

REGIONE TOSCANA

Direzione Generale della Giunta regionale
Settore Comunicazione, cerimoniale ed eventi

Risultati sondaggio di customer satisfaction 2023: Periodo di riferimento 01/01/2023 - 31/12/2023



Ufficio Relazioni con il Pubblico
Giunta regionale

Gennaio 2024

RISULTATI SONDAGGIO di CUSTOMER SATISFACTION 2023

Qualità dell'URP della Giunta regionale toscana

Premessa

Lo strumento del sondaggio rientra nel processo volto a rilevare il grado di soddisfazione del cittadino in quanto destinatario dei servizi e delle politiche pubbliche (L.R. 22/2002 art.16). L'URP effettua il sondaggio in maniera costante attraverso un questionario sempre aperto, riportando i risultati nella propria Carta dei Servizi pubblicata sul sito web nelle pagine dedicate all'URP.

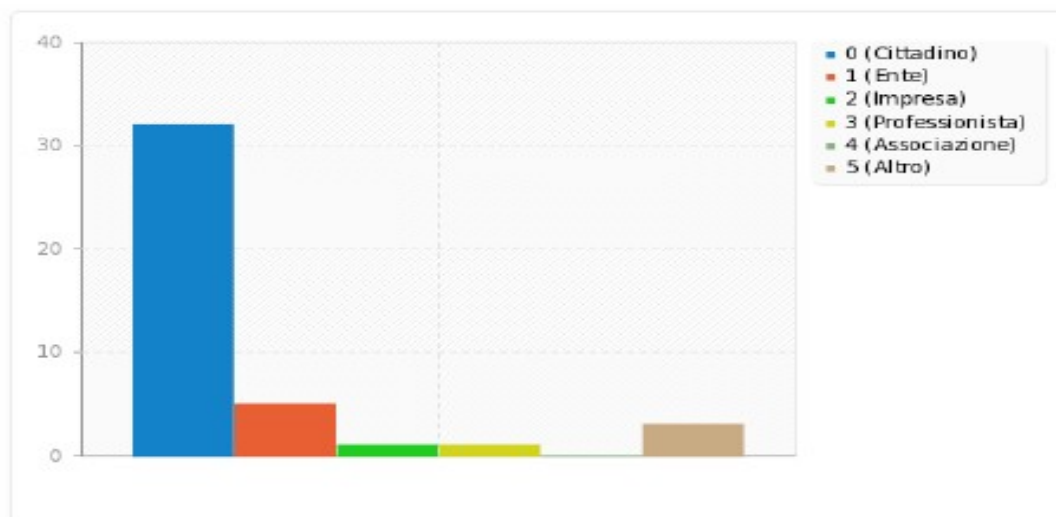
Descrizione

Il sondaggio viene proposto agli utenti tramite un questionario online con accesso dalla pagina dell'URP del sito web istituzionale. È stato strutturato in 2 aree. La prima è dedicata a rilevare il tipo di utente e per quali servizi si rivolge all'URP. Nella seconda area si misura il grado di soddisfazione rispetto al lavoro svolto dall'ufficio e al servizio offerto.

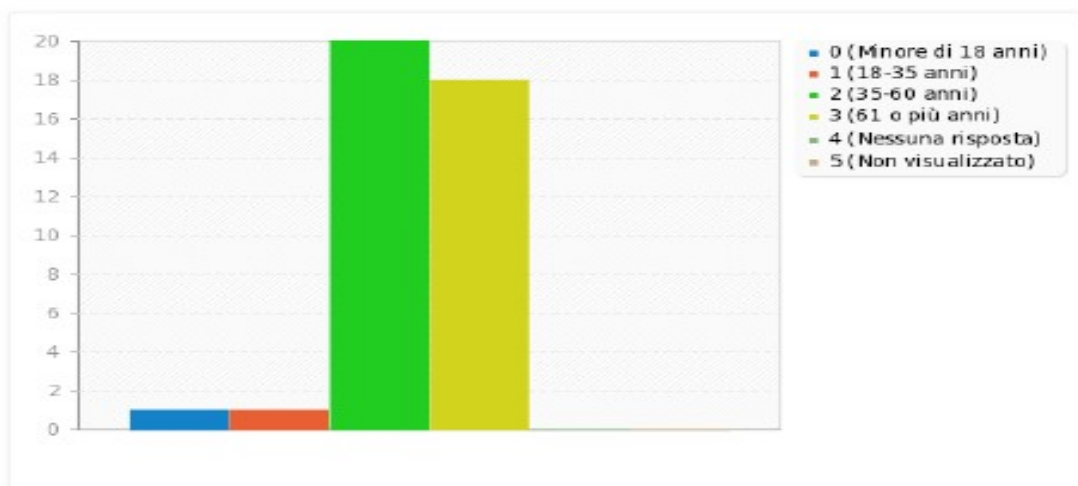
Questionari completi processati per l'anno 2023: **40**

