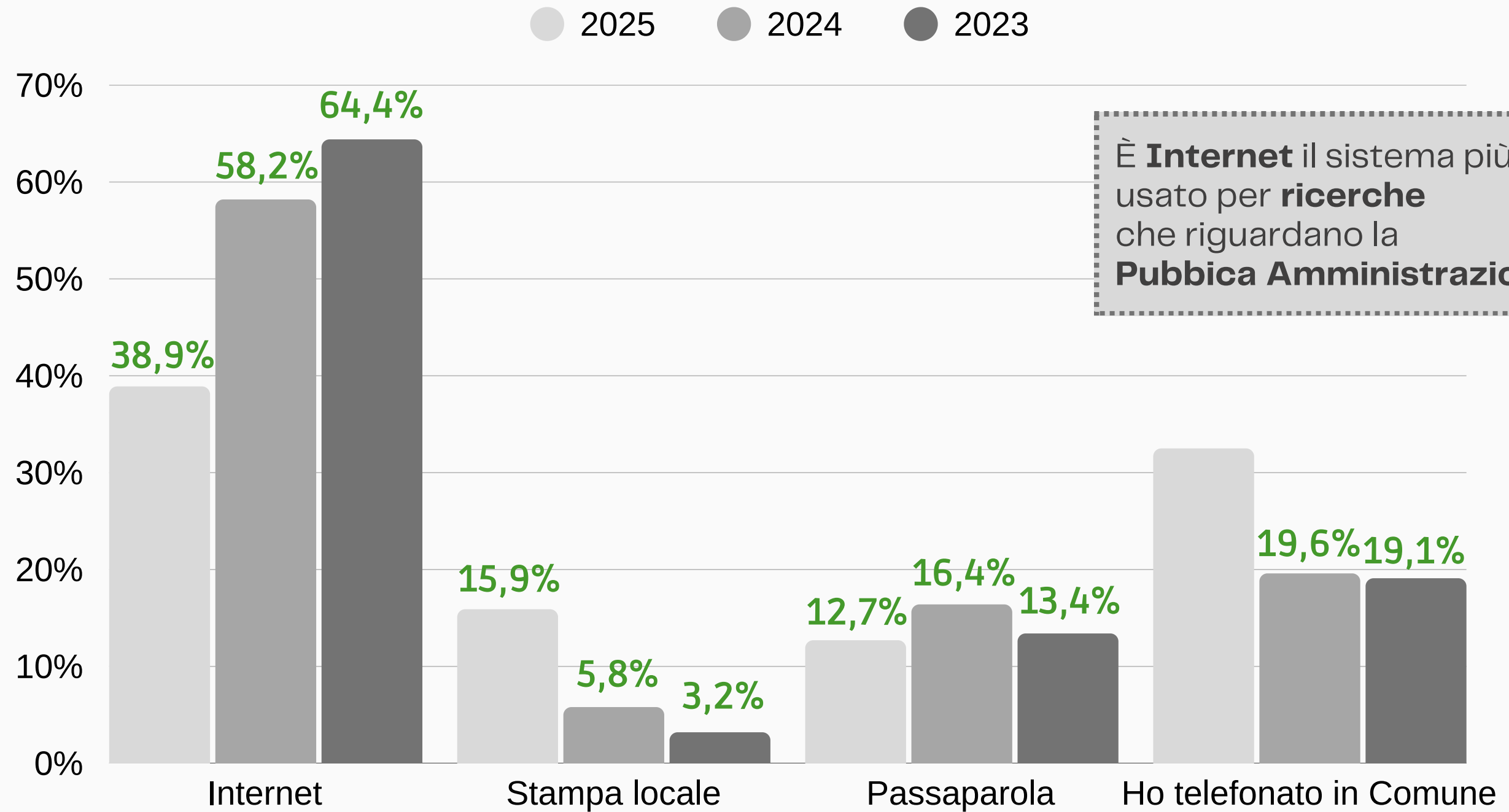
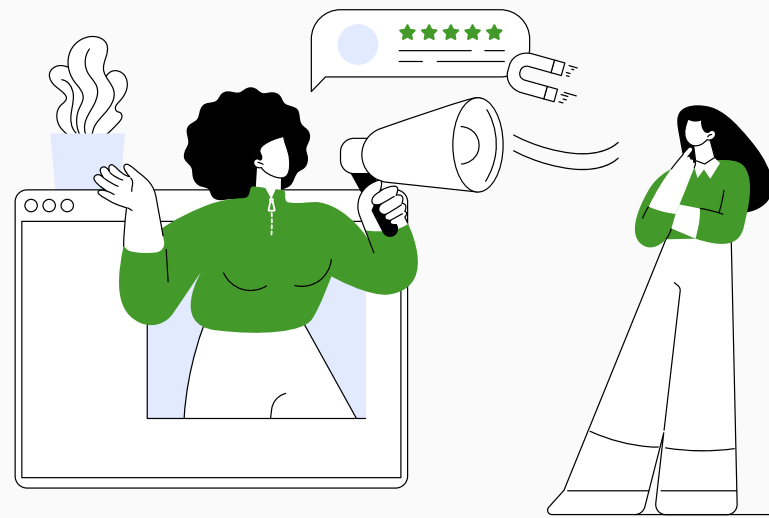




