

**REPORT GRADIMENTO DEI SERVIZI
(Customer Satisfaction)
ANNO 2018**

Valutazione di carattere generale U.R.P.

Com'è venuto a conoscenza dell'U.R.P.	Materiale informativo	0
	Passa Parola	23
	Internet	22
	Altro	65
Per quale motivo si è rivolto all'U.R.P.	Informaz. Generiche	62
	Segnalazione/reclami	8
	Bandi e concorsi	0
	Navigazione internet	0
	Visione – rilascio atti	34
	Materiale informativo sulla provincia	2
	bandi di concorso e opportunità di lavoro	0
	altro	4
Si rivolge all'U.R.P.	raramente	63
	una volta alla settimana	0
	spesso	40
	una volta al mese	7
	altro	0
Ha avuto adeguata risposta alle sue richieste	si	94
	no	1
	abbastanza	15
	osservazioni	0

Dati Anagrafici

Comune di Residenza	Siracusa e Provincia	85
	altre Provincie	25
Titolo di Studio	Lic. Elementare	4
	Lic. Media	20
	Diploma	51
	Laurea	35
	altro	0
Professione	Disoccupato	26
	Lavoratore Dipendente	33
	Libero Professionista	48
	Pensionato	3
	altro	0
Età	18 - 35	20
	36 - 50	72
	oltre 50	18
Sesso	Maschi	61
	Femmine	49

Qualità dei Servizi					
Esprimere il giudizio complessivo in base a:					Schede lavorate n.
	Insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	tot. 110
Materiale informativo in distribuzione	0	1	4	5	
Attrezzature (computer, stampanti, ecc....)	0	7	15	2	
Tempi di attesa	0	6	42	62	
Correttezza nell'erogazione del servizio	0	1	24	85	
Tempestività della risposta	0	4	19	87	
Cortesìa e disponibilità di ascolto del personale	0	0	20	90	
Orari di apertura	0	2	35	73	
Facilità di accesso alla struttura	0	3	17	16	
Ordine, pulizia e confort dei locali	0	21	4	6	
In generale come valuta nel complesso il servizio offerto dall'U.R.P. del Libero Consorzio Comunale di Siracusa	0	1	20	89	

L'esito dell'indagine fa emergere, sulla valutazione del servizio, dei dati positivi che si attestano tra il buono e l'ottimo.

Gli utenti che hanno risposto al questionario si ritengono soddisfatti dal servizio ricevuto, nessuno ha espresso un giudizio negativo.