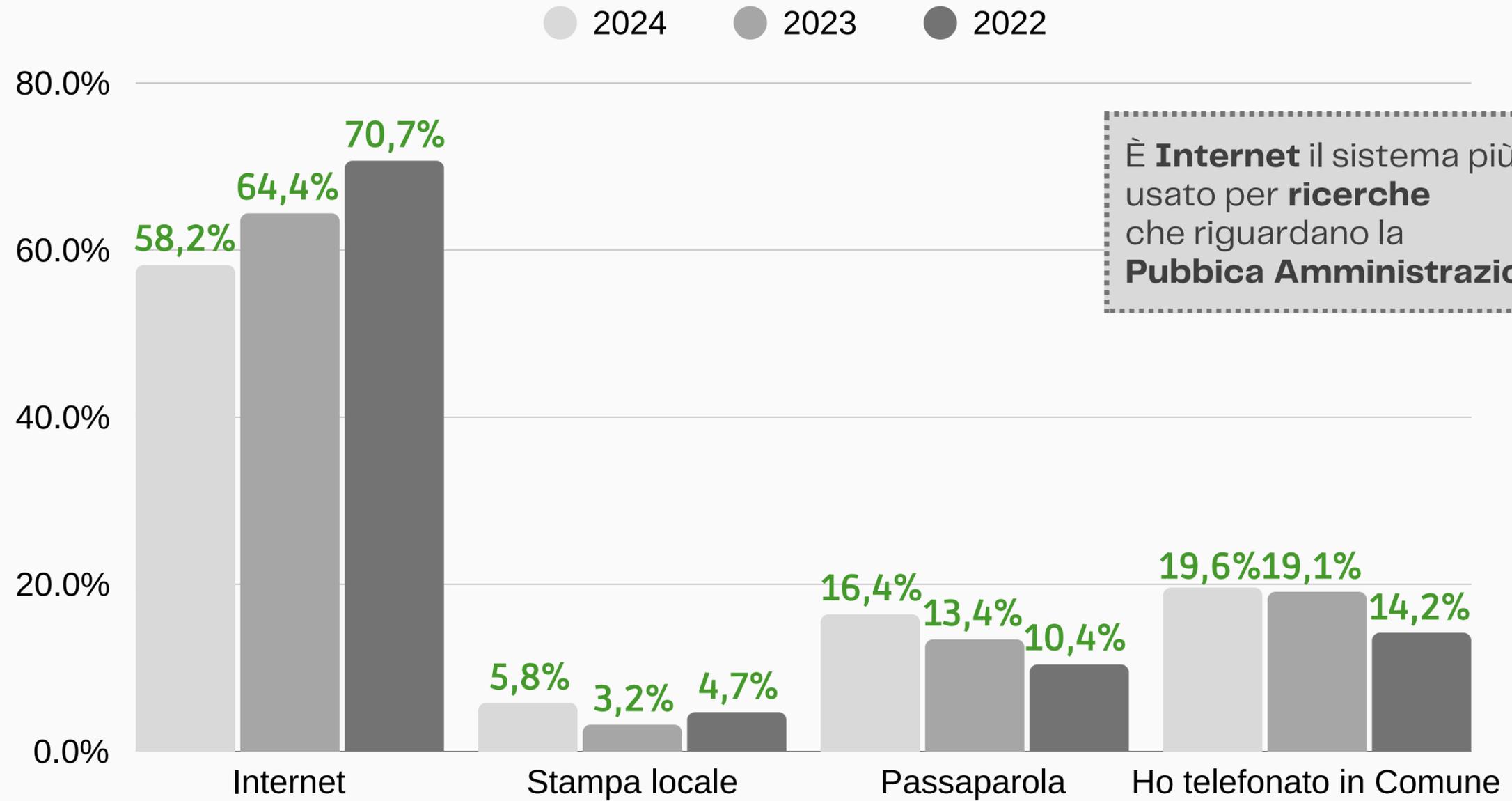




GLI ULTIMI TRE ANNI A CONFRONTO

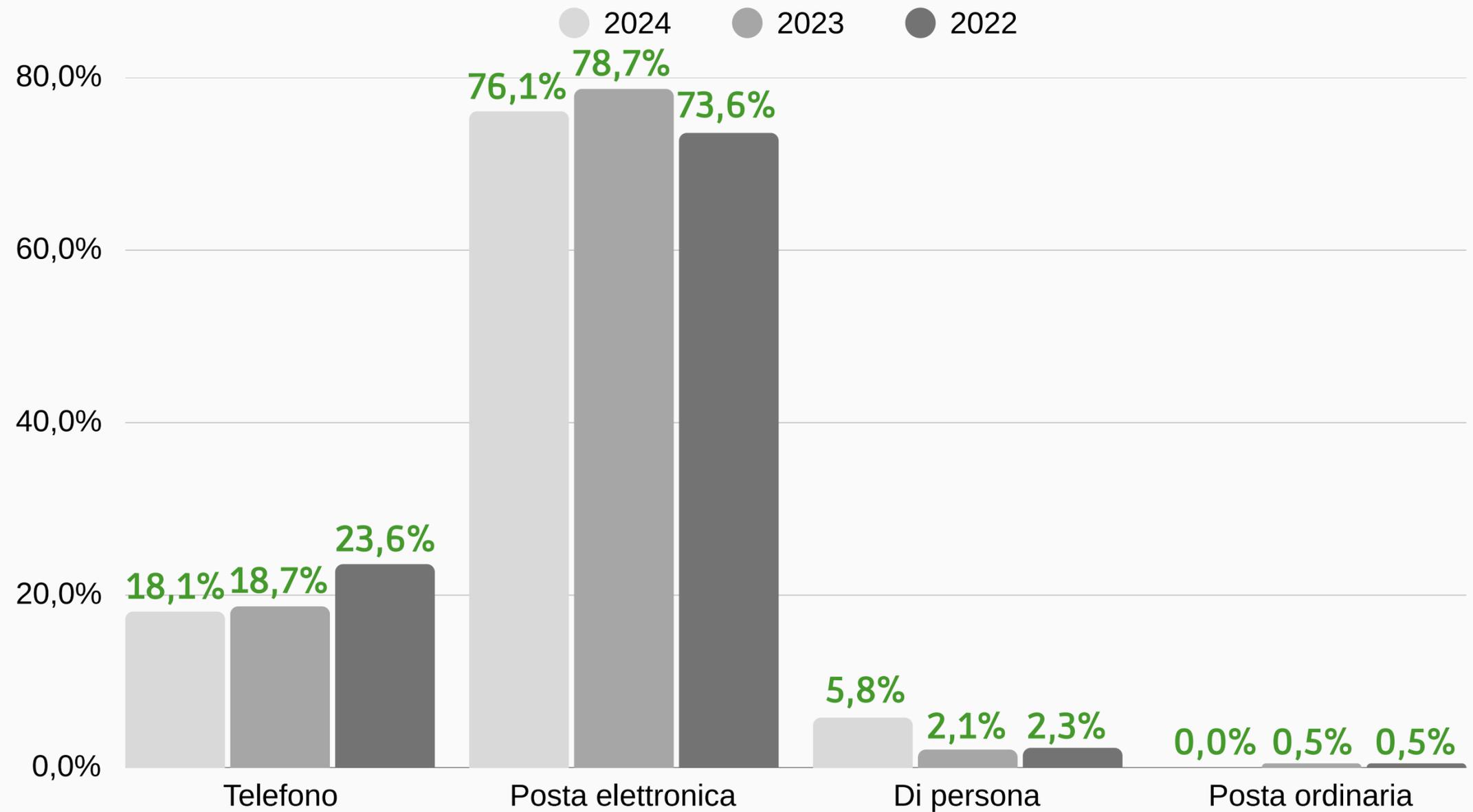
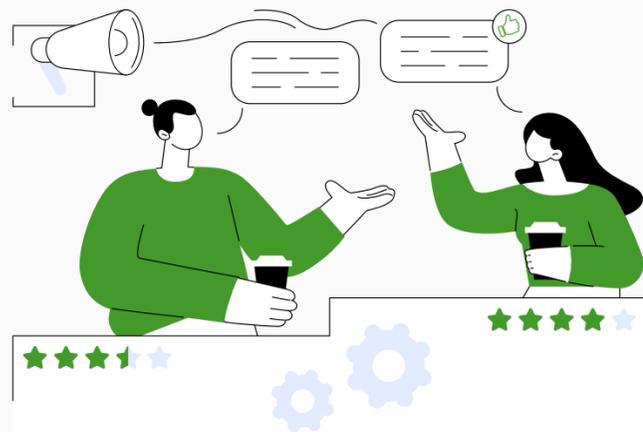
U.R.P.

