



RELAZIONE MONITORAGGIO GRADO SODDISFAZIONE UTENTI
 QUALITA' SERVIZI URP
 ANNO 2008

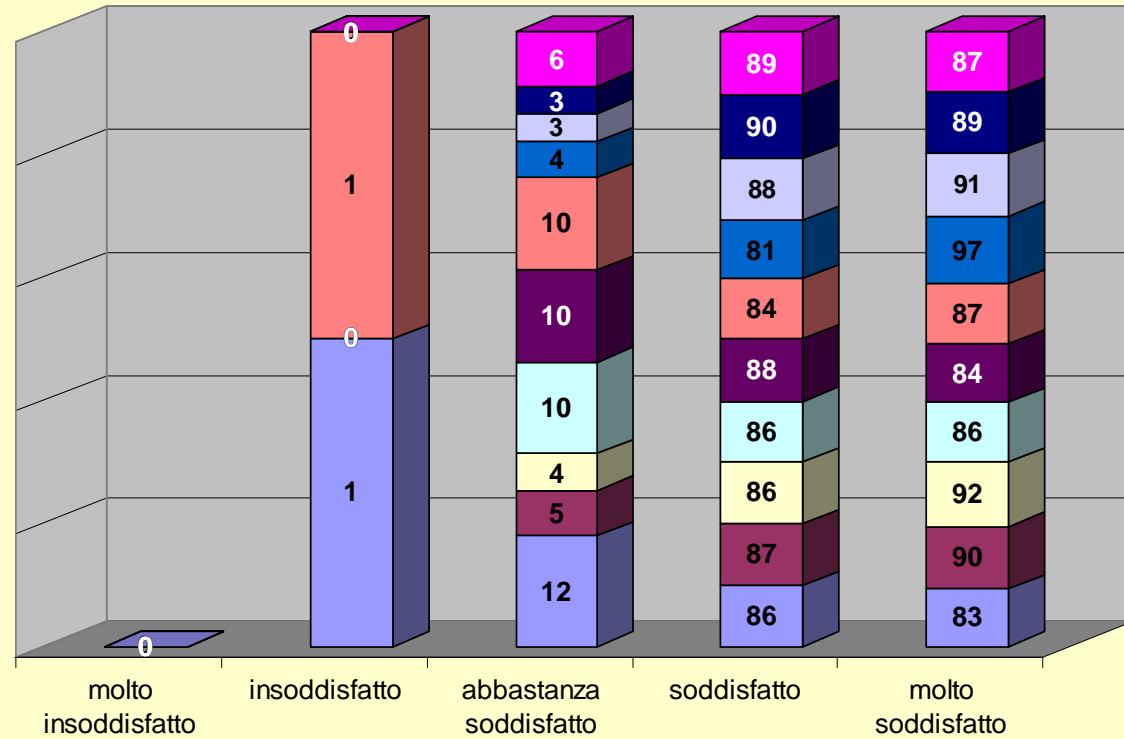
I giudizi espressi nelle schede consegnate dagli utenti nel corso del 2008, che sono state 182, ci hanno permesso di valutare l'andamento del servizio.

Nella sezione sottostante riportiamo i dati indicatori della soddisfazione dei servizi erogati:

