

Riepilogo gestione URP - ANNO 2023
(ind 22: efficienza gestione comunicazioni URP)

CONTATTI URP	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I SEM	I SEM %	II SEM	II SEM %	ANNO	ANNO %
richiesta info	46	47	30	45	93	34%	75	28%	168	31%
Segnalazione/richiesta intervento	54	77	88	66	131	48%	154	58%	285	53%
reclamo	4	2	5	1	6	2%	6	2%	12	2%
altro	25	17	16	14	42	15%	30	11%	72	13%
Totale contatti	129	143	139	126	272	100%	265	100%	537	100%
Non pertinenti	40	54	42	38	94	35%	80	30%	174	32%
Tempo medio di chiusura (giorni)	2,9	3,7	4,3	5,9	3,3		5,0		4,2	
Frequenza giornaliera comunicazioni URP	2,0	2,2	2,1	1,9	2,1		2,0		2,1	
Chiuse > 30 giorni	2	3	4	5	5	2%	9	3%	14	3%
Chiuse < 30 giorni	127	140	135	121	267	98%	256	97%	523	97%

GRADIMENTO	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I SEM	I SEM %	II SEM	II SEM %	ANNO	ANNO %
Ringraziamenti ricevuti	37	45	41	32	82	30%	73	28%	155	29%
Questionari inviati	54	65	56	53	119	44%	109	41%	228	42%
TOTALE FEEDBACK RICEVUTI, di cui:	46	56	45	38	102	38%	83	31%	185	34%
Questionari ricevuti TOT	15	18	15	14	33	28%	29	27%	62	27%
<i>Questionari ricevuti (rif. Registro URP)</i>	<i>14</i>	<i>14</i>	<i>11</i>	<i>11</i>	<i>28</i>		<i>22</i>		<i>50</i>	
<i>Questionari ricevuti (anonimi, NO rif. Registro URP)</i>	<i>1</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>5</i>		<i>7</i>		<i>12</i>	
Altro (mail, telefono)	31	38	30	24	69		54		123	
TOTALE FEEDBACK RICEVUTI, di cui:	46	56	45	38	102		83		185	
gradimento ALTO 😊	42	52	39	38	94	92%	77	93%	171	92%
<i>dati da Registro URP</i>	<i>42</i>	<i>49</i>	<i>37</i>	<i>35</i>	<i>91</i>		<i>72</i>		<i>163</i>	
<i>dati anonimi NO rif. Registro URP</i>	<i>0</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>3</i>		<i>5</i>		<i>8</i>	
gradimento MEDIO 😐	1	4	4	0	5	5%	4	5%	9	5%
<i>dati da Registro URP</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>4</i>		<i>3</i>		<i>7</i>	
<i>dati anonimi NO rif. Registro URP</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>		<i>1</i>		<i>2</i>	
gradimento BASSO ☹	3	0	2	0	3	3%	2	2%	5	3%
<i>dati da Registro URP</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>3</i>		<i>1</i>		<i>4</i>	
<i>dati anonimi NO rif. Registro URP</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0</i>		<i>1</i>		<i>1</i>	

100%

100%

100%

% ringraziamenti su contatti tot
% Q inviati su contatti tot
% feedback su contatti
% risposta ai Q (Q ricevuti/Q inviati)

da Q e feedback spontanei (tel, mail)

da Q e feedback spontanei (tel, mail)

da Q e feedback spontanei (tel, mail)