CUSTOMER
SATISFACTION



È **Internet** il sistema più usato per **ricerche** che riguardano la **Pubblica Amministrazione**

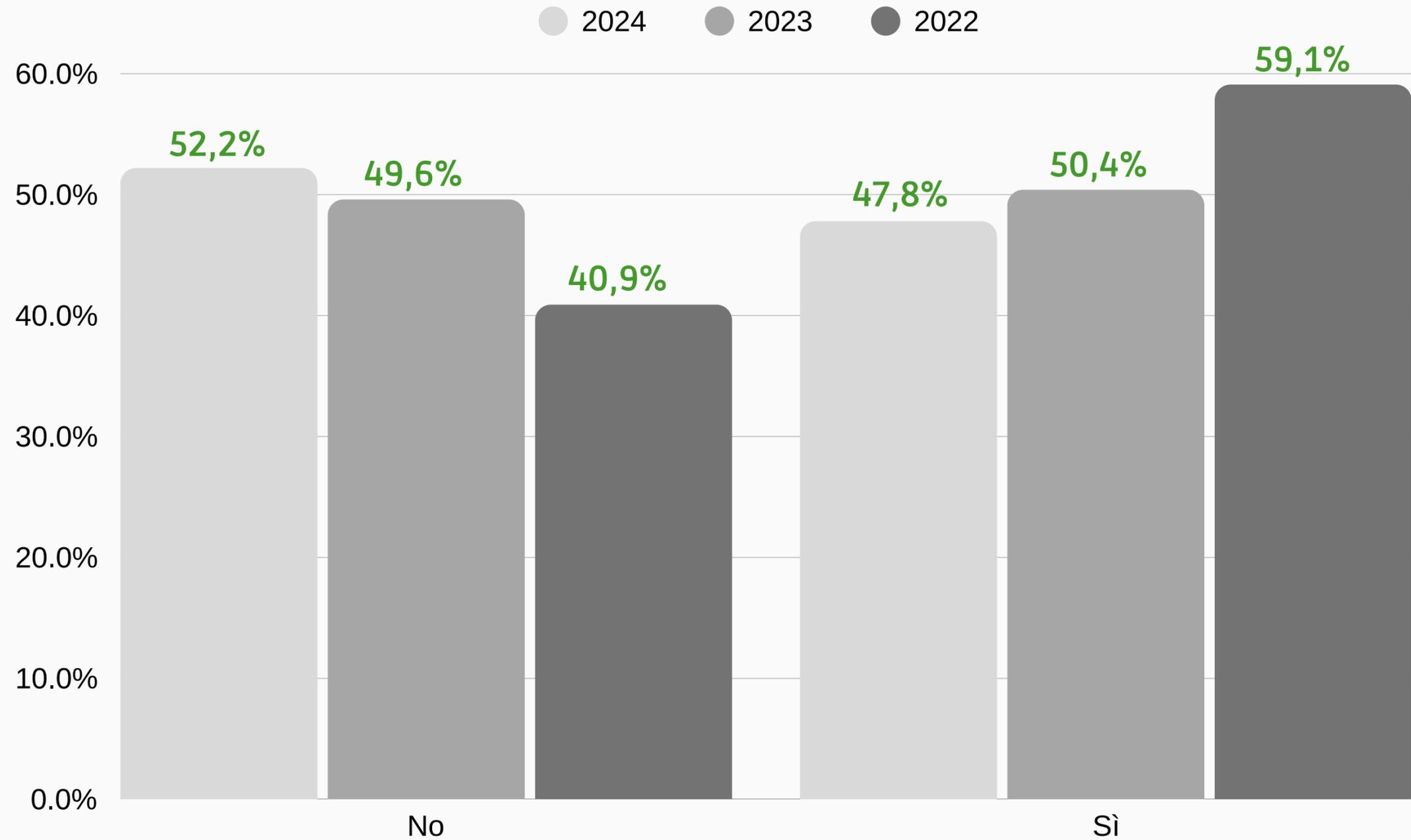




URP



CONOSCO LE PAGINE INTERNET DELL'URP



URP



Soddisfazione media per le pagine internet dell'URP nel 2024

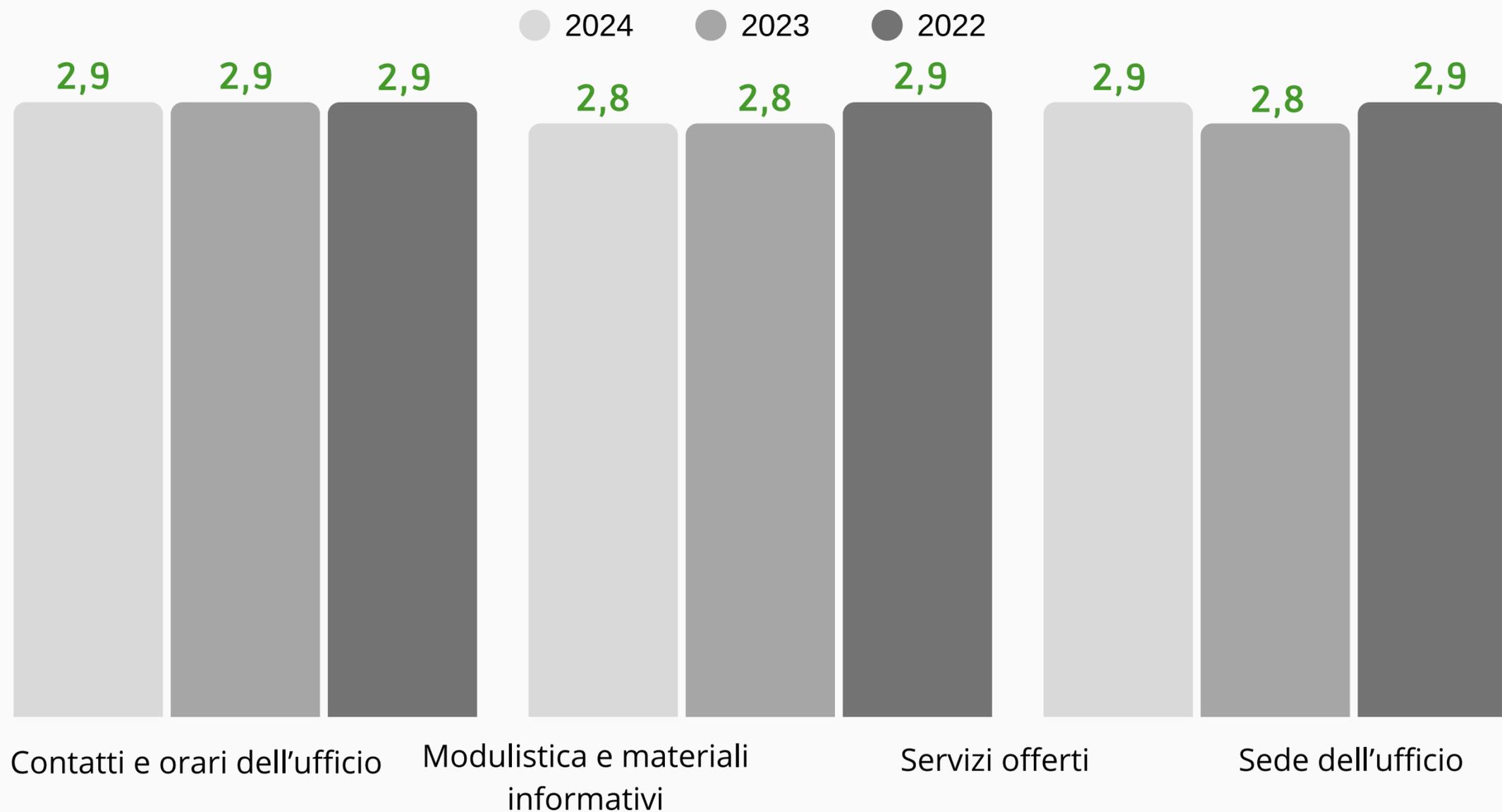
