



# Sondaggio Customer Satisfaction 2020



# URP - Sondaggio di customer satisfaction 2020

## 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 è stato 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.

In particolare nella seconda parte del sondaggio è stato dato spazio perché gli utenti possano indicare, con risposta aperta, proposte per il miglioramento dell'efficacia del servizio fornito dall'URP e quali servizi, attualmente non presenti, possano essere utili a soddisfare le loro aspettative.

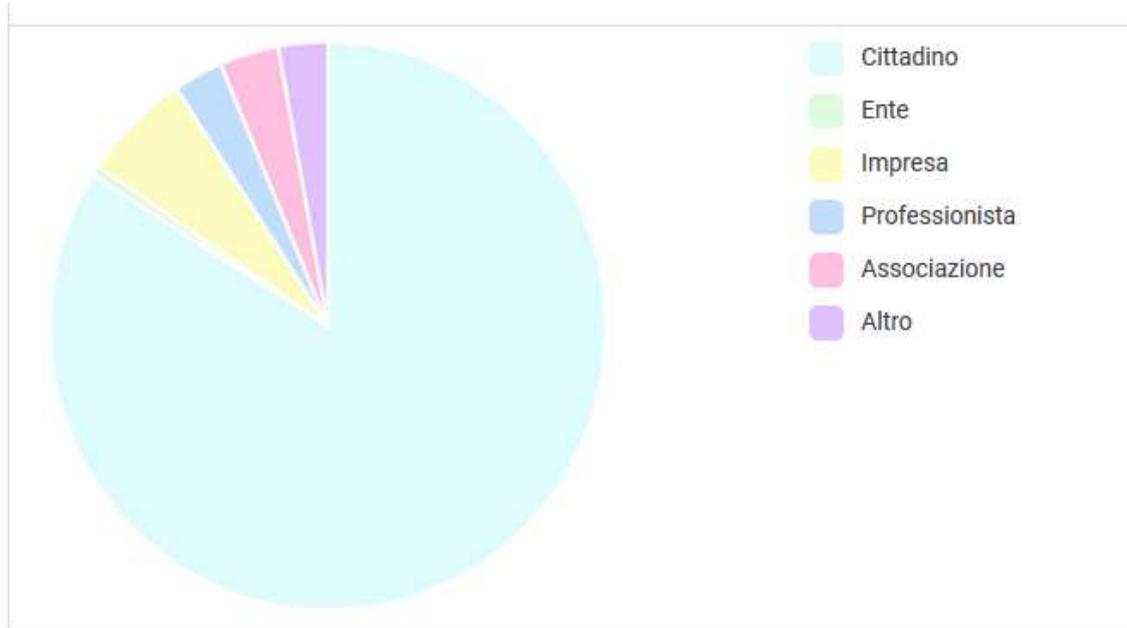
La richiesta di partecipazione al sondaggio è stata diffusa attraverso vari canali di comunicazione: social, posta elettronica e sito web.