Riportiamo i grafici più significativi:

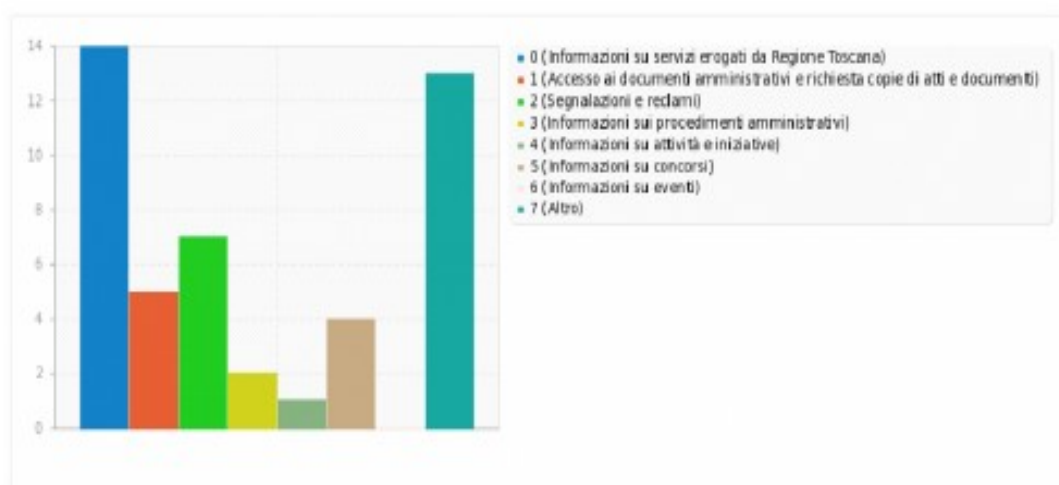
Ha avuto contatti con l'URP in quanto:



