**INDAGINE SUL GRADIMENTO DELL’UTENZA 2022**

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

**Nel 2022 l’Ufficio Relazioni con il Pubblico ha risposto a 50.076 richieste dell’utenza**: 20.288 comunicazioni via e-mail, 29.784 telefonate e 4 utenti ricevuti. Si tratta di oltre quattromila comunicazioni al mese con risposte inviate, oltre che in italiano, in inglese, francese e spagnolo.

L’attività di ricevimento del pubblico, **inizialmente sospesa a causa dell’emergenza epidemiologica**, è ripresa nel **secondo trimestre del 2022** e per tale ragione l’utilizzo di e-mail e telefonate resta al momento preponderante.

Gli argomenti dei quesiti hanno riguardato, in percentuale:

* Servizi consolari - 32%
* Visti - 15%
* Consigli di viaggio - 34%
* Promozione culturale - 1%
* Lavoro e concorsi - 4%
* Informazioni sulle sedi estere - 2%
* Altri argomenti - 12%

Si segnala il progressivo incremento, negli ultimi anni, delle richieste relative ai “Consigli di viaggio”, per via dell’elevato numero di quesiti legati all’emergenza COVID-19 (20%) aggiuntisi a richieste riguardanti altri argomenti quali servizi consolari; visti; promozione culturale; offerte di lavoro e concorsi (52%).

In ottemperanza alla Direttiva emanata nel 2004 dal Ministro della Funzione pubblica con l’obiettivo di migliorare la capacità di dialogo e la relazione fra Amministrazioni e cittadini, anche nel corso del 2022 l’Ufficio Relazioni con il Pubblico ha proseguito il percorso di monitoraggio e valutazione del **livello di gradimento dei servizi offerti ai cittadini-utenti**, al fine di valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori.

E’ stato utilizzato un **questionario online**, scaricabile dal sito <https://www.esteri.it/it/sportello_info/questionario-di-gradimento-urp/>, distribuito anche **in formato cartaceo** nei locali del Front Office e inserito in calce ad ogni comunicazione di risposta.

Hanno aperto il questionario **206** persone. L'utenza ha espresso la propria percezione sulla qualità del servizio erogato in questo modo:

* 54% soddisfatto
* 46% poco soddisfatto

Si rileva che il **54%** degli utenti si sono dichiarati soddisfatti del servizio ricevuto dall’URP.

I casi di insoddisfazione per i servizi resi dall’URP riguardano principalmente l’eccessiva standardizzazione delle risposte e la loro genericità o segnalazione di informazioni già note, oppure la scarsa pertinenza della risposta rispetto al quesito.