**INDAGINE SUL GRADIMENTO DELL’UTENZA 2023 - I semestre**

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

**Nel primo semestre 2023 l’Ufficio Relazioni con il Pubblico ha risposto a 21.639 richieste dell’utenza**: 9.428 comunicazioni via e-mail, 12.211 telefonate e 8 utenti ricevuti. Si tratta di oltre tremila 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 - 42%
* Visti - 23%
* Consigli di viaggio - 17%
* Promozione culturale - 2%
* Lavoro e concorsi - 2%
* Informazioni sulle sedi estere - 1%
* Altro - 10%

Si segnala il significativo decremento di quesiti legati all’emergenza COVID-19, che nel primo semestre dell’anno si sono attestati al 3% del totale, mentre resta elevata la richiesta di informazioni su servizi consolari, visti e consigli di viaggio (82%).

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 2023 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/>, restituito da 153 persone. L'utenza ha espresso la propria percezione sulla qualità del servizio erogato in questo modo:

* 42% soddisfatto
* 58% poco soddisfatto

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