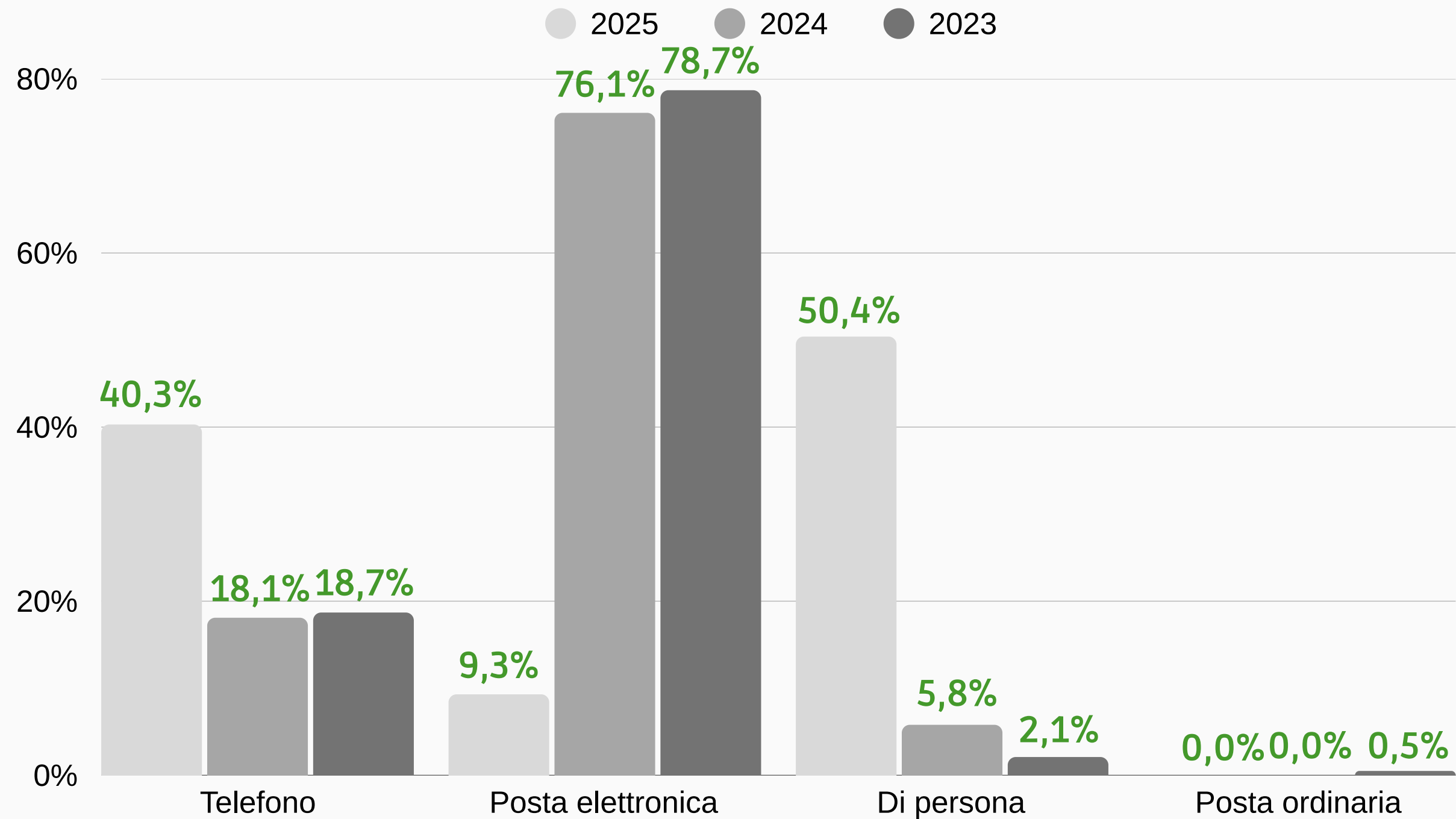
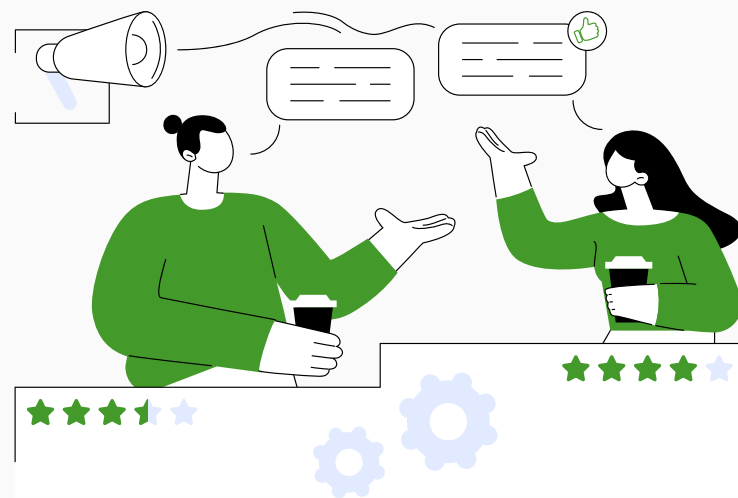
GLI ULTIMI TRE ANNI A CONFRONTO

