



RELAZIONE MONITORAGGIO GRADO SODDISFAZIONE UTENTI  
 QUALITA' SERVIZI URP  
 ANNO 2009

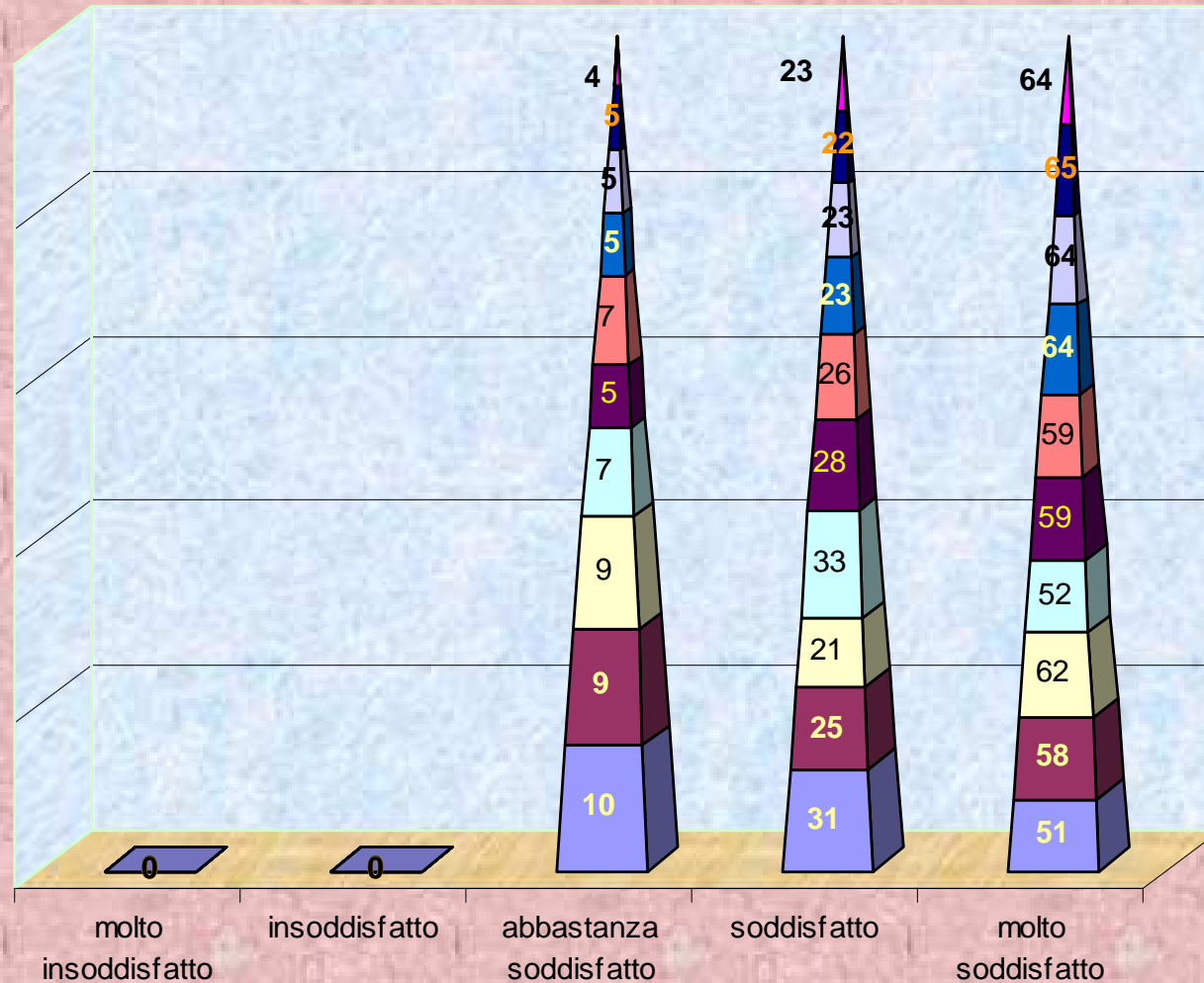
I giudizi espressi nelle schede consegnate dagli utenti nel corso del 2009, che sono state 92, ci hanno permesso di valutare l'andamento del servizio.