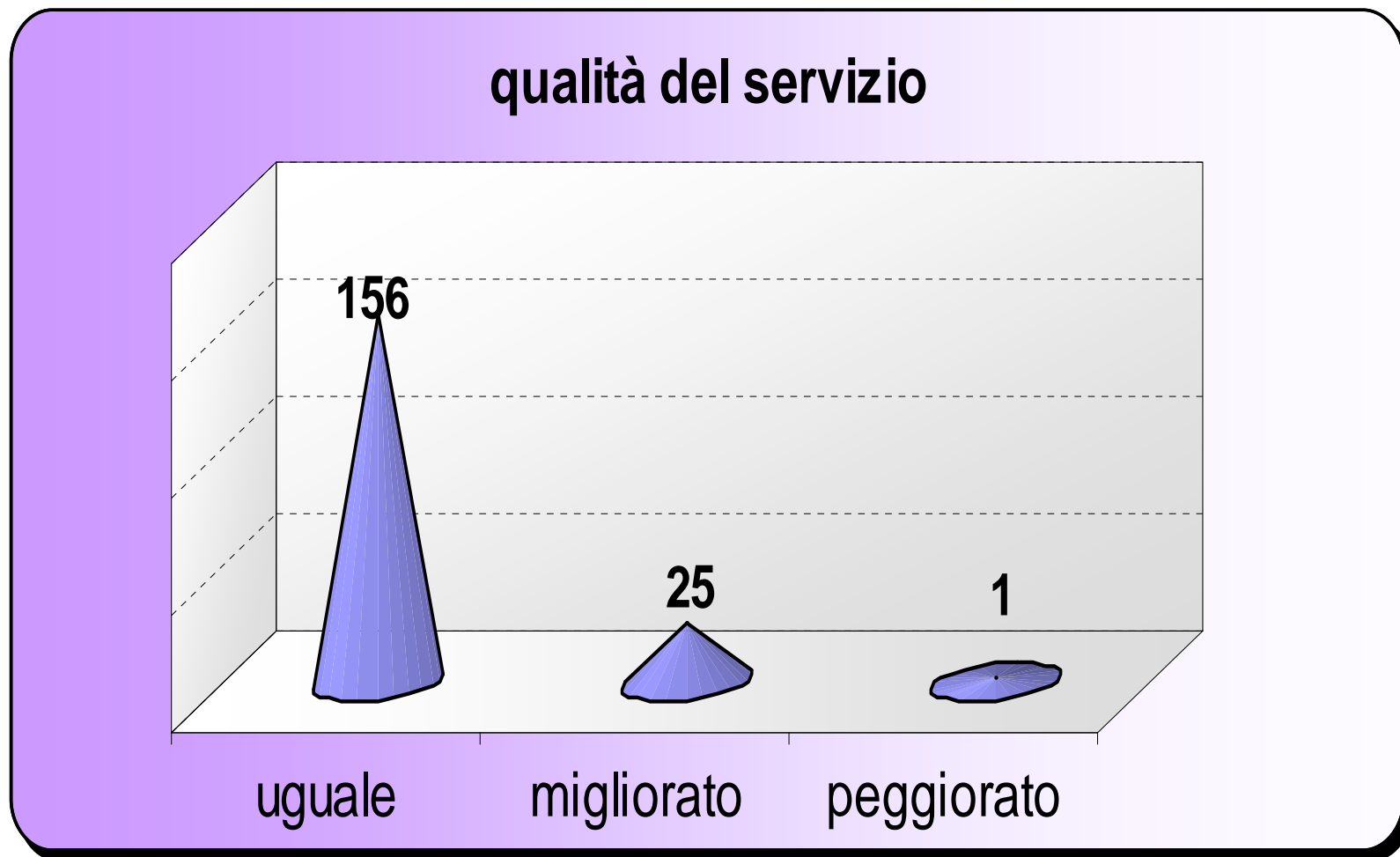
	molto insoddisfatto	insoddisfatto	abbastanza soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto
orario apertura	0	1	12	86	83
disponibilità del personale	0	0	5	87	90
cortesia degli operatori	0	0	4	86	92
accesso alla struttura	0	0	10	86	86
tempi di attesa	0	0	10	88	84
privacy	0	1	10	84	87
assistenza nella compilazione delle modulistica	0	0	4	81	97
chiarezza delle informazioni	0	0	3	88	91
completezza e correttezza delle informazioni	0	0	3	90	89
tempestività nelle risposte	0	0	6	89	87

soddisfazione servizi erogati

- tempestività nelle risposte
- completezza e correttezza delle informazioni
- chiarezza delle informazioni
- assistenza nella compilazione delle modulistica
- privacy
- tempi di attesa
- accesso alla struttura
- cortesia degli operatori
- disponibilità del personale
- orario apertura