**U.R.P.**

CUSTOMER  
SATISFACTION



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

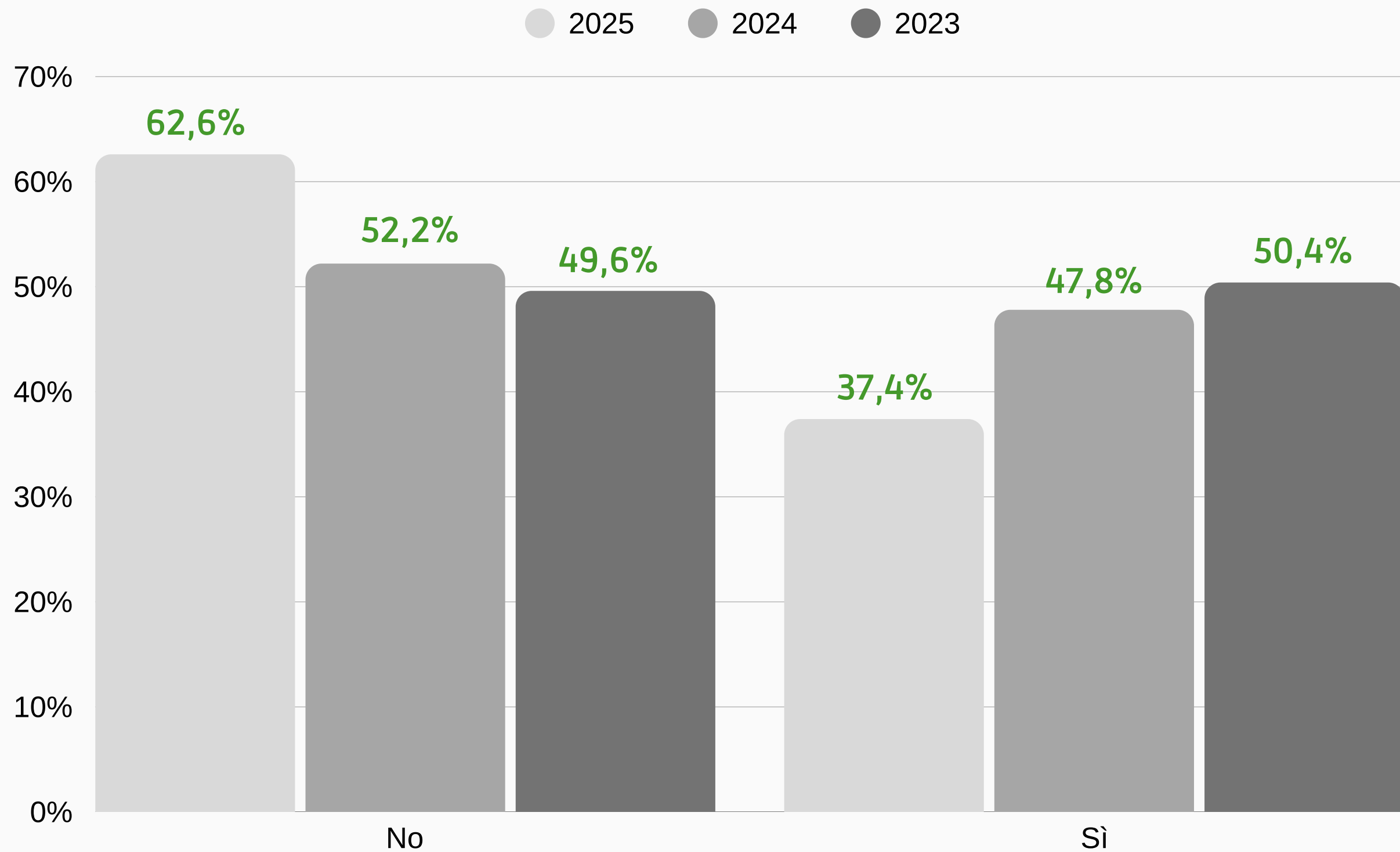


URP

# CONOSCO LE PAGINE INTERNET DELL'URP



**URP**