2,9



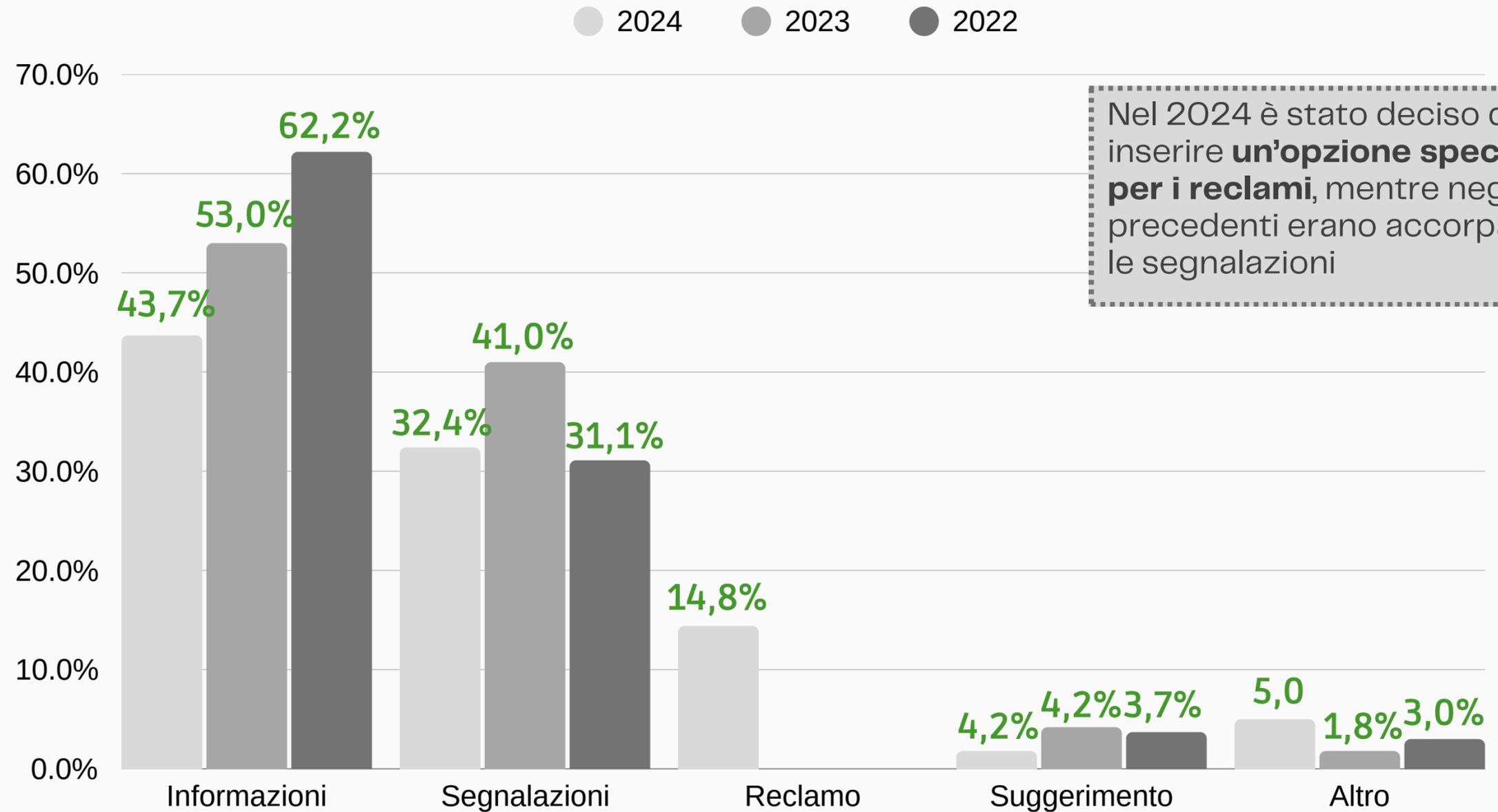
Scala 1-4

- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

URP



PERCHÈ TELEFONO ALL'URP



Nel 2024 è stato deciso di inserire **un'opzione specifica per i reclami**, mentre negli anni precedenti erano accorpati con le segnalazioni