## Analisi dei dati rilevati

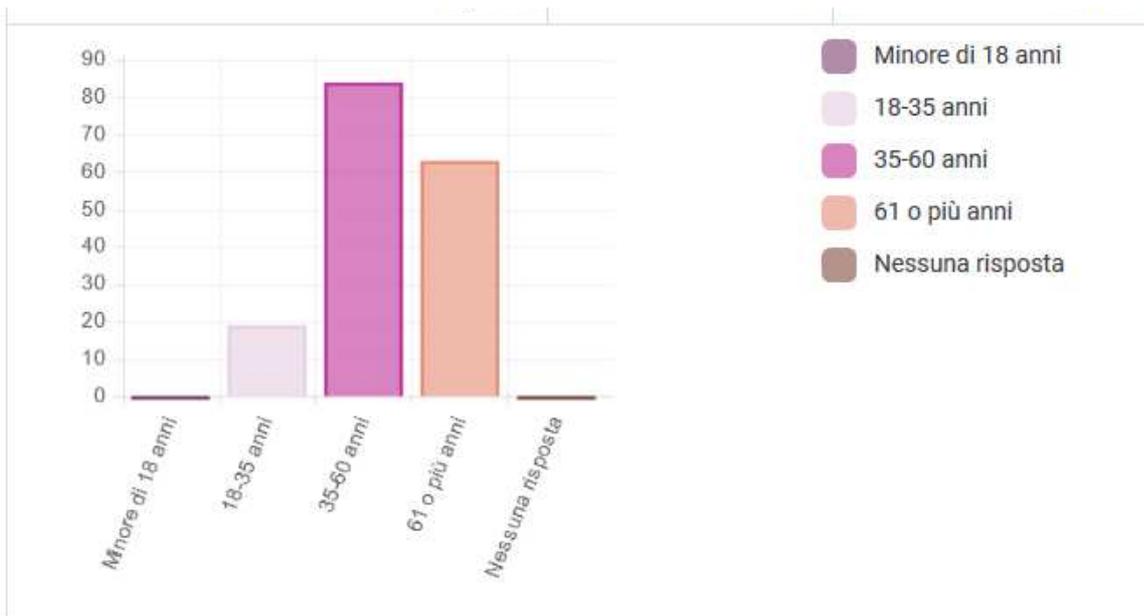
Il sondaggio 2020 evidenzia che l'utente che si rivolge all'URP è, principalmente, un cittadino sopra i 35 anni di età che valuta positivamente l'operato del nostro ufficio. È interessato ad ottenere prevalentemente informazioni sui servizi erogati dalla Regione Toscana e dalla Pubblica Amministrazione, servizi che riguardano principalmente la **salute**, il lavoro e la formazione, l'ambiente e il territorio.

## Risposte al questionario

### 1. Ha avuto contatti con l'URP in quanto:



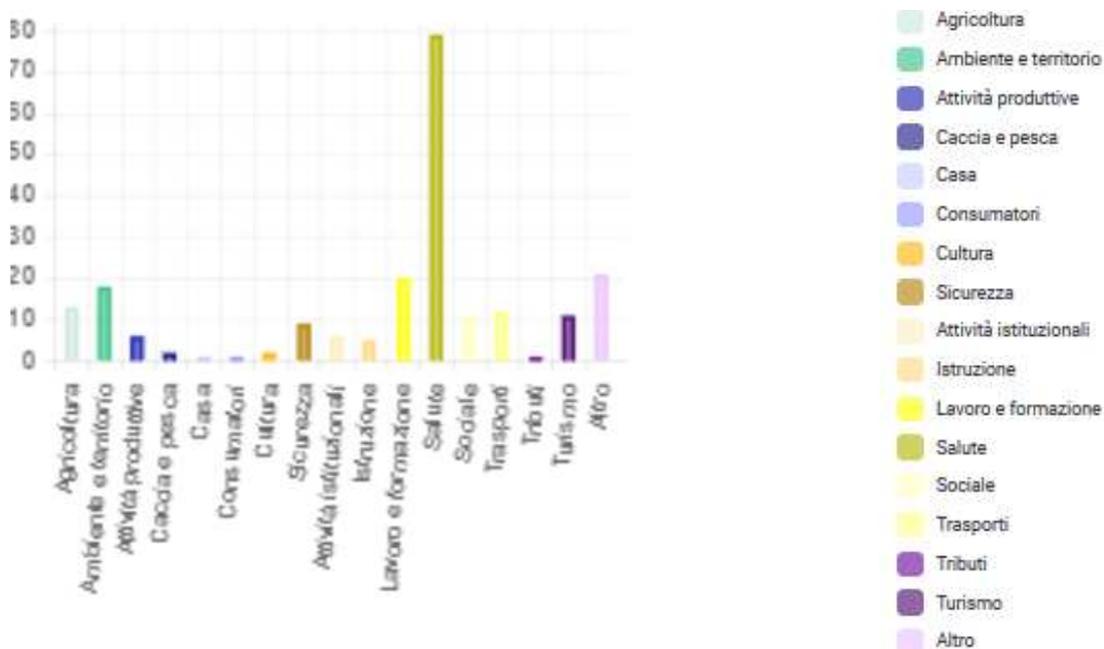
### 2. Et :