## Soddisfazione media per le pagine internet dell'URP nel 2025

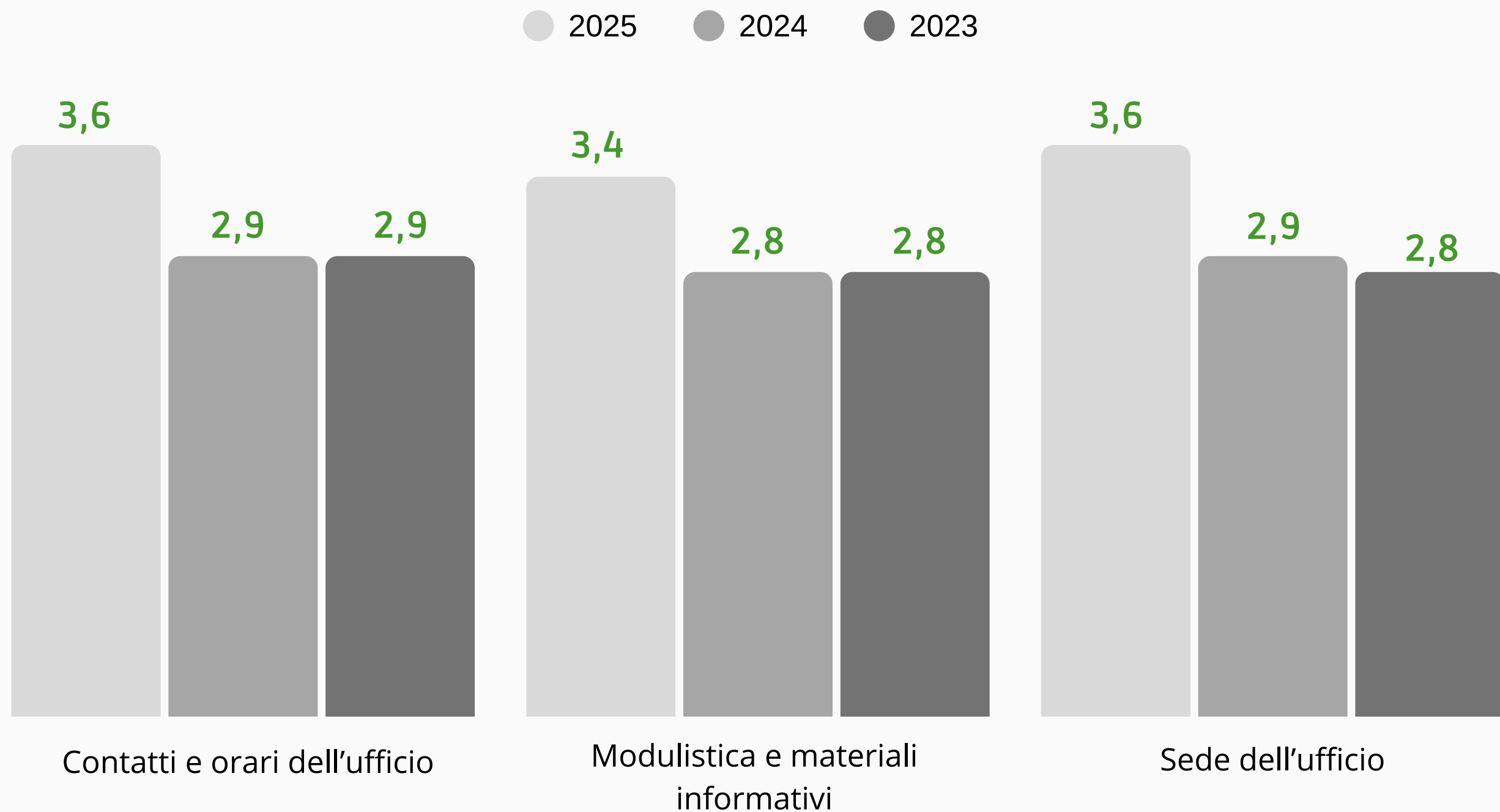
3,5



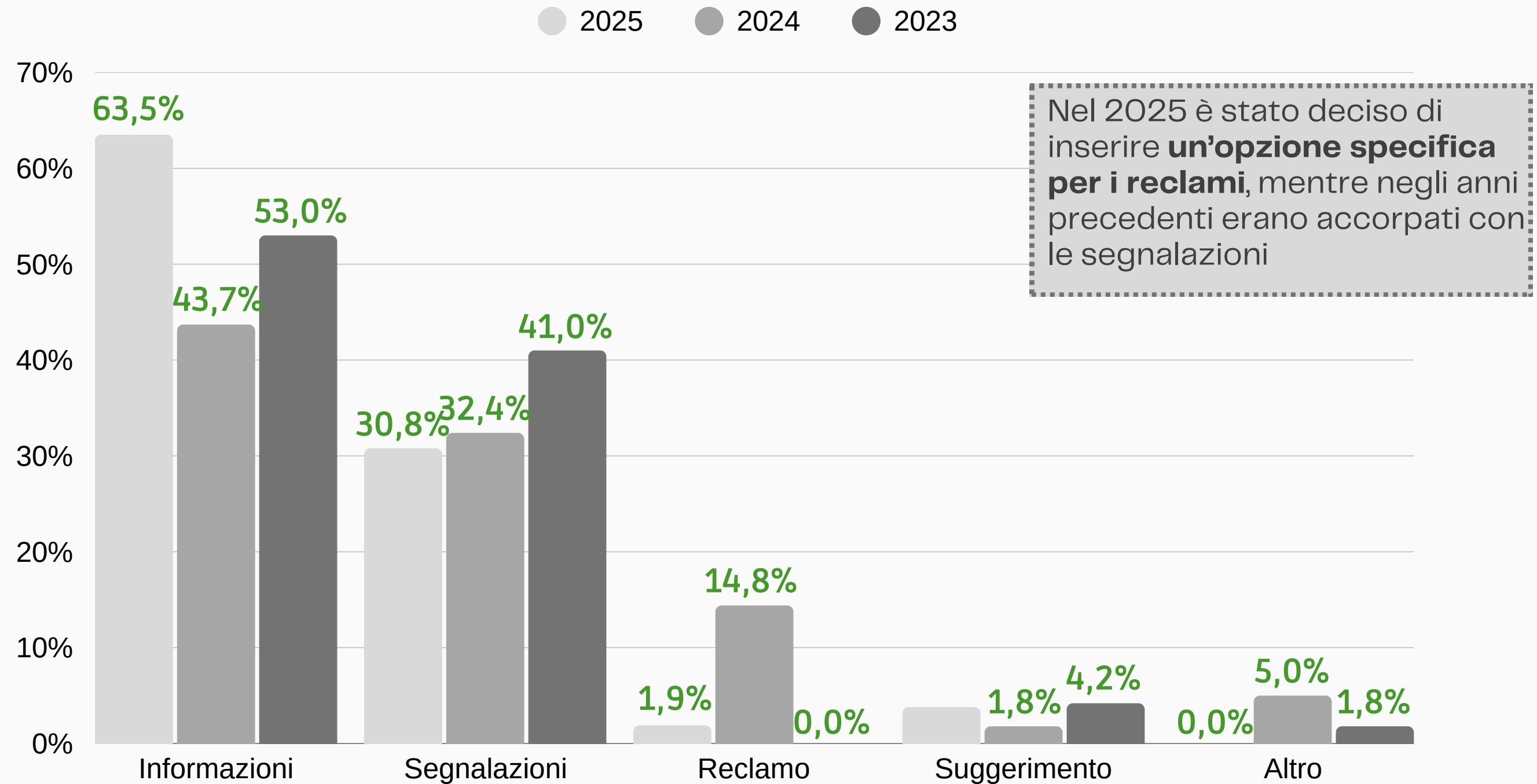
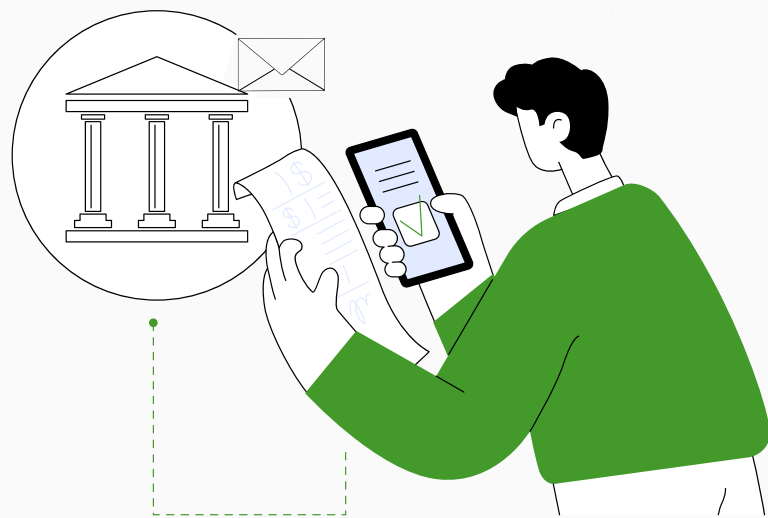
### Scala 1-4