URP



Soddisfazione media per i contatti telefonici dell'URP nel 2024

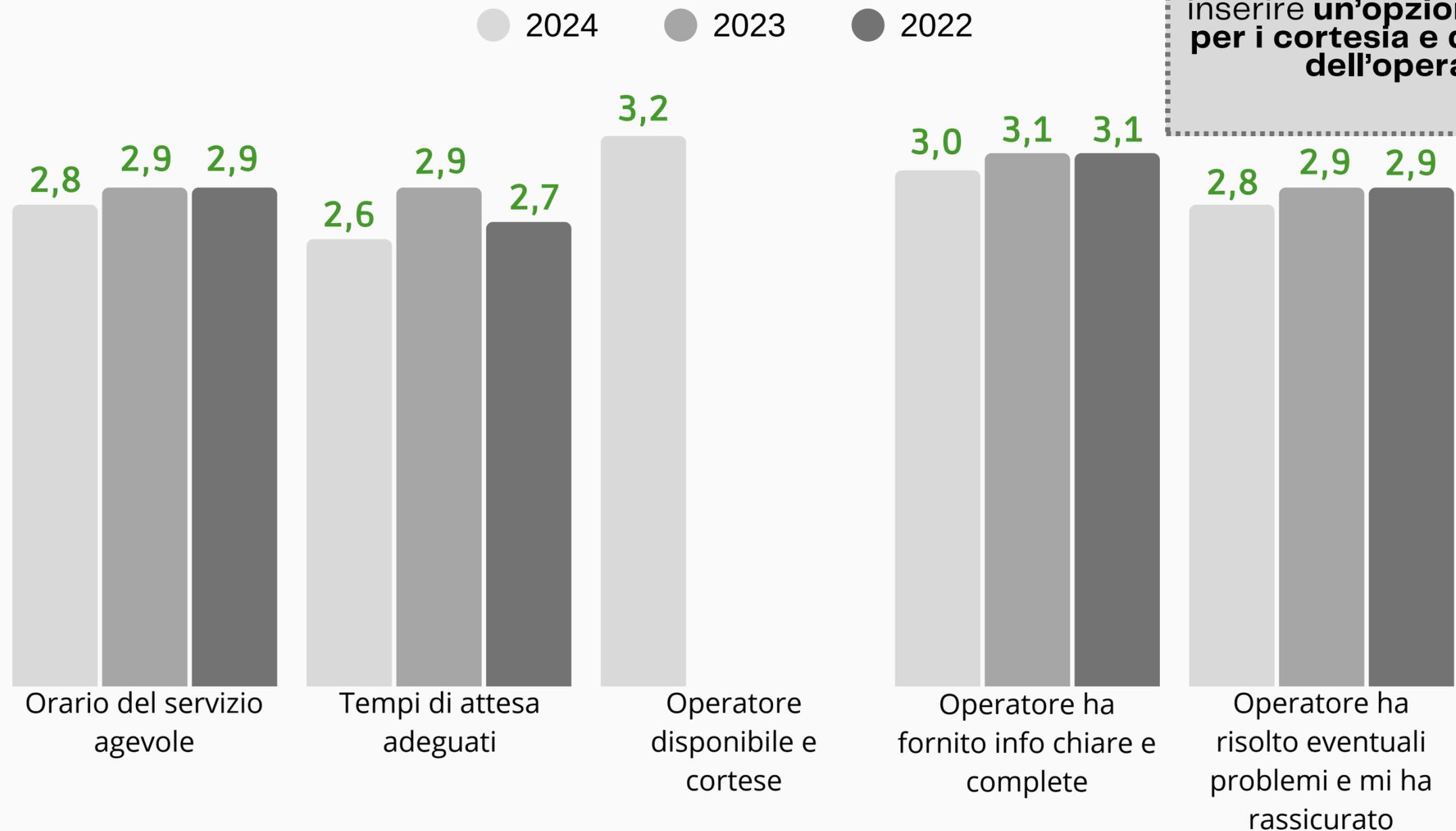
2,9



Scala 1-4

- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

URP

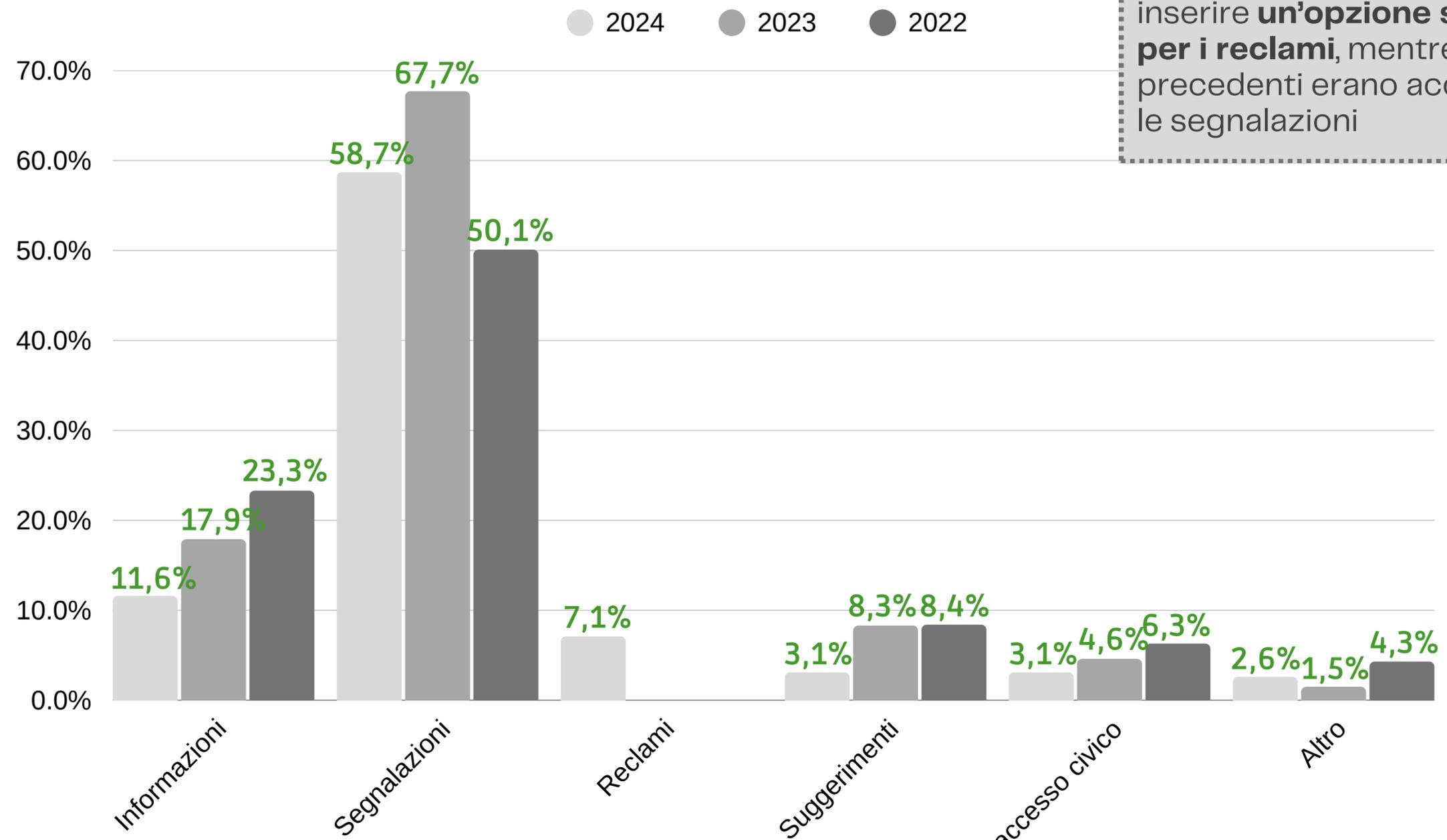


Nel 2024 è stato deciso di inserire **un'opzione specifica per i cortesia e disponibilità dell'operatore**

PERCHÈ SCRIVO ALL'URP



Nel 2024 è stato deciso di inserire **un'opzione specifica per i reclami**, mentre negli anni precedenti erano accorpati con le segnalazioni

