



COMUNE DI LANCIANO

Città Medaglia D'Oro al V.M.

Provincia di Chieti

Servizi Finanziari

C.A.P. 66034

00091240697

P.IVA

Lanciano 29.12.2021

Al Sindaco
Avv. Filippo Paolini

All'Assessore alle Finanze
Avv. Danilo Ranieri

Al Segretario Generale

Dott.ssa Colaiezzi Mariella
Sede

Oggetto: Indagine sul gradimento utenza - Customer Satisfaction - Uffici Finanziari anno 2021

Si presenta la relazione relativa l'attività di customer satisfaction svolta fino al 10 dicembre 2021 nei confronti degli utenti dei servizi finanziari del Comune di Lanciano:

- L'indagine è stata svolta sottoponendo in forma anonima, nel periodo indicato, i sottoelencati quesiti agli utenti dei servizi finanziari:

QUESTIONARIO SUL GRADIMENTO DELL'UTENZA SERVIZI FINANZIARI 2021

A. Il personale del Settore		Insufficiente	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1.	Fornisce informazioni complete?	1	2	3	4	5
2.	Risponde con cortesia?	1	2	3	4	5
B. Gli Uffici:						
3.	Sono aperti in orari comodi?	1	2	3	4	5
4.	Gli orari di apertura sono rispettati?	1	2	3	4	5



COMUNE DI LANCIANO

Città Medaglia D'Oro al V.M.

Provincia di Chieti

Servizi Finanziari

C.A.P. 66034

00091240697

P.IVA

C.

- | | | | | | | |
|----|--|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 5. | La modulistica per le richieste è disponibile? | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 6. | La modulistica è di facile compilazione? | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 7. | Le informazioni sul sito sono sufficienti? | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |

Rispetto alle informazioni

D.

- | | | | | | | |
|----|--|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 8. | Il servizio negli anni è migliorato? | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 9. | Le pratiche sono gestite nei tempi previsti? | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |

I questionari compilati sono stati in totale N. 15

Da un minimo di 1 ad un massimo di 5 la valutazione degli utenti è stata la seguente:



COMUNE DI LANCIANO

Città Medaglia D'Oro al V.M.

Provincia di Chieti

Servizi Finanziari

C.A.P. 66034

00091240697

P.IVA

N. questionari	Il personale dei servizi Finanziari		Gli Uffici		Rispetto alle informazioni				
	Fornisce informazioni complete	Risponde con cortesia	Sono aperti in orari comodi?	Gli orari di apertura sono rispettati?	La modulistica per le richieste è disponibile?	La modulistica è di facile compilazione?	Le informazioni sul sito sono sufficienti	Il servizio negli anni è migliorato?	Le pratiche sono gestite nei tempi previsti ?
1	5	3	4	5	4	4	5	4	4
2	4	4	3	5	5	5	5	4	4
3	3	5	4	4	5	5	5	5	4
4	5	2	3	3	4	5	4	4	5
5	2	2	3	3	3	3	4	3	3
6	5	3	2	5	5	4	5	5	3
7	4	4	4	4	5	3	4	4	3
8	4	5	5	5	4	3	3	5	4
9	4	4	5	4	4	4	3	4	3
10	5	5	5	5	5	5	3	5	4
11	5	5	5	5	5	5	4	4	3
12	5	4	3	4	4	4	3	4	2
13	5	5	4	3	5	5	3	4	3
14	4	3	4	2	5	4	5	4	5
15	4	4	4	4	5	4	5	3	4
votazione media	4,27	3,87	3,87	4,07	4,53	4,20	4,07	4,13	3,60

In ultima analisi l'utenza risulta essere molto soddisfatta con valutazioni medie tra il voto 3.60 e il voto 4,53.

Si evidenzia, comunque, in conseguenza anche della pandemia in atto e della conseguente chiusura al pubblico degli uffici, che l'indagine non ha ricevuto il necessario grado di attenzione da parte del pubblico e degli altri dipendenti dell'Ente e, considerato lo scarso numero di questionari compilati, non riveste un elevato grado di significatività.

PIANO DI MIGLIORAMENTO

L'indagine non presenta evidenti situazioni di criticità si ritiene, comunque, poter agire nel futuro sul miglioramento dei seguenti fattori:

- Accrescimento delle competenze del personale addetto mediante corsi di aggiornamento professionale al fine di poter dare al contribuente informazioni sempre più chiare ed esaustive;
- Semplificazione della modulistica
- Aggiornamento costante delle informazioni e della modulistica sul sito istituzionale dell'Ente

Distinti saluti.

IL DIRIGENTE SERVIZI FINANZIARI
COMUNE DI LANCIANO
(Dott. Paolo D'Antonio)