

**REPORT GRADIMENTO DEI SERVIZI**  
**(Customer Satisfaction)**  
**1°Semestre 2019**

**Valutazione di carattere generale U.R.P.**

|                                                      |                                           |    |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----|
| <b>Com'è venuto a conoscenza dell'U.R.P.</b>         | Materiale informativo                     |    |
|                                                      | Passa Parola                              | 54 |
|                                                      | Internet                                  | 7  |
|                                                      | altro                                     | 19 |
| <b>Per quale motivo si è rivolto all'U.R.P.</b>      | Informaz. Generiche                       | 66 |
|                                                      | Segnalazione/reclami                      | 2  |
|                                                      | Bandi e concorsi                          |    |
|                                                      | Navigazione internet                      |    |
|                                                      | Visione – rilascio atti                   | 10 |
|                                                      | Materiale informativo sulla provincia     |    |
|                                                      | bandi di concorso e opportunità di lavoro |    |
|                                                      | altro                                     | 2  |
| <b>Si rivolge all'U.R.P.</b>                         | raramente                                 | 80 |
|                                                      | una volta alla settimana                  |    |
|                                                      | spesso                                    |    |
|                                                      | una volta al mese                         |    |
|                                                      | altro                                     |    |
| <b>Ha avuto adeguata risposta alle sue richieste</b> | si                                        | 48 |
|                                                      | no                                        |    |
|                                                      | abbastanza                                | 4  |
|                                                      | osservazioni                              |    |

**Dati Anagrafici**

|                            |                       |    |
|----------------------------|-----------------------|----|
| <b>Comune di Residenza</b> | Siracusa e Provincia  | 74 |
|                            | altre Provincie       | 6  |
| <b>Titolo di Studio</b>    | Lic. Elementare       | 8  |
|                            | Lic. Media            | 43 |
|                            | Diploma               | 22 |
|                            | Laurea                | 5  |
|                            | altro                 | 2  |
| <b>Professione</b>         | Disoccupato           | 11 |
|                            | Lavoratore Dipendente | 10 |
|                            | Libero Professionista | 13 |
|                            | Pensionato            | 1  |
|                            | altro                 | 45 |
| <b>Età</b>                 | 18 - 35               | 7  |
|                            | 36 - 50               | 43 |
|                            | oltre 50              | 50 |
| <b>Sesso</b>               | Maschi                | 28 |
|                            | Femmine               | 52 |

| Qualità dei Servizi                                                                                             |               |             |       |        |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------|--------|-----------------------|
| Esprimere il giudizio complessivo in base a:                                                                    |               |             |       |        | Schede lavorate n. 80 |
|                                                                                                                 | Insufficiente | sufficiente | buono | ottimo | tot.                  |
| Materiale informativo in distribuzione                                                                          | 1             |             | 3     | 2      |                       |
| Attrezzature (computer, stampanti, ecc....)                                                                     | 2             | 2           | 14    | 24     |                       |
| Tempi di attesa                                                                                                 |               | 8           | 39    | 33     |                       |
| Correttezza nell'erogazione del servizio                                                                        |               | 6           | 37    | 37     |                       |
| Tempestività della risposta                                                                                     |               | 1           | 40    | 39     |                       |
| Cortesia e disponibilità di ascolto del personale                                                               |               | 1           | 37    | 42     |                       |
| Orari di apertura                                                                                               |               | 4           | 42    | 34     |                       |
| Facilità di accesso alla struttura                                                                              |               | 1           | 10    |        |                       |
| Ordine, pulizia e confort dei locali                                                                            | 1             | 5           | 7     | 9      |                       |
| In generale come valuta nel complesso il servizio offerto dall'U.R.P. del Libero Consorzio Comunale di Siracusa |               | 1           | 41    | 38     |                       |