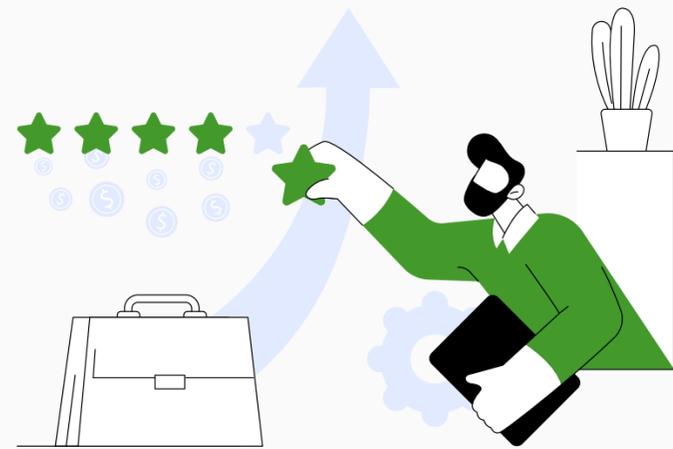


URP



Soddisfazione media per contatti tramite email all'URP nel 2024

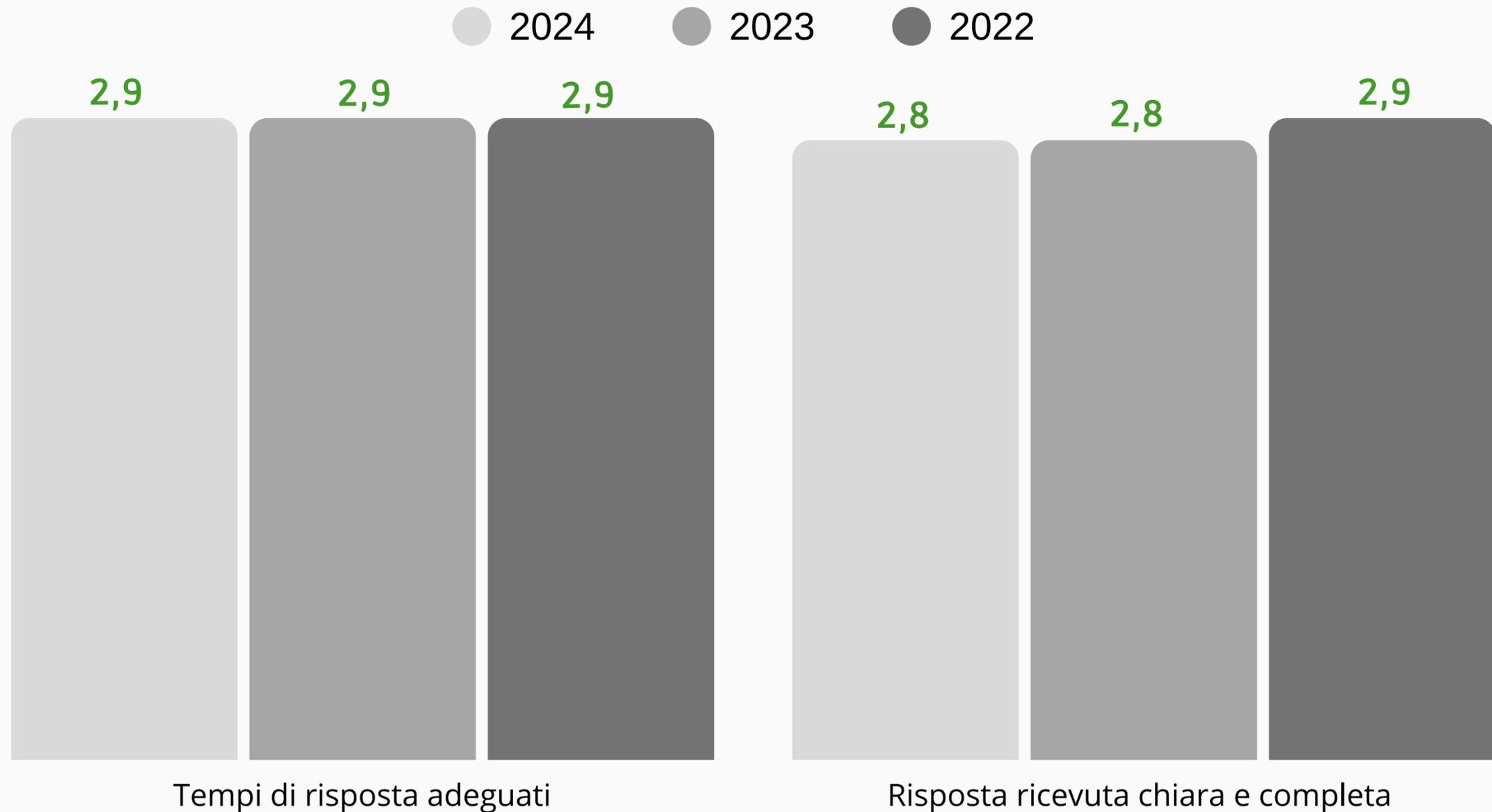
2,9



Scala 1-4

- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

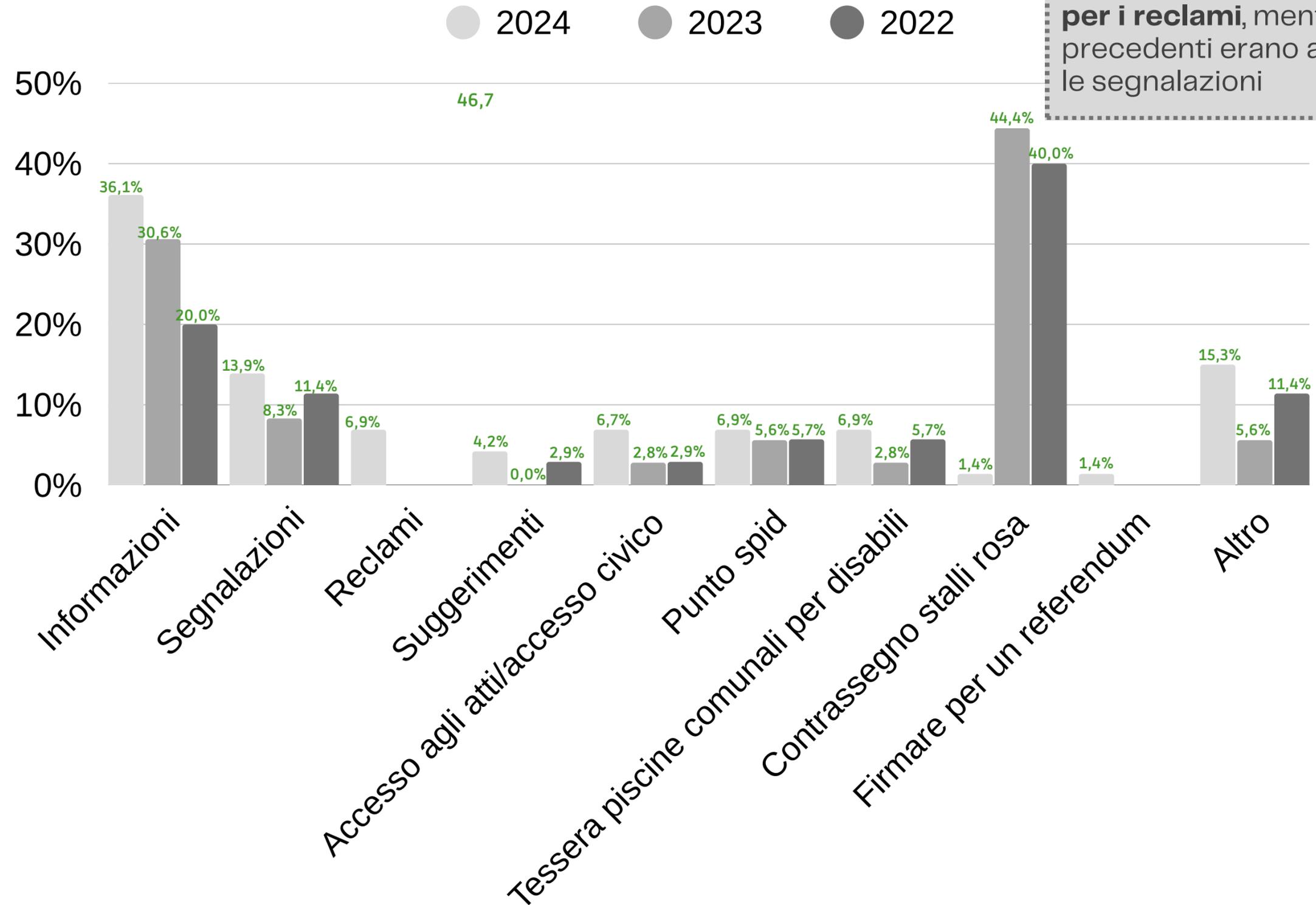
URP



PERCHE' VADO ALL'URP



