



Ministero degli Affari Esteri
e della Cooperazione Internazionale

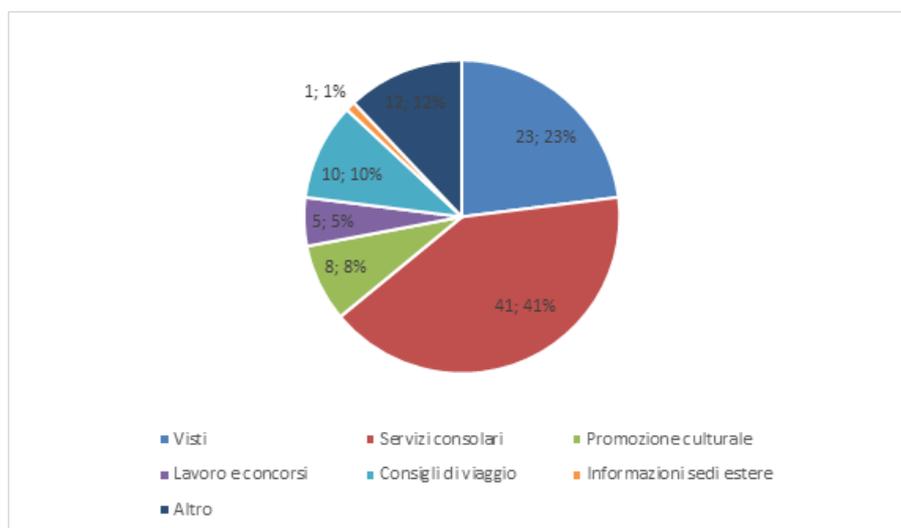
INDAGINE SUL GRADIMENTO DELL'UTENZA 2019 relativamente ai servizi offerti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Nel 2019 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha risposto a 31.760 richieste dell'utenza: 25.243 comunicazioni via e-mail, 6.136 telefonate e 381 visite. Si tratta di oltre tremila comunicazioni al mese, con risposte inviate, oltre che in italiano, in inglese, francese, spagnolo e portoghese.

Gli argomenti dei quesiti hanno riguardato, in percentuale:

Servizi consolari (41%)
Visti (23%)
Consigli di viaggio (10%)
Promozione culturale (8%)
Lavoro e concorsi (5%)
Informazioni sulle sedi estere (1%)
Altri argomenti (12 %)

Si segnala il progressivo incremento, negli ultimi anni, delle richieste relative ai "consigli di viaggio".



Anche per l'anno 2019 è stata condotta **un'indagine per conoscere il livello di soddisfazione dell'utenza dei servizi resi dall'URP**, al fine di trarre suggerimenti utili al miglioramento delle prestazioni. L'indagine si basa su un **questionario anonimo** che può essere compilato online attraverso un link posto in calce a ogni e-mail di risposta; una versione cartacea è invece disponibile per chi visita l'Ufficio. Al momento, non è prevista la possibilità di fornire una valutazione da parte di utenti che contattino l'URP telefonicamente.

Il totale dei **questionari compilati online** nel 2019 è di **345**. Di seguito i risultati:

- molto soddisfatto – 140 (41%)
- soddisfatto – 81 (23%)
- poco soddisfatto – 67 (19%)
- per niente soddisfatto – 57 (17%)

Si rileva che **l'83% degli utenti si sono dichiarati soddisfatti del servizio ricevuto dall'URP**. In particolare, la percentuale di chi si è dichiarato 'molto soddisfatto' è aumentata rispetto al 2018 (dal 39% al 41%).

I casi di insoddisfazione per i servizi resi dall'URP riguardano principalmente l'eccessiva standardizzazione delle risposte e la loro genericità (segnalazione di informazioni già note), oppure la scarsa pertinenza della risposta con il quesito.

L'URP ha raccolto 13 **questionari cartacei**, che in grande maggioranza riportano in tutti i casi un **giudizio positivo (100%)** sulla chiarezza, adeguatezza e completezza delle risposte ricevute e sulla disponibilità e competenza degli operatori.

I dati raccolti evidenziano che la quasi totalità dei visitatori dell'URP sono di nazionalità italiana (11), sia uomini (7) che donne (6). Con riferimento alla professione, si è registrata una maggiore affluenza di liberi professionisti (6), seguono impiegati (2), disoccupati (2), pensionati (2), operai (1). Le richieste di informazioni hanno riguardato i visti, i servizi consolari, accesso agli atti, riconoscimento titoli di studio.

Al termine del modulo, sia online sia cartaceo, l'utente viene invitato a **suggerire** proposte per migliorare il servizio offerto dall'URP. I suggerimenti ricevuti riguardano principalmente una maggiore accessibilità dell'Ufficio, attraverso orari più prolungati e incremento di risorse umane (numero di operatori).

Nel corso del 2019 è proseguito l'**aggiornamento delle "domande frequenti"** riportate sul sito (https://www.esteri.it/mae/it/servizi/sportello_info/domandefrequenti) ha permesso ai cittadini di formulare quesiti sempre più specifici e pertinenti. Questo, a sua volta, ha consentito all'URP di approfondire le proprie risposte e di elaborarne di nuove.