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

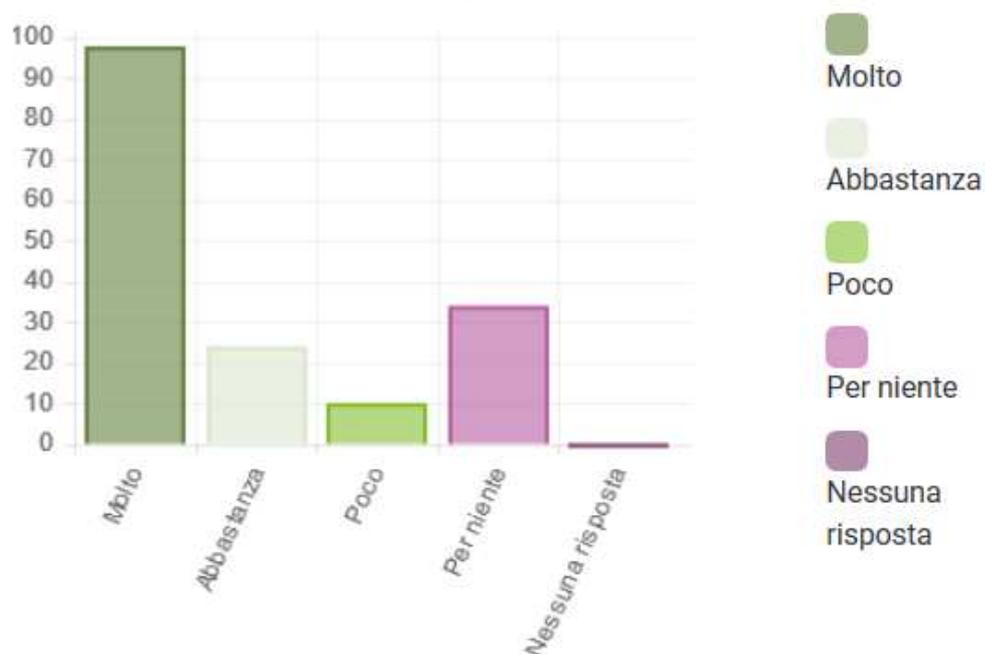


### 4. In quale area tematica rientra il servizio per cui si è rivolto all'URP?

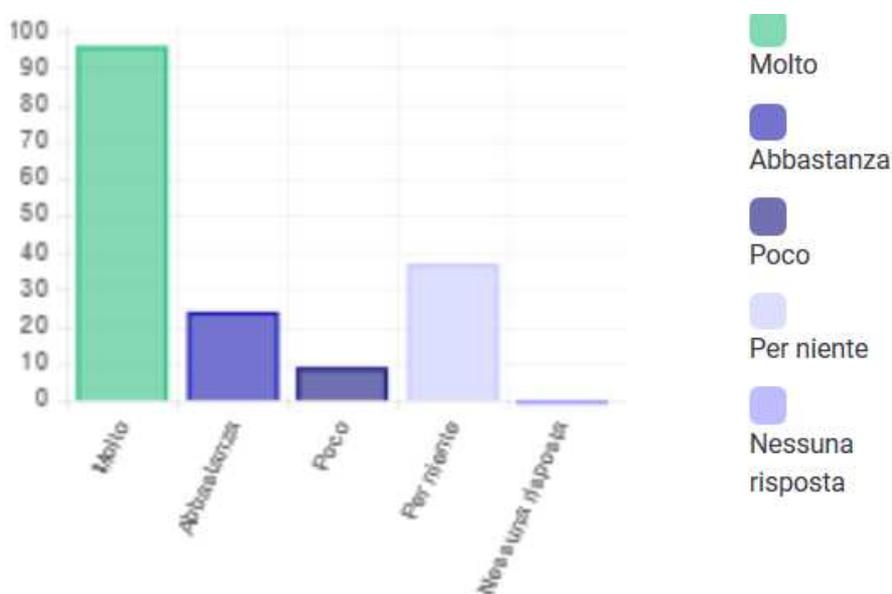


Il quadro delle aree tematiche di interesse dei cittadini che si sono rivolti all'URP evidenzia un dato storicamente noto: l'alto numero di richieste inerenti la salute.