Nel 2024 è stato deciso di inserire **un'opzione specifica per i reclami**, mentre negli anni precedenti erano accorpati con le segnalazioni



URP



Nel 2024 è stato deciso di inserire **un'opzione specifica per i cortesia e disponibilità dell'operatore**



Scala 1-4

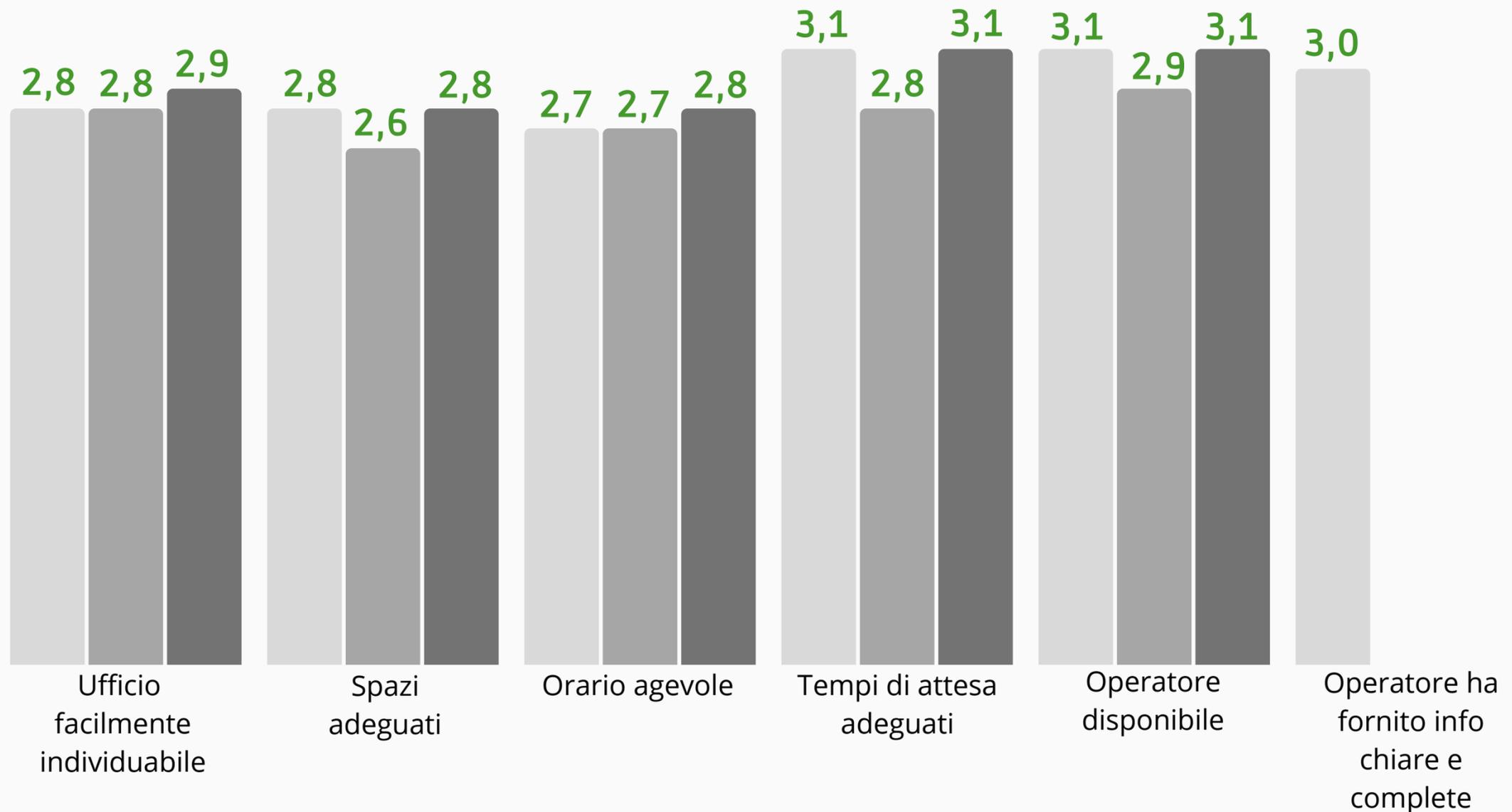
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