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

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	abbastanza soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto
orario apertura	0	0	10	31	51
disponibilità del personale	0	0	9	25	58
cortesia degli operatori	0	0	9	21	62
accesso alla struttura	0	0	7	33	52
tempi di attesa	0	0	5	28	59
privacy	0	0	7	26	59
assistenza nella compilazione delle modulistica	0	0	5	23	64
chiarezza delle informazioni	0	0	5	23	64
completezza e correttezza delle informazioni	0	0	5	22	65
tempestività nelle risposte	0	0	4	23	64

## soddisfazione servizi erogati

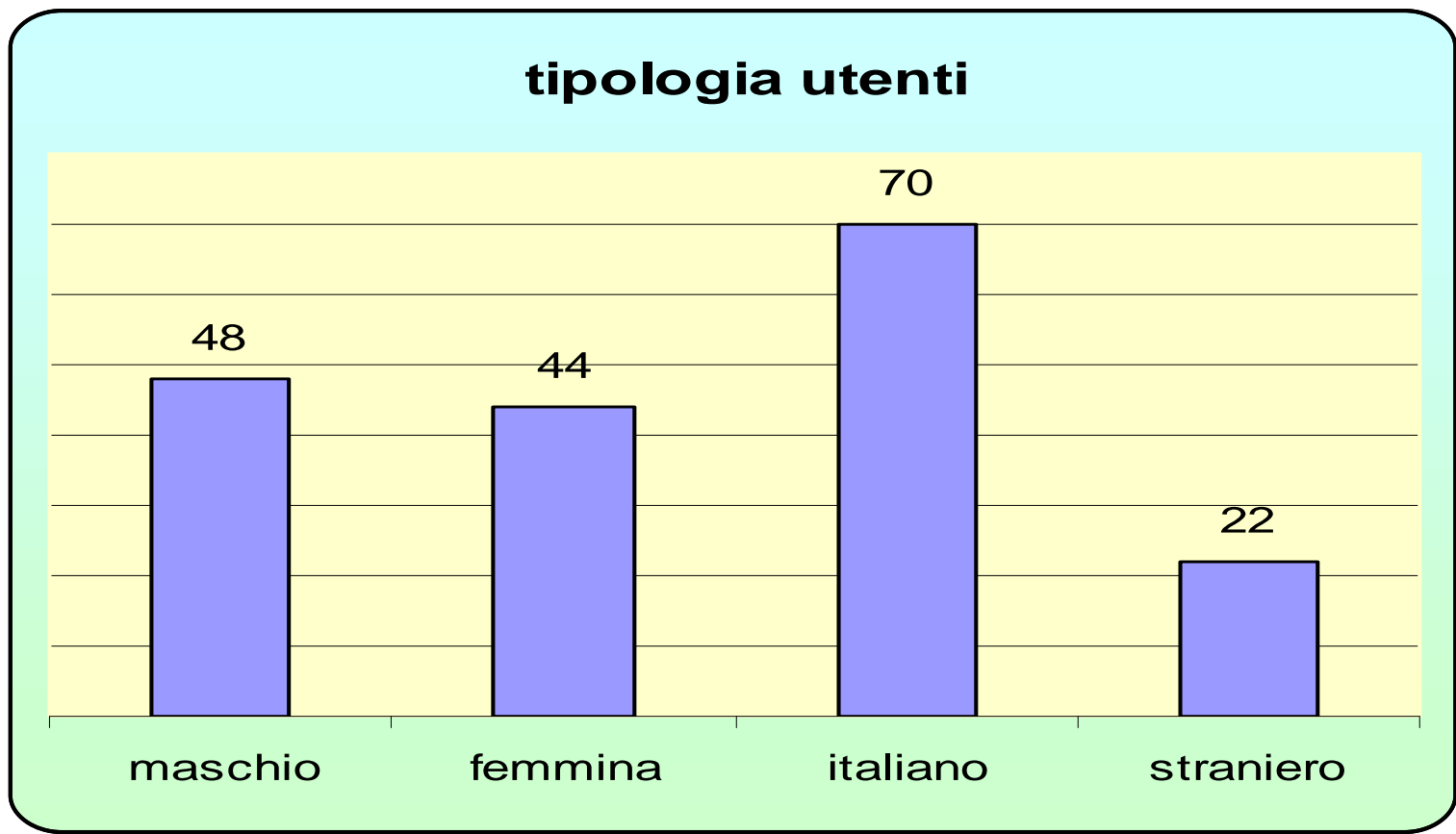
- tempestività nelle risposte
- completezza e correttezza delle informazioni
- chiarezza delle informazioni
- assistenza nella compilazione delle modulistica
- privacy
- tempi di attesa
- accesso alla struttura
- cortesia degli operatori



61 utenti hanno trovato l'URP uguale e 31 migliorato.

