

# REGIONE TOSCANA

Direzione Generale della Giunta regionale  
Settore Comunicazione, cerimoniale ed eventi

## Risultati sondaggio di customer satisfaction 2022: Periodo di riferimento 01/01/2022 - 31/12/2022



Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Giunta regionale

Gennaio 2023

# RISULTATI SONDAGGIO di CUSTOMER SATISFACTION 2022

## Qualità dell'URP della Giunta regionale toscana

### Premessa

Lo strumento del sondaggio rientra nel processo volto a rilevare il grado di soddisfazione del cittadino in quanto destinatario dei servizi e delle politiche pubbliche (L.R. 22/2002 art.16). L'URP effettua il sondaggio in maniera costante attraverso un questionario sempre aperto, riportando i risultati nella propria Carta dei Servizi pubblicata sul sito web nelle pagine dedicate all'URP.

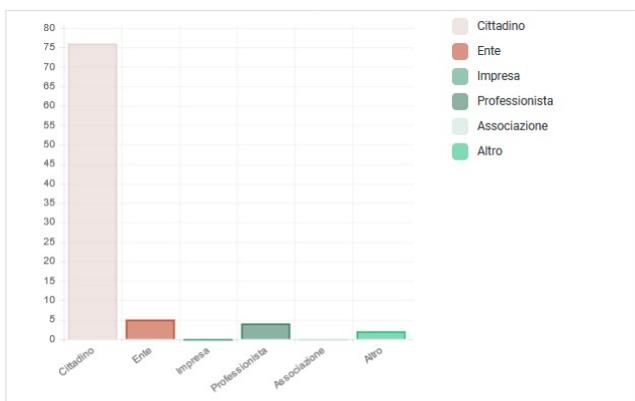
### Descrizione

Il sondaggio viene proposto agli utenti tramite un questionario online con accesso dalla pagina dell'URP del sito web istituzionale. È stato strutturato in 2 aree. La prima è dedicata a rilevare il tipo di utente e per quali servizi si rivolge all'URP. Nella seconda area si misura il grado di soddisfazione rispetto al lavoro svolto dall'ufficio e al servizio offerto.

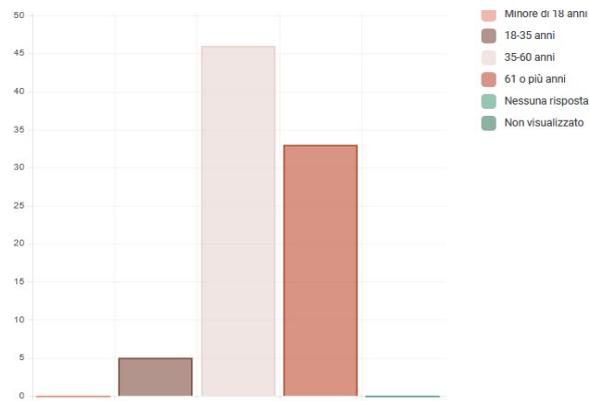
Questionari completi processati per l'anno 2022: **84**

Riportiamo i grafici più significativi:

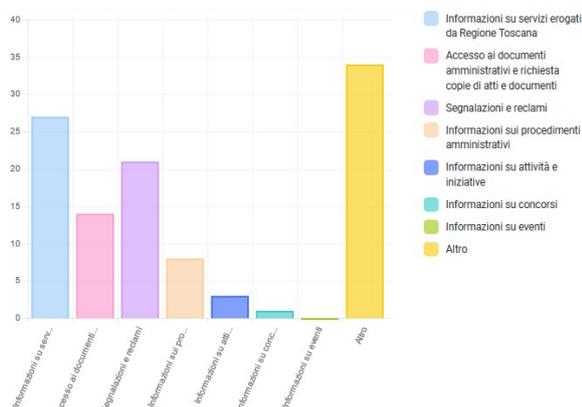
Ha avuto contatti con l'URP in quanto:



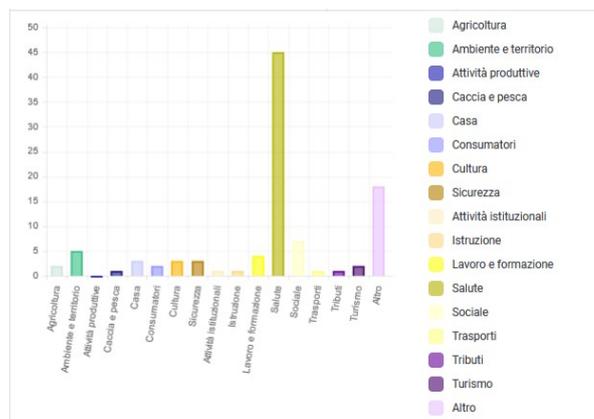
Età?



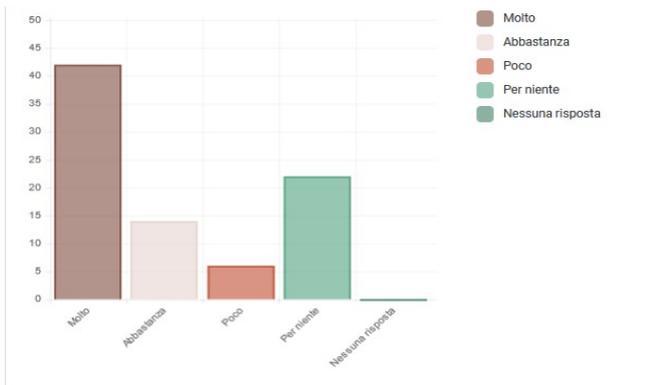
Per quale servizio si è rivolto all'URP?



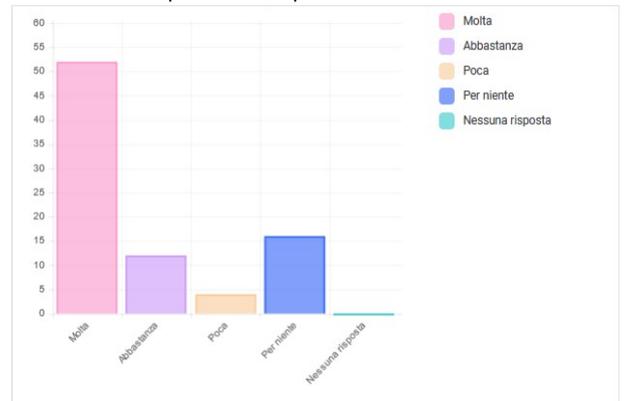
In quale area tematica rientra il servizio per cui si è rivolto all'URP?



Le risposte sono fornite in tempo utile e corrispondente alle aspettative?



Cortesia e disponibilità del personale?



In generale quanto è soddisfatto del servizio offerto dall'URP della Giunta regionale toscana?

