

REGIONE TOSCANA

Direzione Generale della Giunta regionale

Risultati sondaggio di customer satisfaction 2021:

Periodo di riferimento 01/01/2021 - 31/12/2021



**Ufficio Relazioni con il Pubblico
Giunta regionale**

Gennaio 2022

RISULTATI SONDAGGIO di CUSTOMER SATISFACTION 2021

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 anonimo sempre aperto disponibile al link: <http://www3.sondaggi.urp.rete.toscana.it/index.php/33674?lang=it-informal>

riportando i risultati nella propria Carta dei Servizi pubblicata sul sito web istituzionale della Giunta regionale 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, dando spazio al cittadino per indicare proposte, suggerimenti e carenze rilevate.

Analisi dei dati rilevati

Il sondaggio 2021 evidenzia che la tipologia di utente che si rivolge all'URP è rimasta costante e cioè si tratta di cittadini adulti (sopra i 35 anni) che valutano complessivamente in modo positivo l'operato dell'ufficio. L'utenza è interessata ad ottenere informazioni sui servizi erogati dalla Regione Toscana e dalla Pubblica Amministrazione, servizi che riguardano principalmente la salute (spesso in relazione emergenza sanitaria relativa al virus SARS Cov 2), il lavoro e la formazione, tasse regionali.

In molti casi i cittadini si sono rivolti all'URP per avere supporto nell'accesso ai servizi online o per ottenere l'attivazione della tessera sanitaria o della propria identità digitale SPID.

Questionari completi processati per l'anno 2021: **157**

Analisi delle proposte/commenti

Dall'analisi delle risposte al sondaggio emerge complessivamente un buon grado di soddisfazione ma vengono comunque evidenziate criticità e aspetti che, dal punto di vista del cittadino, necessitano di correttivi e azioni volte al miglioramento.

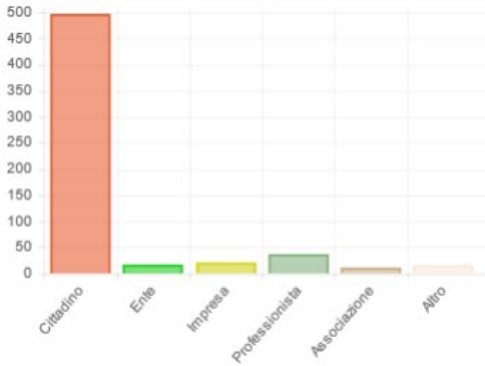
Occorre precisare che i dati raccolti si riferiscono ad un contesto caratterizzato dal perdurare dell'emergenza sanitaria relativa alla diffusione dell'epidemia da virus Sars Cov 2: nel 2021, anno di riferimento del sondaggio. La situazione epidemiologica è stata caratterizzata da forte gravità e ciò ha influito sul rapporto degli utenti con la Pubblica Amministrazione ed in particolare con gli uffici relazioni con il pubblico.

Principali criticità segnalate:

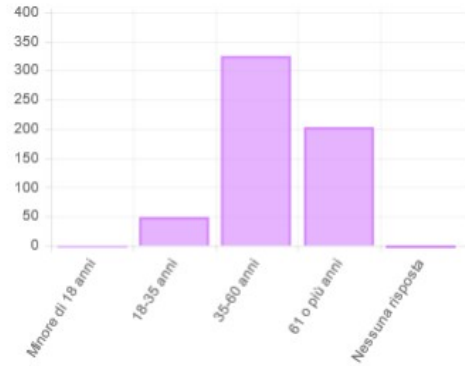
- ➔ tempi di attesa eccessivi e maggiore capacità di risposta da parte dell'URP: in generale si chiede una interazione il più possibile rapida e diretta e tempi di risposta ridotti;
- ➔ il cittadino rileva talvolta la disponibilità dell'URP ma al tempo stesso la non capacità dell'ufficio di concludere l'interazione con indicazioni chiare e precise per l'utente;
- ➔ richiesta incremento servizi digitali e di attività di supporto e facilitazione nei confronti dei cittadini che presentano competenze digitali ridotte;
- ➔ Vengono inoltre segnalate carenze relative a specifici servizi erogati dalla Giunta regionale o che rientrano nella competenza organizzativa e di programmazione della Regione: l'URP si occuperà di veicolare ai settori di competenza le varie specifiche segnalazioni.

Riportiamo i grafici più significativi:

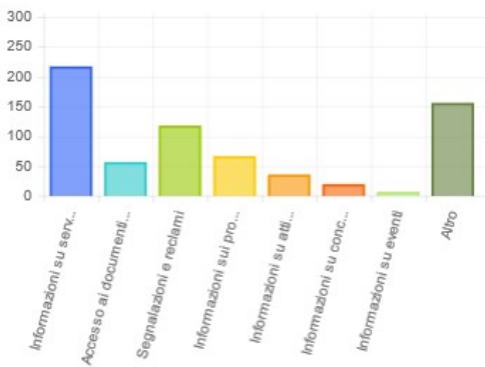
Ha avuto contatti con l'URP in quanto:



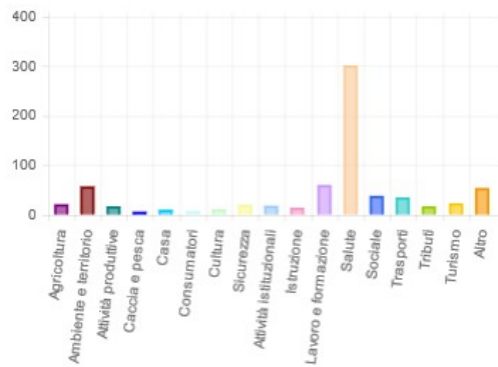
Età



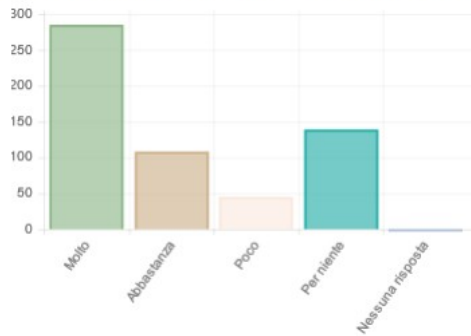
Per quale tipo di servizio si è rivolto all'URP?



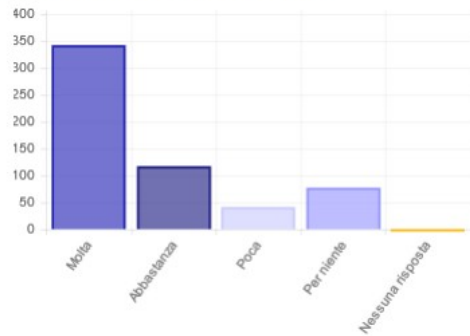
In quale area tematica rientra il servizio per cui si è rivolto all'URP?



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



Cortesia e disponibilità del personale?



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

