**INDAGINE SUL GRADIMENTO DELL’UTENZA 2020**

**relativamente ai servizi offerti dall’Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L’**emergenza sanitaria causata dal COVID-19** ha reso necessario sospendere temporaneamente l’attività di ricevimento del pubblico da parte dell'URP. La modalità di lavoro “agile” ha permesso di assicurare all’utenza la fruibilità del servizio, rivelatosi fondamentale per cittadini italiani e stranieri nel corso della pandemia.

Nonostante lo stravolgimento dell’ordinaria modalità di lavoro e la particolare pressione a cui è stato sottoposto, l’URP nel 2020 ha gestito **complessivamente 56.557 richieste**, un incremento del **78,08%** rispetto all’anno precedente, di cui 27.395 telefonate (+346,46% rispetto al 2019) e 29.102 richieste scritte (+15,29% rispetto al 2019).

**Nei primi mesi del 2020**, il lavoro dell’URP si è concentrato nel favorire il raccordo con le Ambasciate territorialmente competenti e nella segnalazione di opportunità di rimpatrio per i numerosi cittadini italiani rimasti bloccati all’estero a causa del collasso dei sistemi di trasporto. Una parte importante del servizio è stata dedicata ad informare i cittadini stranieri sulle misure sanitarie in vigore in Italia e sulle questioni inerenti alla validità dei visti e dei permessi di soggiorno.

**In una seconda fase**, che dura tuttora, l’URP si è concentrato su chiarimenti relativi alle regole in vigore per l’ingresso in Italia, un compito particolarmente complesso in virtù della costante evoluzione della normativa.

In questo lasso di tempo non hanno mai cessato di pervenire **quesiti relativi ad altri argomenti,** in particolare la consultazione referendaria del 20-21 settembre 2020; servizi consolari; visti; promozione culturale; offerte di lavoro e concorsi.

Anche per l’anno 2020 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 viene svolta attraverso un questionario anonimo che può essere compilato online attraverso un link posto in calce a ogni e-mail di risposta.

Il totale dei **questionari compilati online** nel 2020 è di 275. Di seguito i risultati:

* molto soddisfatto - 99 (36%)
* soddisfatto - 90 (32,73%)
* poco soddisfatto - 32 (11,64)
* per niente soddisfatto - 54 (19,64).

Si rileva che il **68% degli utenti si sono dichiarati soddisfatti** del servizio ricevuto dall’URP. Emerge pertanto un quadro positivo, sia pur limitato a un ristretto numero di utenti rispetto alla totalità dei casi trattati.

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 rispetto al quesito posto.