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

## URP



# PERCHÈ TELEFONO ALL'URP



**URP**



## Soddisfazione media per i contatti telefonici dell'URP nel 2025

**3,8**

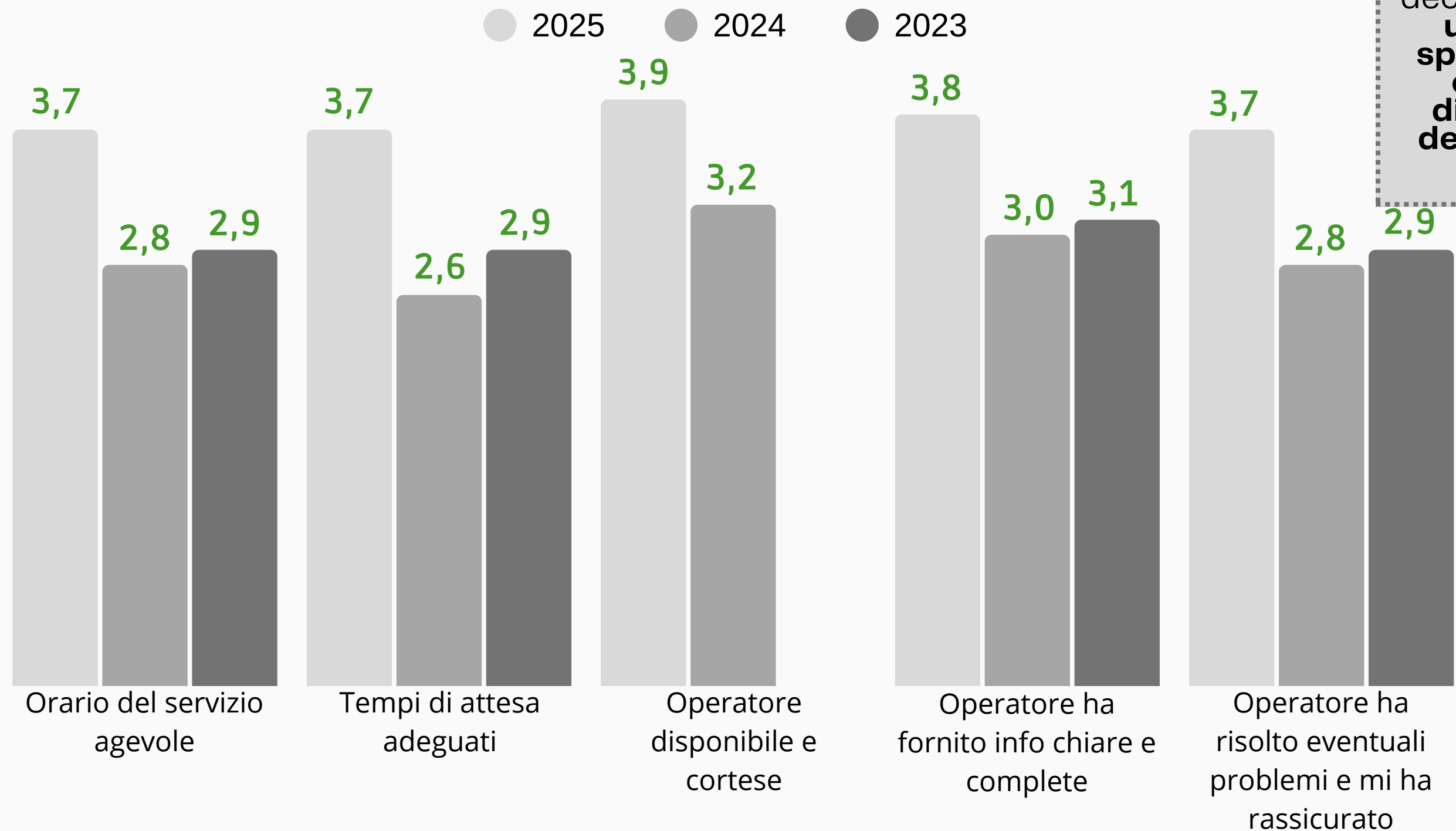
Dal 2024 è stato deciso di inserire un'opzione specifica per i cortesia e disponibilità dell'operatore



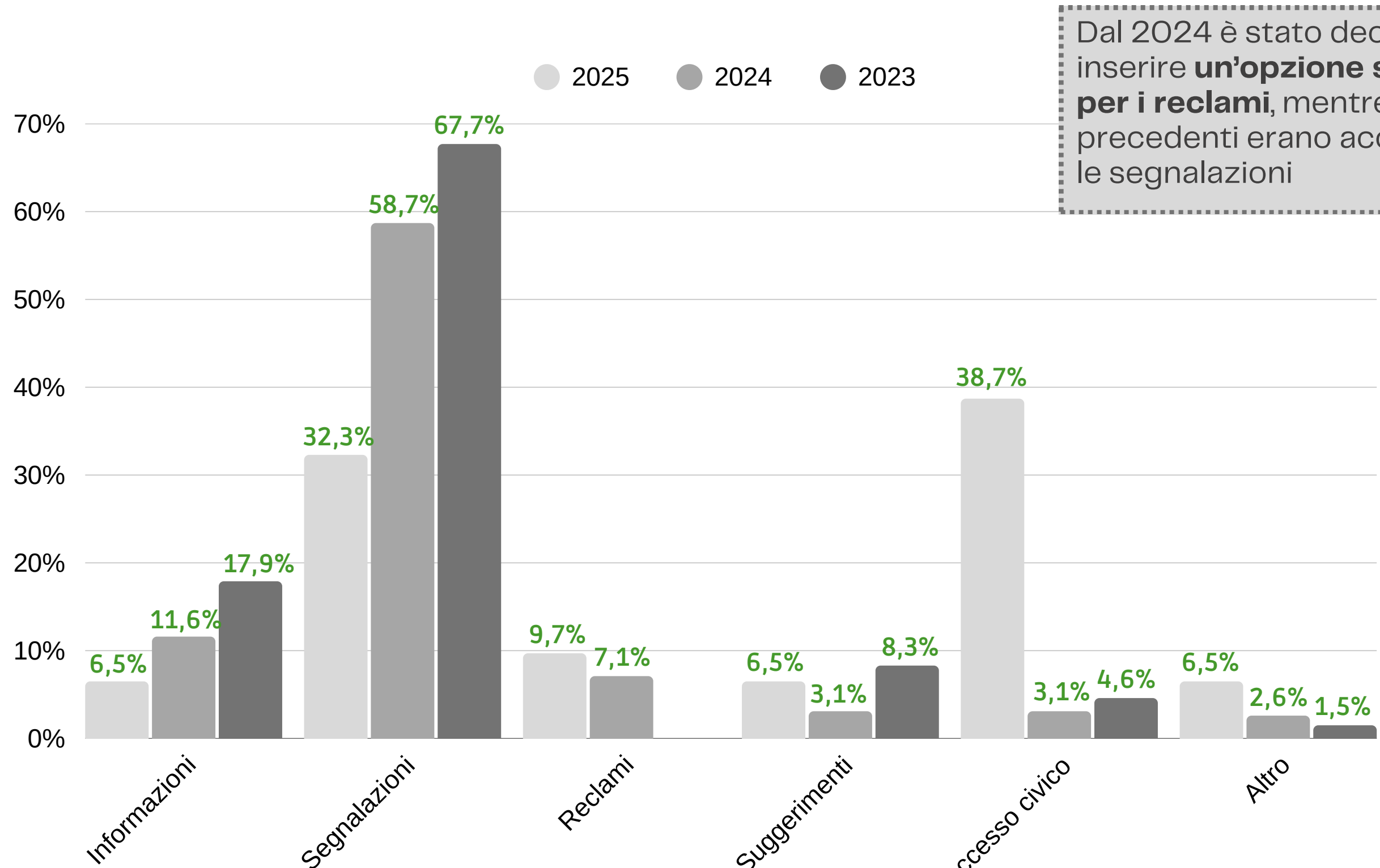
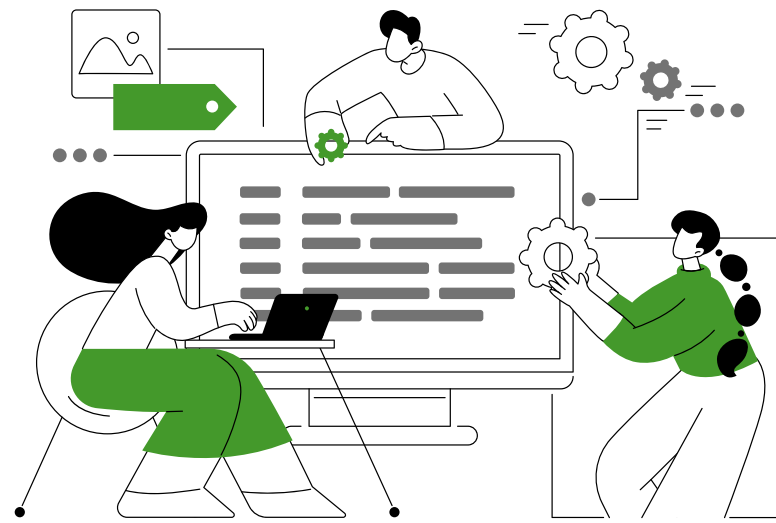
### Scala 1-4