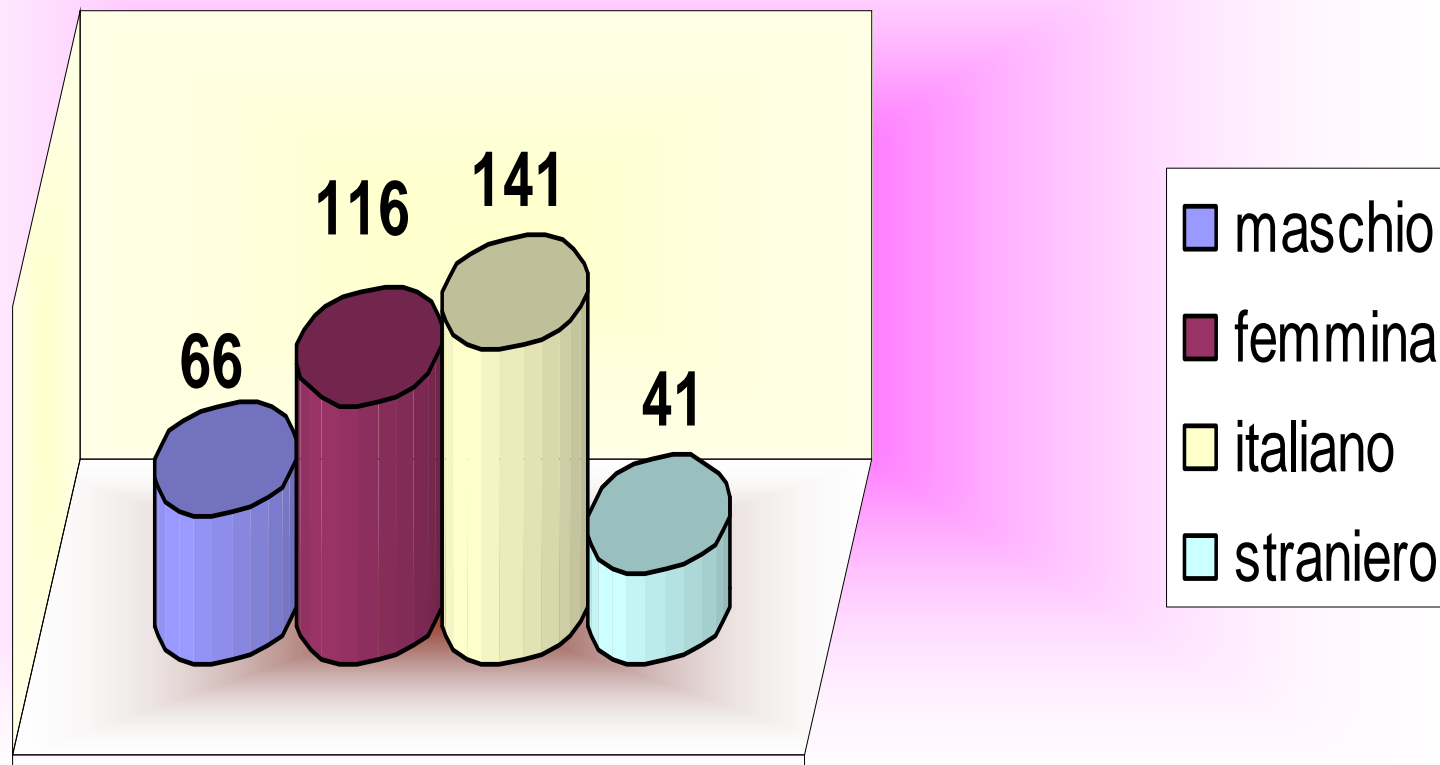


156 utenti hanno trovato l'URP uguale, 25 migliorato e 1 peggiorato



Hanno compilato le schede 66 maschi e 116 femmine di cui 141 italiani e 41 stranieri.

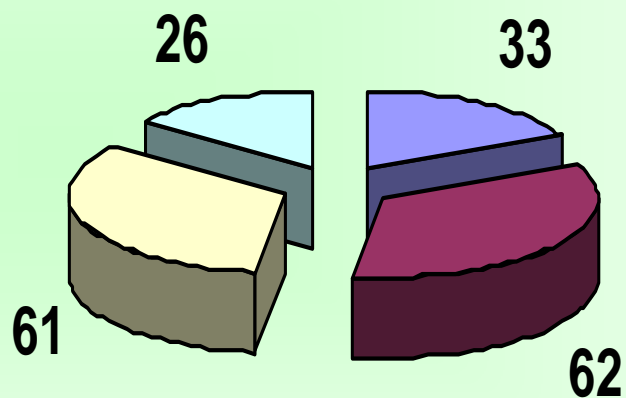
tipologia utenti



33 con la licenza elementare, 62 con il diploma di scuola media inferiore, 61 con il diploma di scuola media superiore e 26 con la laurea.