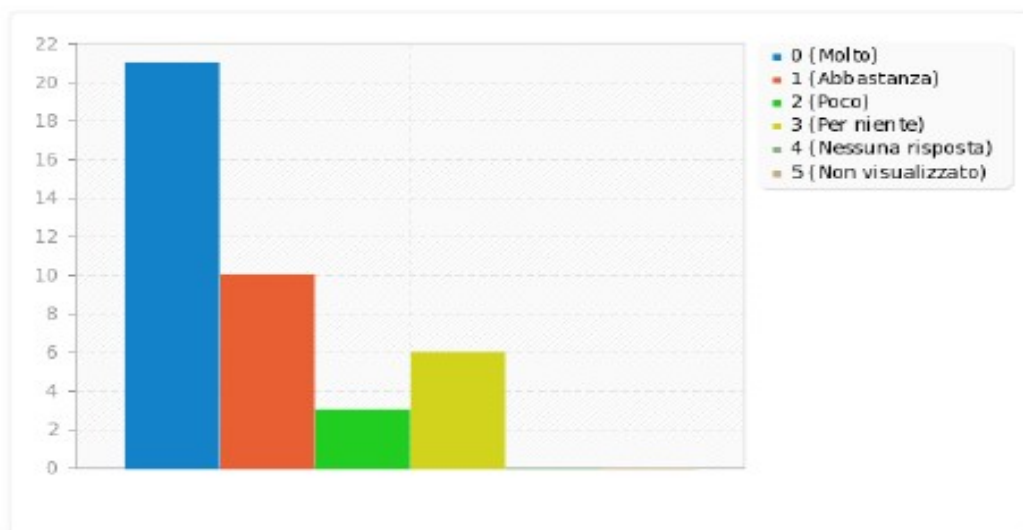
Età



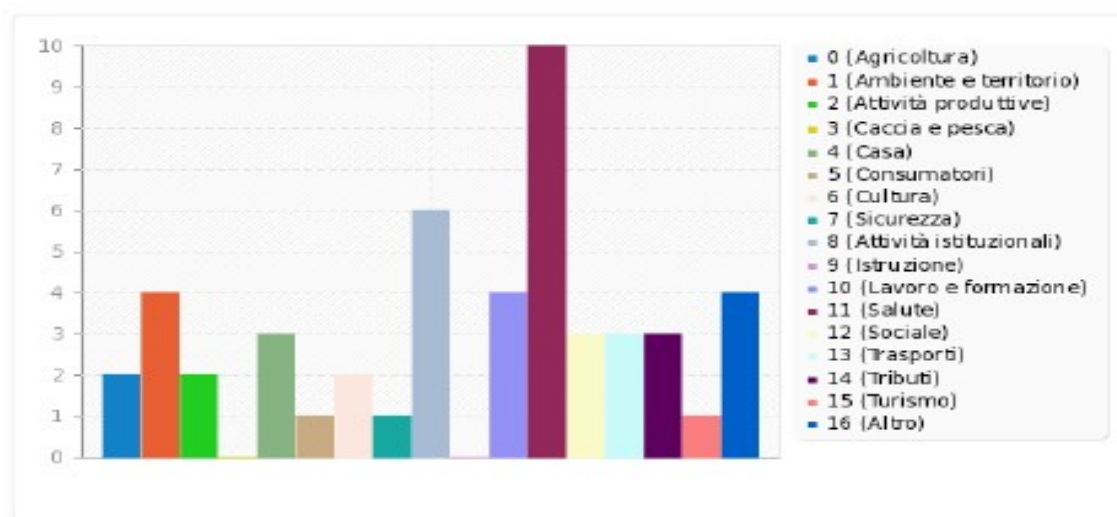
Per quale tipo di servizio si è rivolto all'URP?



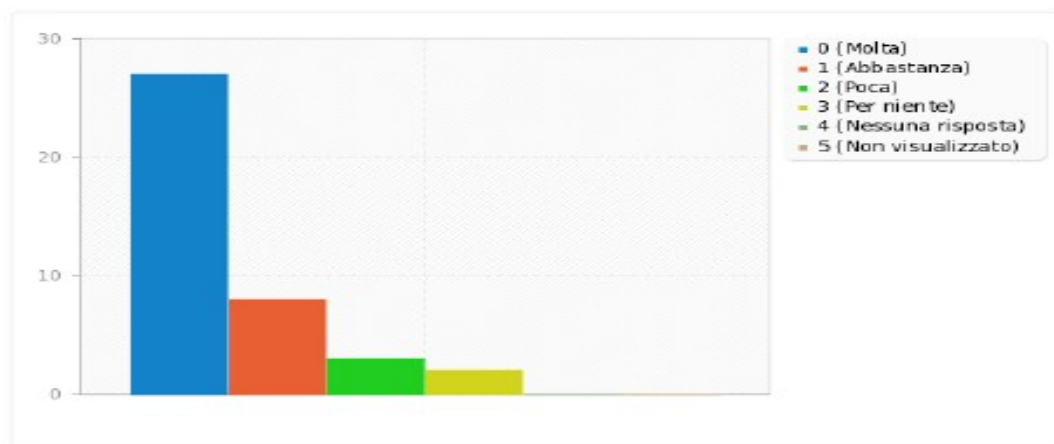
Le risposte sono fornite in tempo utile e corrispondente alle aspettative?



In quale area tematica rientra il servizio per cui si è rivolto all'URP?



Cortesia e disponibilità del personale?



In generale, quanto è soddisfatto del servizio offerto dall'URP della Regione Toscana?