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

**URP**



# PERCHÈ SCRIVO ALL'URP



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

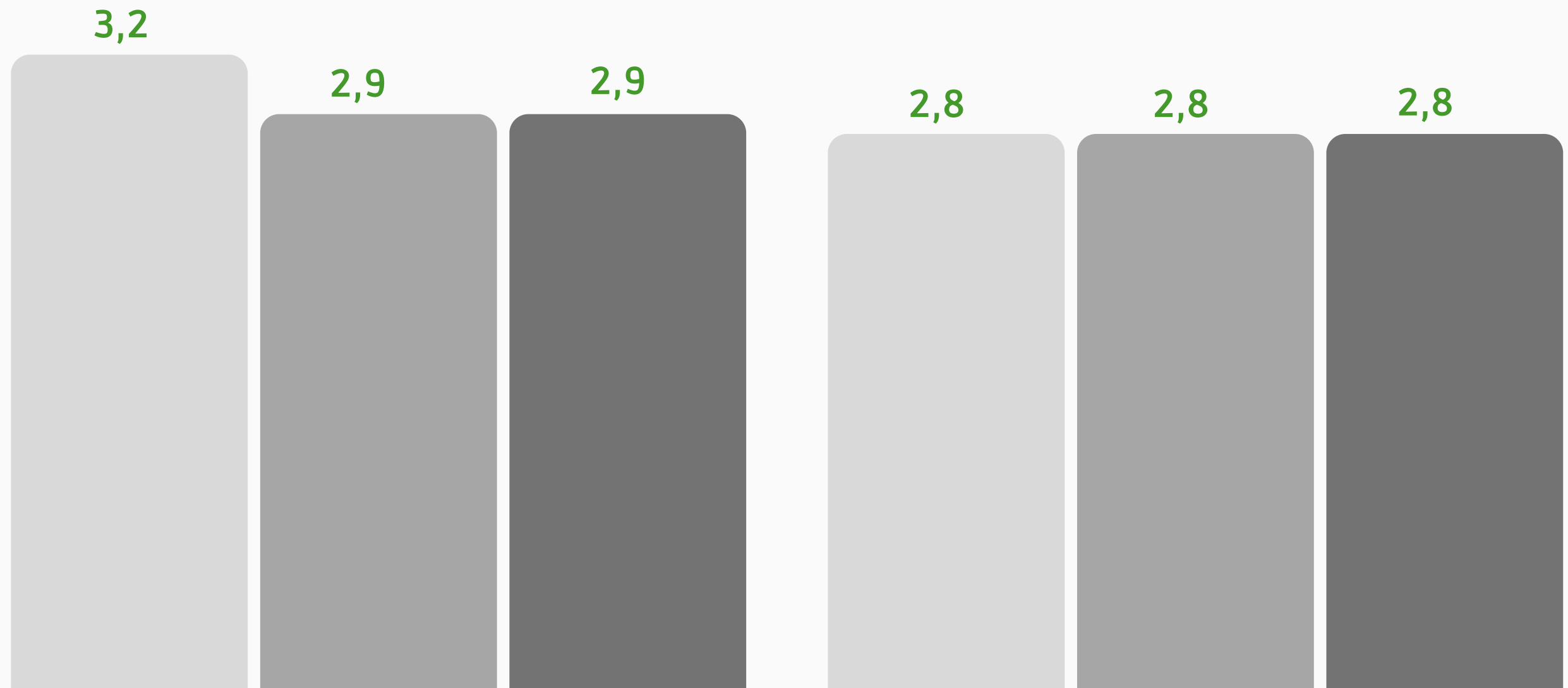
**URP**



## Soddisfazione media per contatti tramite email all'URP nel 2025

2,8

● 2025 ● 2024 ● 2023



Tempi di risposta adeguati

Risposta ricevuta chiara e completa



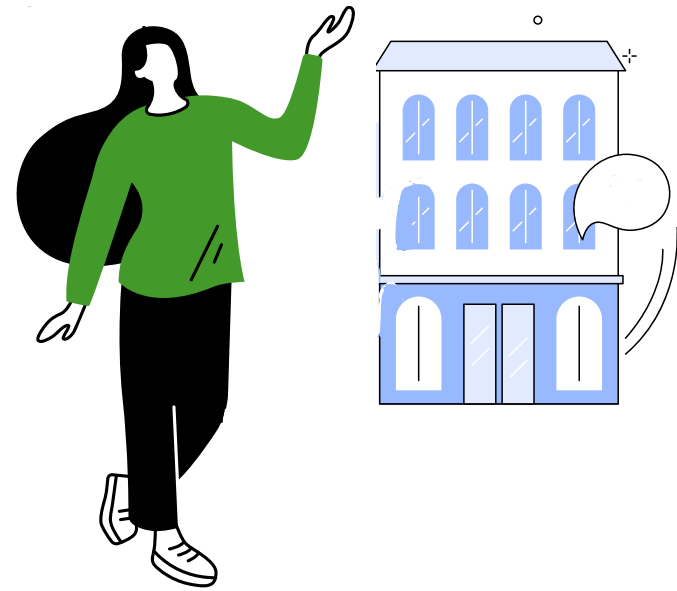
### Scala 1-4

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

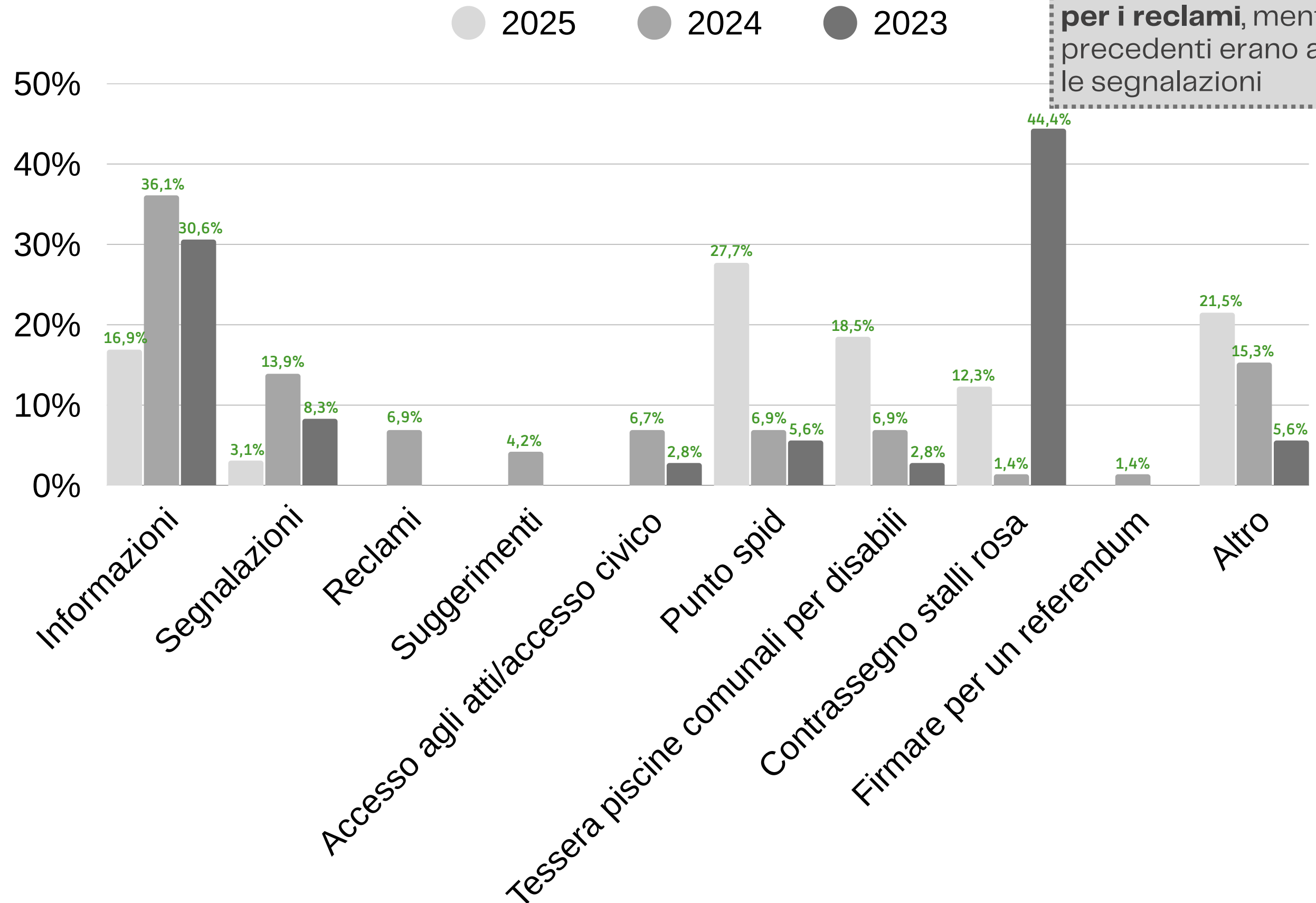
# URP



# PERCHE' VADO ALL'URP



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