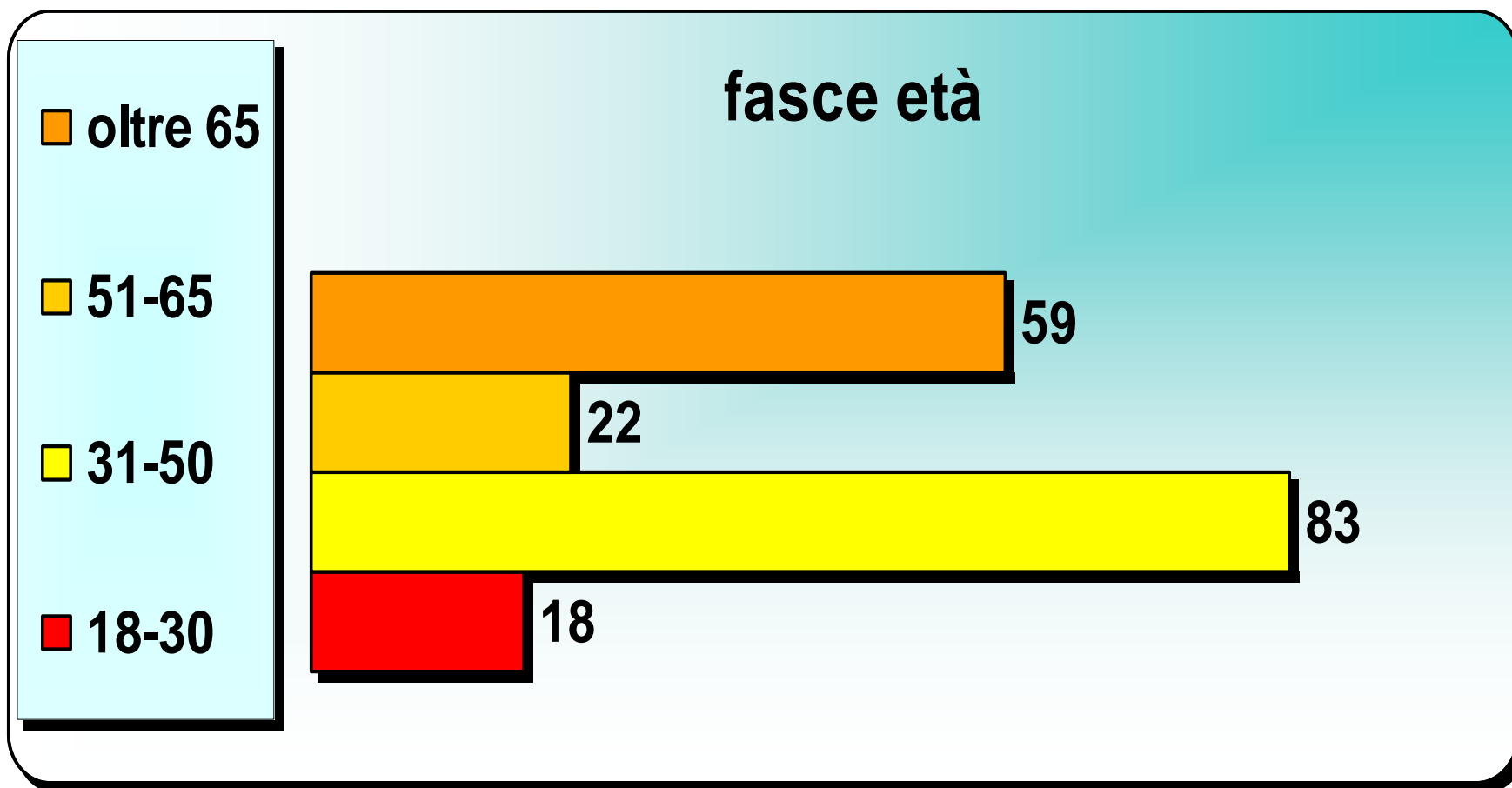
tipologia istruzione

- scuola elementare
- scuola media inferiore
- scuola media superiore
- laurea



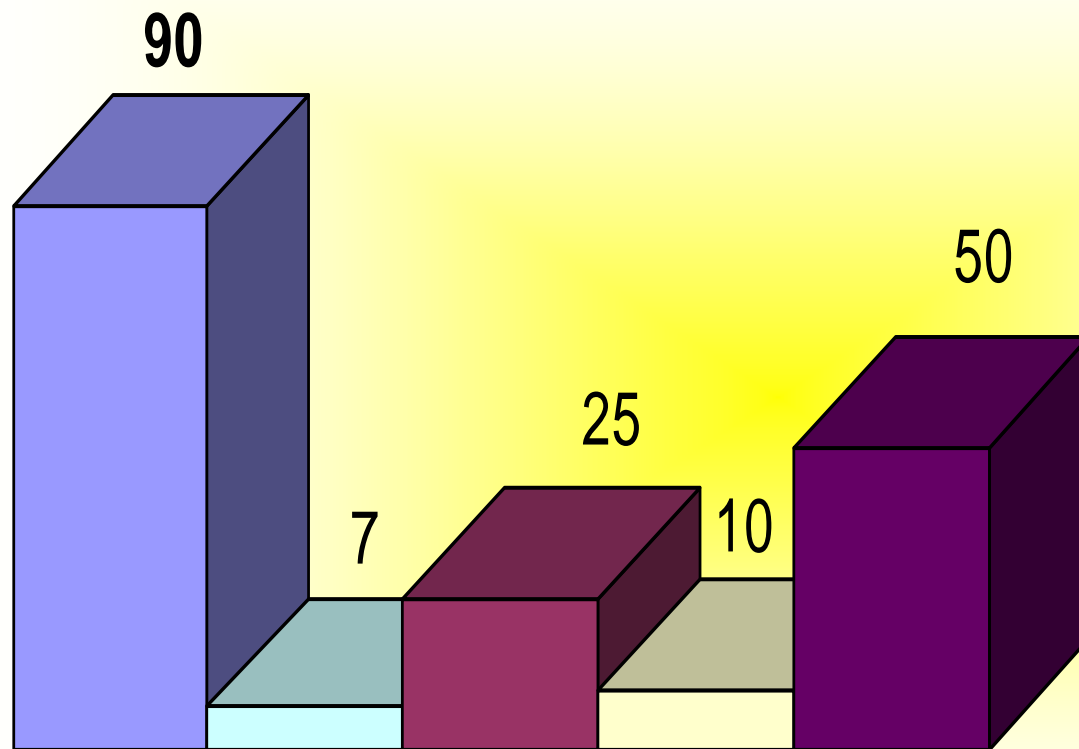
Le fasce di età si sono così distinte:

18/30	18
31/50	83
51/65	22
Oltre 65	59



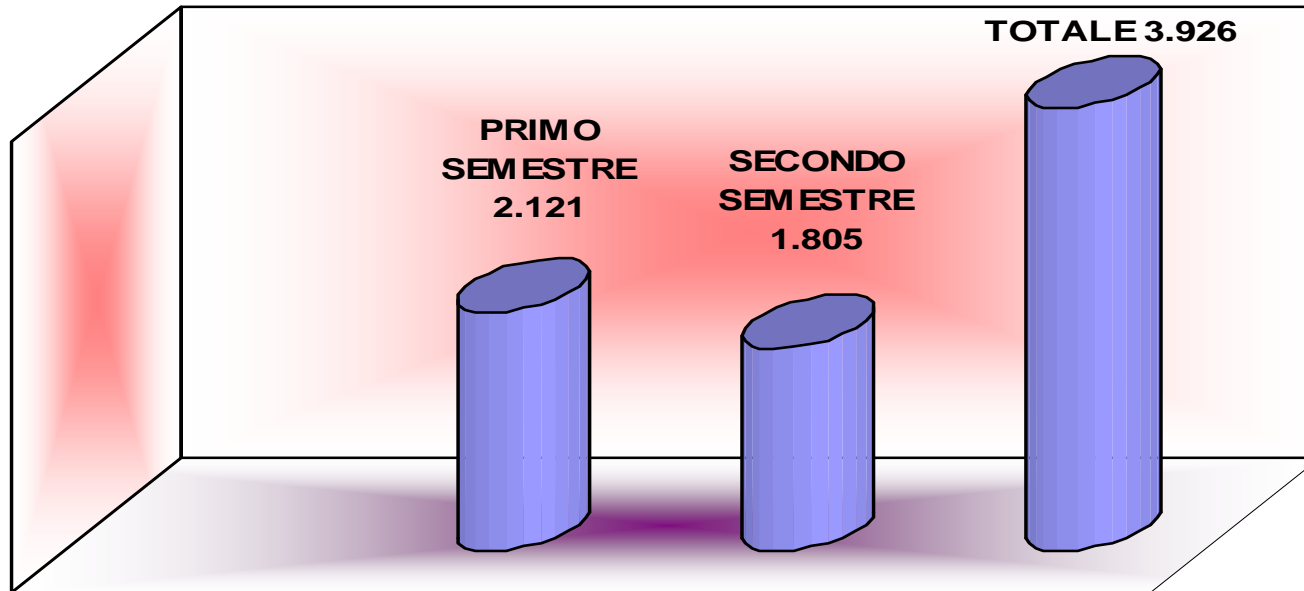
Gli utenti che hanno compilato le schede, hanno utilizzato i seguenti sportelli:

accesso sportelli



■ sportello affitto ■ nucleo ■ iscrizioni ■ maternità ■ segnalazioni

report utenti



Affluenza utenti: n. **3.926** per attività di sportello

RIEPILOGO AFFLUENZA 2008	
GENNAIO	242
FEBBRAIO	266
MARZO	340
APRILE	404
MAGGIO	495
GIUGNO	374
LUGLIO	289
AGOSTO	357
SETTEMBRE	416
OTTOBRE	326
NOVEMBRE	240
DICEMBRE	177
TOTALE ANNO 2008	3.926