## 5. Le risposte ricevute sono state adeguate e chiare?



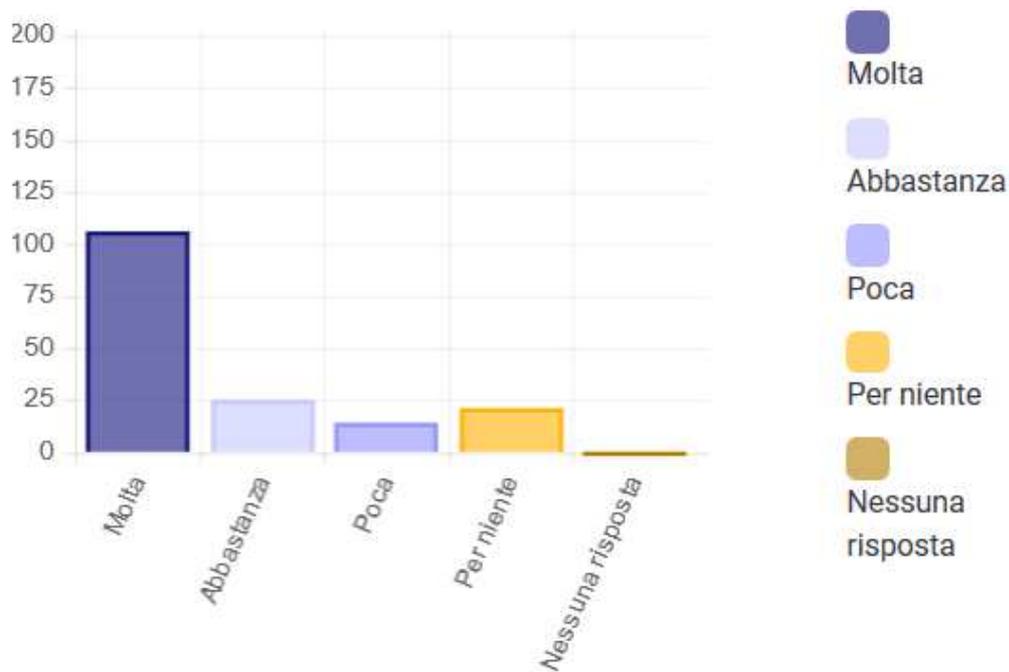
## 6. Le risposte sono fornite in tempo utile e corrispondente alle aspettative?