**URP**



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

## Soddisfazione media per i contatti diretti con l'URP nel 2025

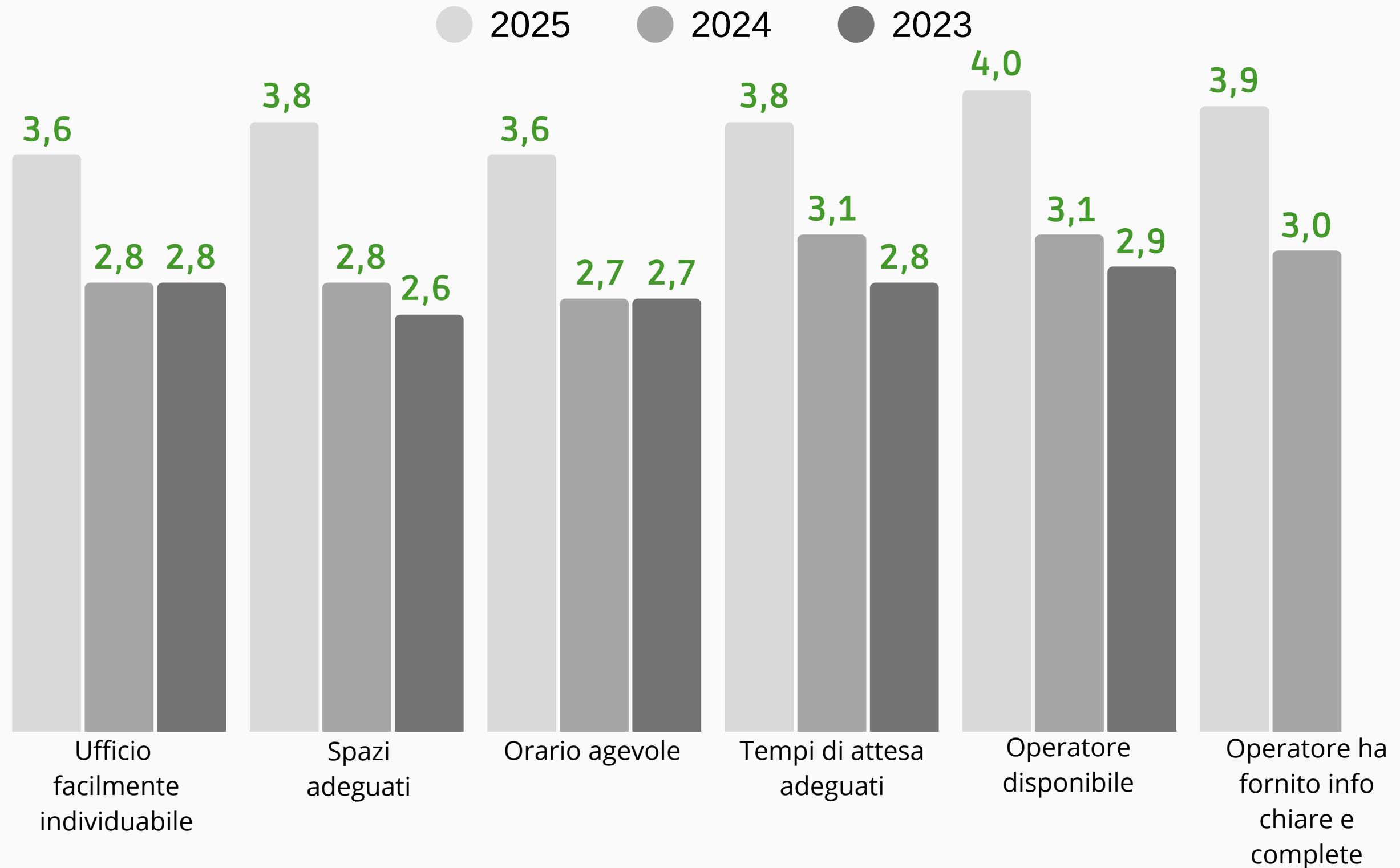
**3,8**



### Scala 1-4

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

**URP**

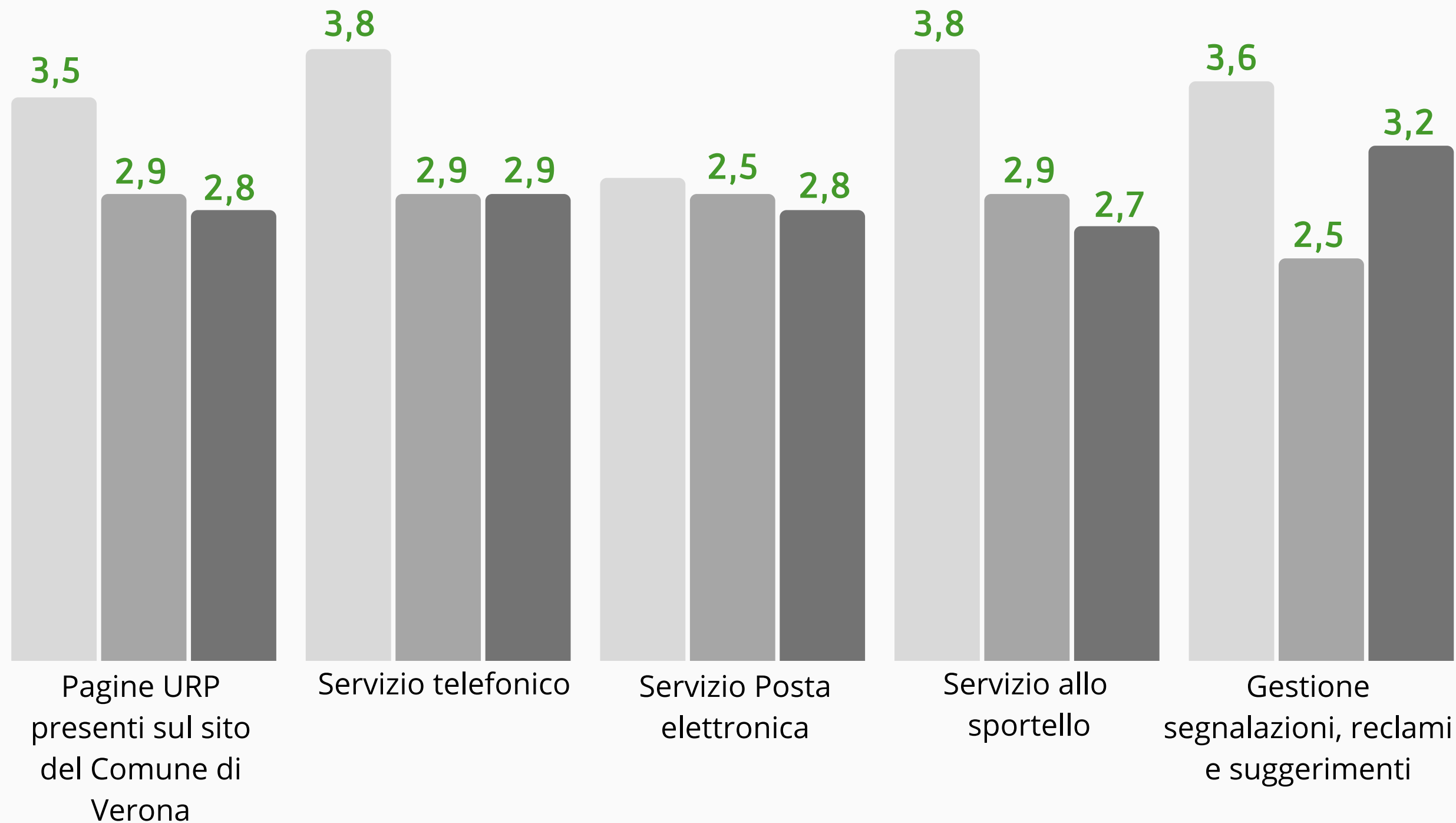


# SODDISFAZIONE PER SERVIZIO

## Soddisfazione media per il servizio URP nel 2025

3,6

● 2025 ● 2024 ● 2023



### 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



3,6



2025

2,9



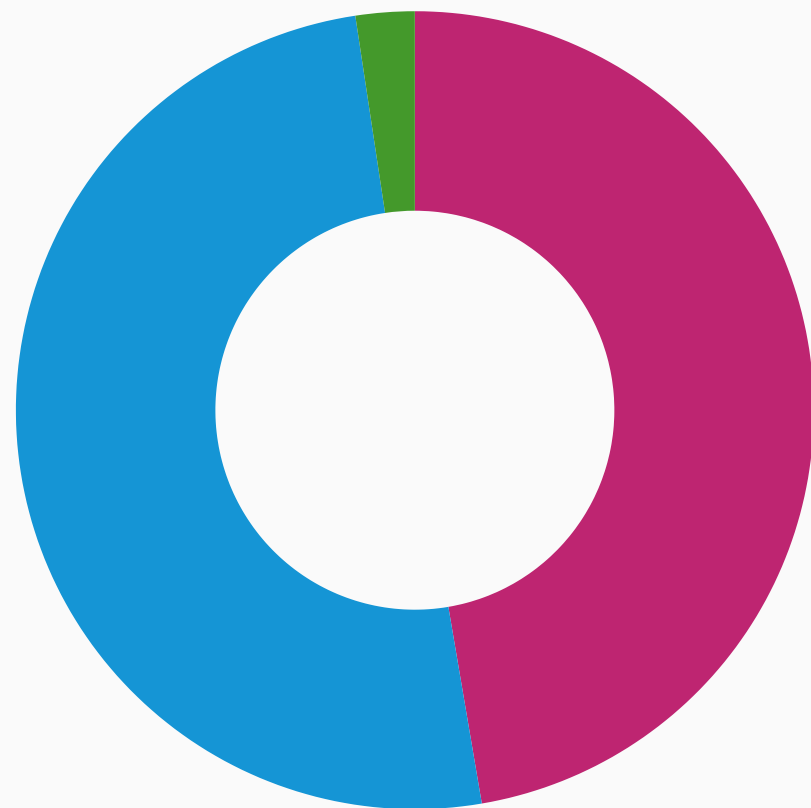
2024

2,9

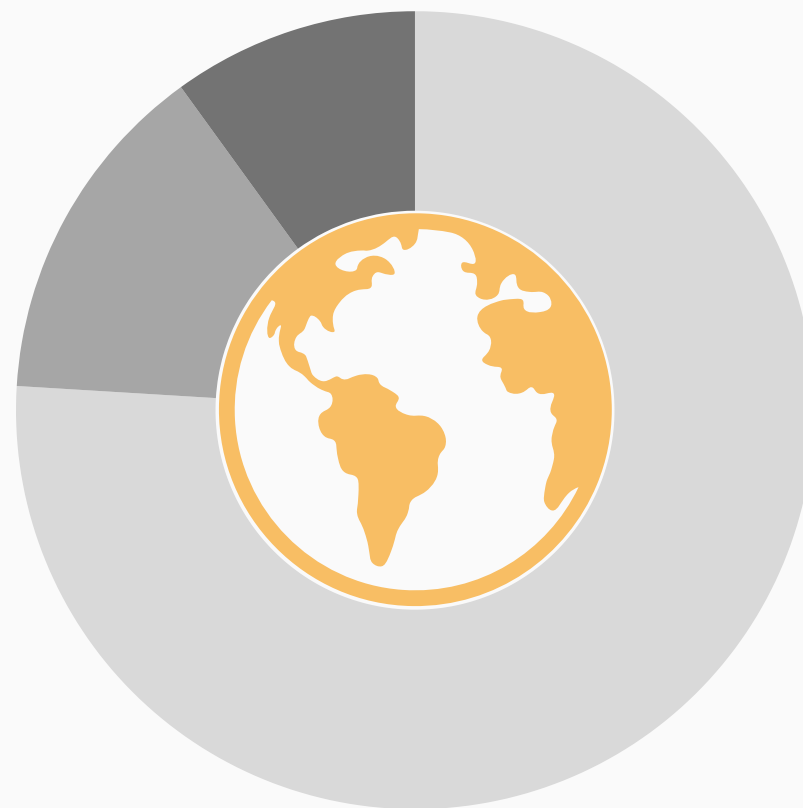


2023