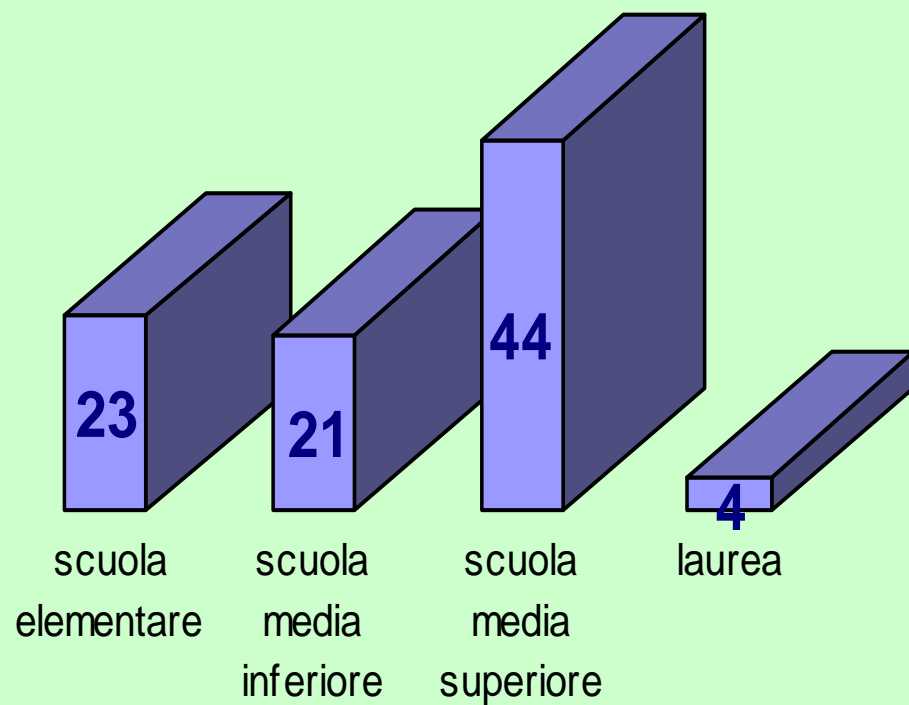


Hanno compilato le schede 48 maschi e 44 femmine di cui 70 italiani e 22 stranieri.