URP

Soddisfazione media per i contatti diretti con l'URP nel 2024

★ 2,9

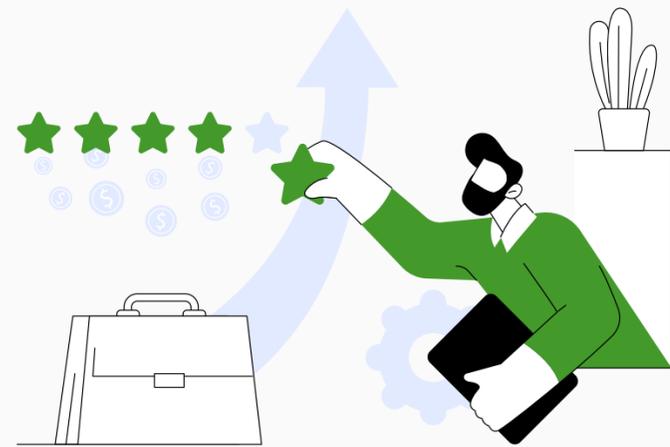
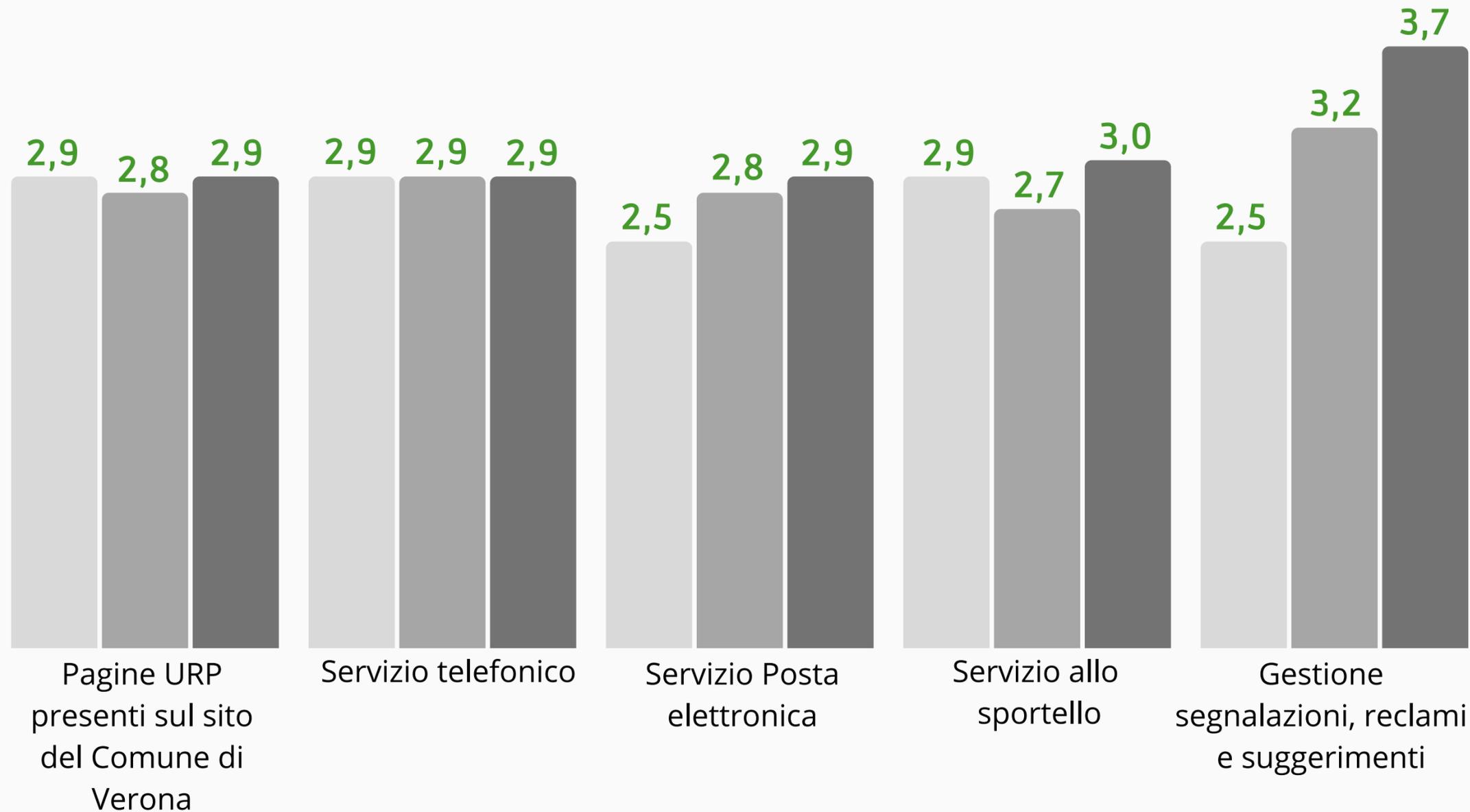
● 2024 ● 2023 ● 2022