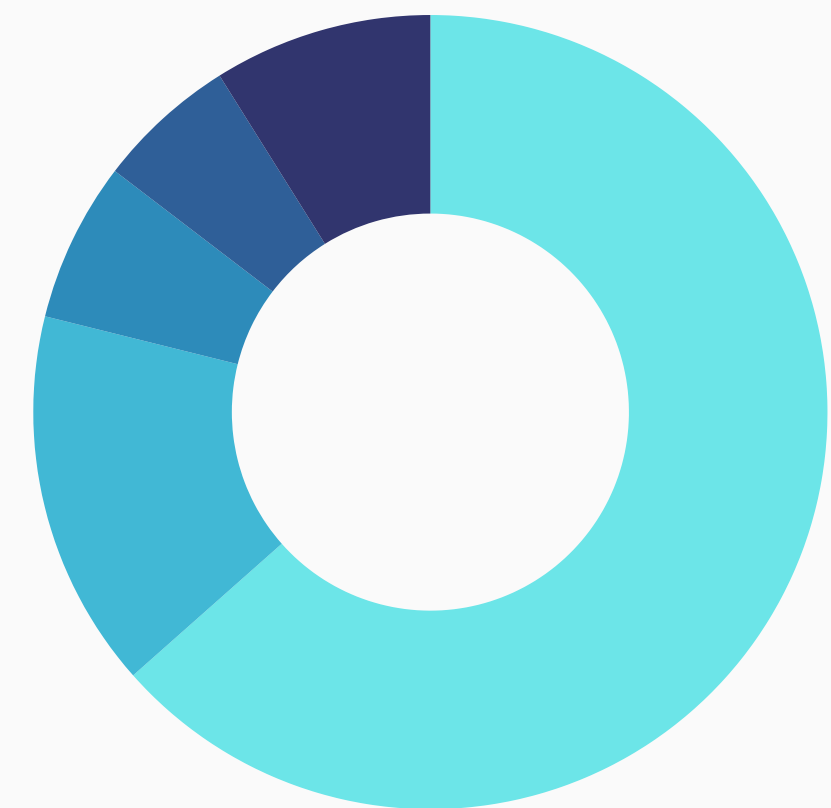
# CHI SONO GLI UTENTI DELL'URP



Femmina	47,6%
Maschio	50,0%
Non indicato	2,4%



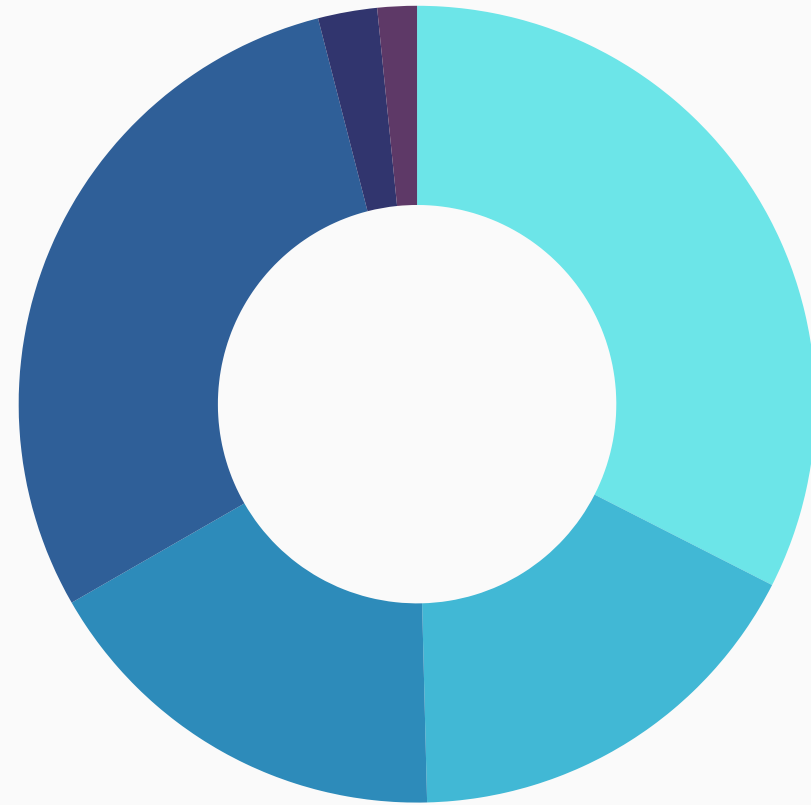
Cittadinanza italiana	76,4%
Cittadinanza Europea	13,8%
Cittadinanza extra europea	9,8%









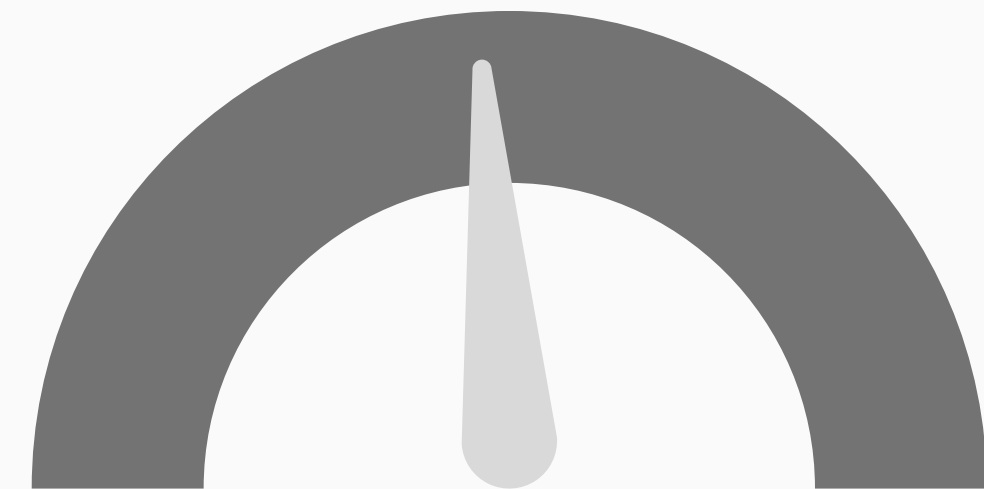
Occupat*	63,4%
Pensionat*	15,4%
Casaling*	8,9%
Disoccupat*	5,7%
Student*	6,5%

**URP**





	Diploma media superiore	32,5%
	Laurea di ogni ordine e grado	17,1%
	Licenza media inferiore	17,1%
	Altro	29,3%
	Licenza elementare	2,4%
	Nessun titolo	1,6%



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.