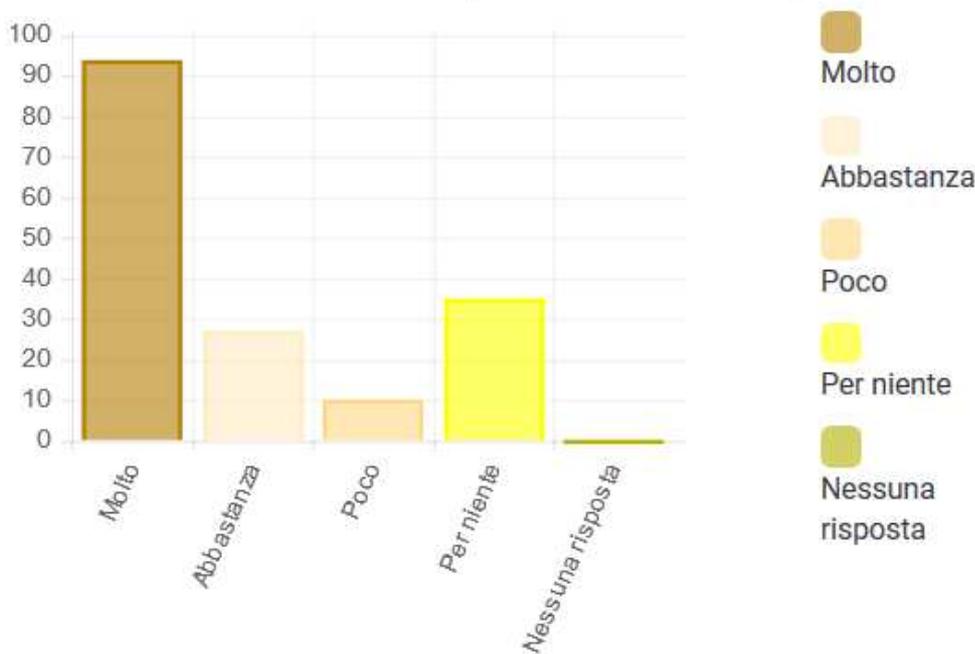
I valori percentuale dei grafici 5 e 6 risentono, in buona parte, del non sempre facile **scambio di informazioni con i settori regionali**. In molti casi l'URP per rispondere in maniera adeguata e chiara alle richieste del cittadino ha bisogno di un confronto e un approfondimento con gli uffici competenti per materia, con conseguente dilatazione dei tempi. Una migliore organizzazione della comunicazione URP-uffici consentirebbe di poter alzare il grado di soddisfazione e di adeguatezza delle risposte fornite.

Inoltre, le frequenti variazioni delle disposizioni dovute alla pandemia in corso, oltre a creare incertezze (sia ai cittadini che agli uffici) richiedono spesso un'interpretazione giuridica di altri uffici se non di altri enti allungando quindi i tempi di risposta.

### 7. Cortesia e disponibilità del personale?



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



## Analisi delle proposte/commenti

Dall'analisi delle risposte al sondaggio, sia alle domande a risposta chiusa che quelle a risposta aperta (proposte e commenti) emerge complessivamente un buon grado di soddisfazione.

Dalle risposte emergono comunque alcuni punti critici:

- tempi di attesa eccessivi
- mancate risposte; si lamenta spesso la risposta parziale da parte dell'URP che deve necessariamente chiedere il supporto delle strutture regionali competenti.
- insufficiente chiarezza e precisione nelle risposte
- richiesta incremento servizi digitali

Le criticità elencate sono in parte riconducibili alla necessità, da parte dell'URP, di ricorrere al supporto degli uffici per rispondere a quesiti specifici che richiedono un grado approfondito di conoscenza della materia. La richiesta di supporto all'ufficio inevitabilmente allunga i tempi di risposta e può comportare un mancato controllo della chiusura effettiva dell'iter da parte dell'URP.

Alla luce di quanto emerso complessivamente, vengono individuati i punti sui quali l'Ufficio Relazioni con il Pubblico propone di intervenire:

- **ridurre i tempi di attesa** per il cittadino che effettua una richiesta sollecitando la presa in carico da parte degli uffici e monitorando i tempi e l'effettiva avvenuta risposta al quesito;
- migliorare il collegamento tra l'URP e gli Uffici regionali competenti: questo aspetto costituisce un elemento critico di rilievo cui si cerca di porre costantemente rimedio ma che permane nonostante precisi interventi effettuati nel tempo dalla nostra Direzione.
- migliorare la **fase dell'ascolto** del bisogno informativo in modo da raccogliere in modo dettagliato la richiesta e poter quindi fornire una risposta non generica.
- Acquisire maggior conoscenza dei servizi on line per poter fornire indicazioni e un primo livello di supporto.

È emersa inoltre in modo chiaro anche la richiesta di un intervento di diffusione ampia di informazioni sulle identità digitali che consentono l'accesso ai servizi on line e alle opportunità cui è possibile accedere tramite tale strumento.

Segnaliamo infine un'altra criticità che emerge dal sondaggio e che sperimentiamo nel lavoro quotidiano: le notevoli difficoltà incontrate dai cittadini nel contattare tramite telefono/email gli uffici regionali.