Soddisfazione media per il servizio URP nel 2024

2,9

● 2024
 ● 2023
 ● 2022



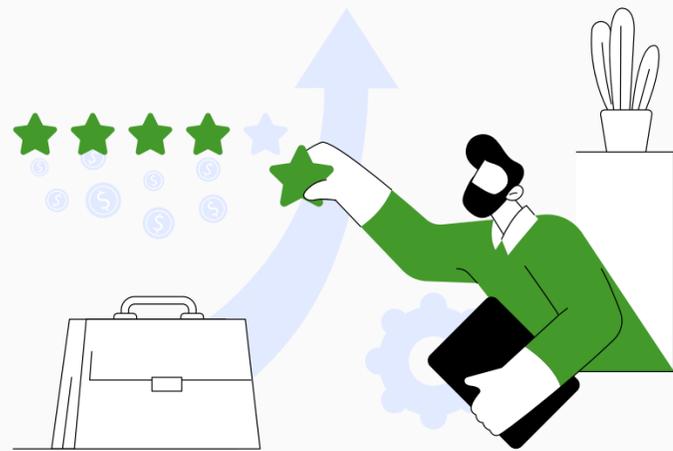
Scala 1-4

- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

URP



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



Scala 1-4

- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

URP



2,9



2024

2,9



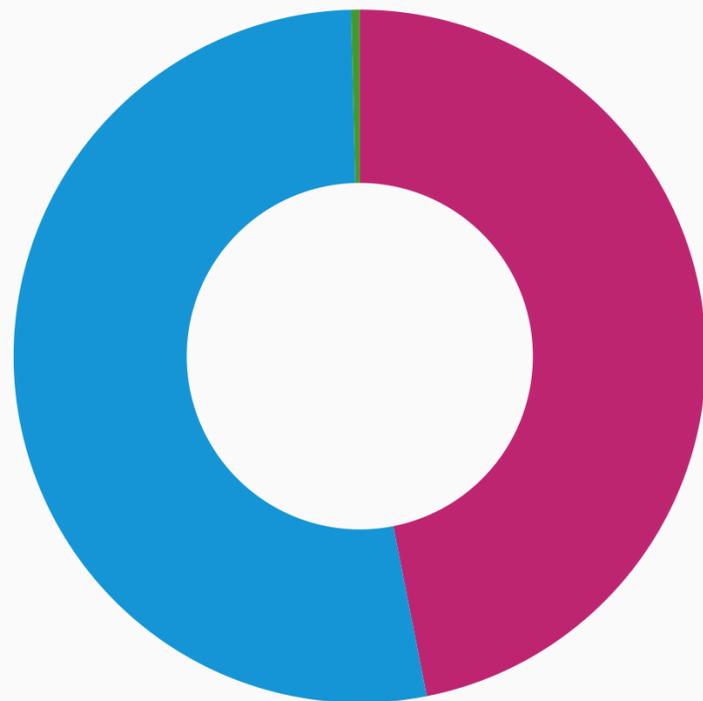
2023

3,1

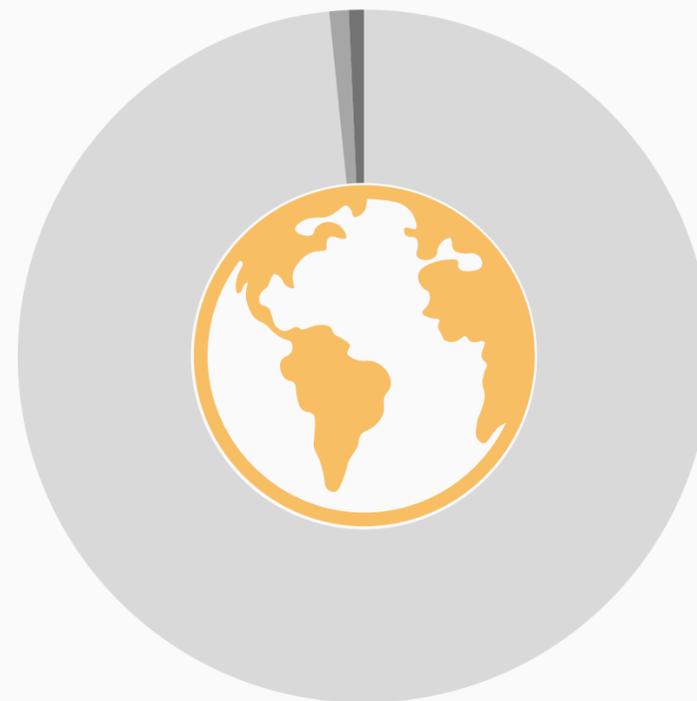


2022

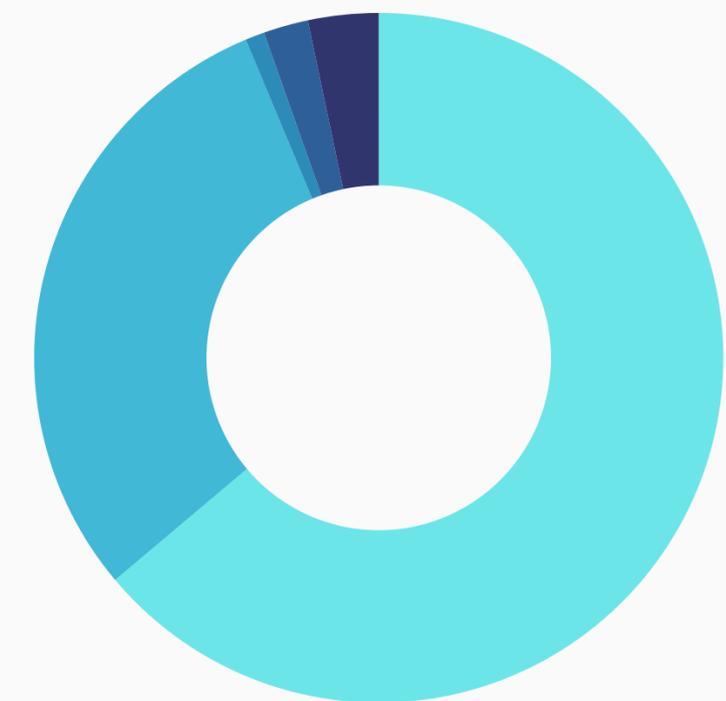
CHI SONO GLI UTENTI DELL'URP



 Femmina	46,9%
 Maschio	52,7%
 Non indicato	0,4%



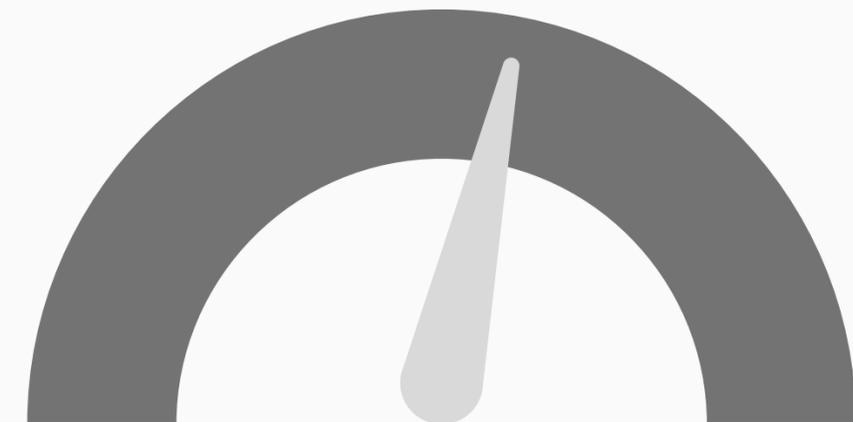
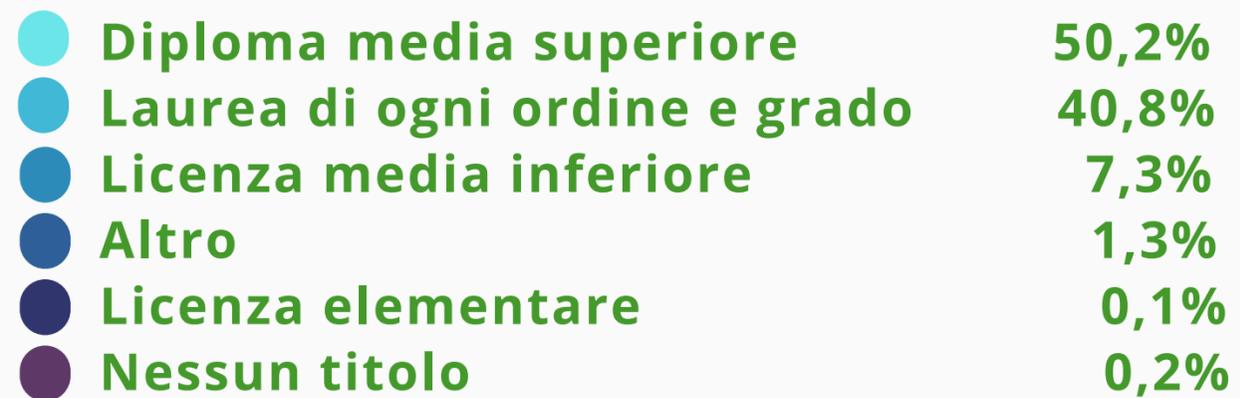
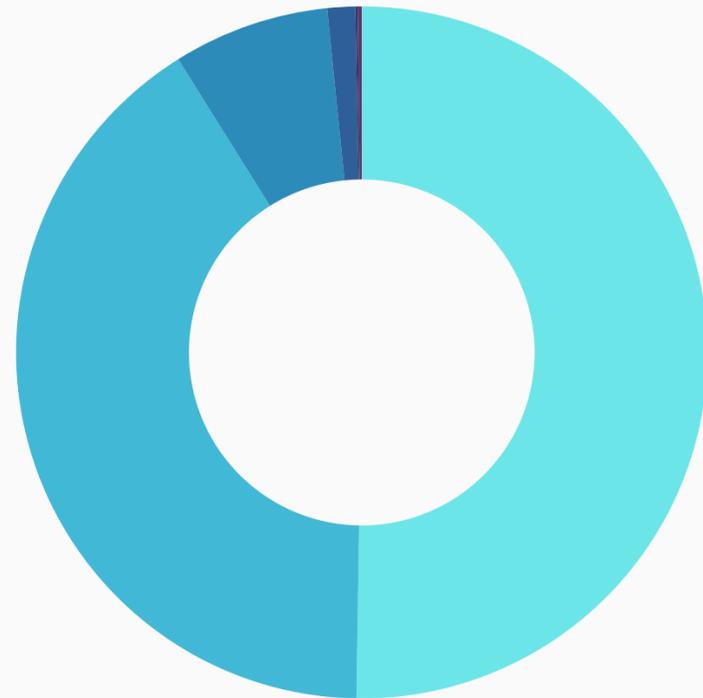
 Cittadinanza italiana	98,3%
 Cittadinanza Europea	0,9%
 Cittadinanza extra europea	0,7%



 Occupat*	63,8%
 Pensionat*	29,8%
 Casaling*	3,3%
 Disoccupat*	2,1%
 Student*	0,9%

URP





L'Amministrazione si impegna a tenere conto dei risultati dell'indagine e a proseguire nel miglioramento del servizio.

Si ringraziano i cittadini che hanno fornito risposte preziose e il personale che ha collaborato all'indagine.

