**INDAGINE SUL GRADIMENTO DELL’UTENZA 2024**

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

Nell’anno 2024 l’Ufficio Relazioni con il Pubblico ha gestito complessivamente **46.569** **contatti**, così suddivisi:

comunicazioni e-mail: **30.455** (risposta aiquesiti anche in lingua inglese, francese e spagnola)

telefonate: **16.113**

visite: **1**

L’utilizzo delle mail e del telefono resta al momento il mezzo di contatto preponderante.

L’afflusso delle richieste non è omogeneo durante l’arco dell’anno, in quanto vi sono periodi caratterizzati da un picco di utenza e periodi in cui viceversa si verifica un calo. Tali variazioni dipendono principalmente dai procedimenti amministrativi in corso, in particolare dall’esistenza o meno di bandi e/o selezioni in scadenza o comunque in svolgimento, o quando si verificano situazioni di emergenza di qualunque tipo relative a connazionali all’estero.

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico ha svolto anche per il 2024 un’indagine per la valutazione della soddisfazione del servizio ricevuto dagli utenti esterni. Dopo aver usufruito dei servizi dell’URP, l’utente è invitato a compilare il questionario, completamente in forma anonima, al link <https://www.esteri.it/it/sportello_info/questionario-di-gradimento-urp/>.

Sono stati restituiti **2.592 questionari**:

* per niente soddisfatto: 1.299
* poco soddisfatto: 194
* soddisfatto: 661
* molto soddisfatto: 438

Si rileva che il **57%** degli utenti che si è rivolto all’URP si è dichiarato **soddisfatto** del servizio ricevuto. 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 noteoppure la scarsa pertinenza della risposta rispetto al quesito.

Le aree tematiche che hanno interessato maggiormente gli utenti hanno riguardato in percentuale:

* Servizi consolari – 43%
* Visti – 28%
* Promozione culturale - 2%
* Lavoro e concorsi - 3%
* Informazioni sulle sedi estere - 1%
* Consigli di viaggio + covid - 11%
* Altro - 12%

La partecipazione al sondaggio è una possibilità per il pubblico che interagisce con il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale di esprimere le proprie opinioni e fornire suggerimenti. Obiettivo dell'indagine è quello di rilevare il livello di gradimento dei servizi resi ma anche conoscere le effettive esigenze degli utenti per consentire una riorganizzazione semplice ed efficace delle modalità di fruizione dei servizi.

Al seguente link <https://www.esteri.it/it/sportello_info/indagine-sulla-customer-satisfaction/> sono pubblicati i risultati delle ricerche precedentemente concluse.