

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

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

<b>Com'è venuto a conoscenza dell'U.R.P.</b>	Materiale informativo	0
	Passa Parola	23
	Internet	22
	Altro	65
<b>Per quale motivo si è rivolto all'U.R.P.</b>	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
<b>Si rivolge all'U.R.P.</b>	raramente	63
	una volta alla settimana	0
	spesso	40
	una volta al mese	7
	altro	0
<b>Ha avuto adeguata risposta alle sue richieste</b>	si	94
	no	1
	abbastanza	15
	osservazioni	0

**Dati Anagrafici**

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

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