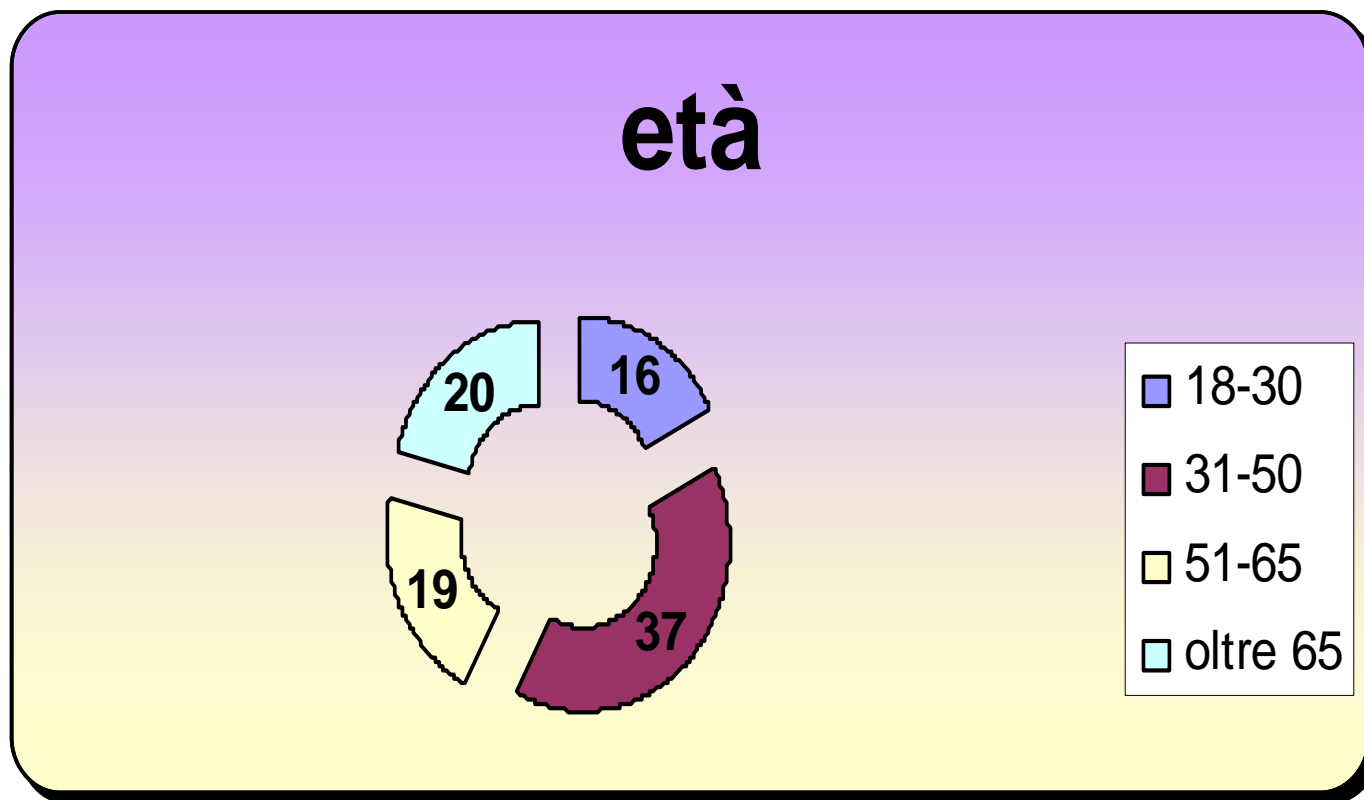
23 con la licenza elementare, 21 con il diploma di scuola media inferiore, 44 con il diploma di scuola media superiore e 4 con la laurea.

## titolo di studio



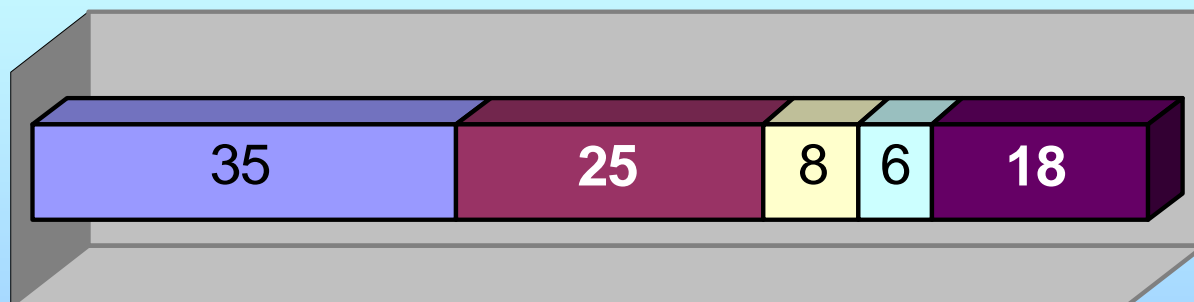
fasce di età si sono così distinte:

18/30	16
31/50	37
51/65	19
Oltre 65	20



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

## sportelli



- sportello affitto
- bonus energia
- maternità
- nucleo
- segnalazioni

Affluenza utenti: n. **6.208** per attività di sportello

RIEPILOGO AFFLUENZA 2009	
GENNAIO	334
FEBBRAIO	600
MARZO	717
APRILE	861
MAGGIO	478
GIUGNO	695
LUGLIO	419
AGOSTO	491
SETTEMBRE	430
OTTOBRE	334
NOVEMBRE	394
DICEMBRE	455
TOTALE ANNO 2009	6.208