



# COMUNE DI LANCIANO

Città Medaglia D'Oro al V.M.  
Provincia di Chieti  
*Servizi Finanziari*

---

C.A.P. 66034

P.IVA 00091240697

**Lanciano 29.12.2022**

**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 2022**

Si presenta la relazione relativa l'attività di customer satisfaction svolta fino al 28 dicembre 2022 nei confronti degli utenti dei servizi finanziari del Comune di Lanciano:

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

## QUESTIONARIO SUL GRADIMENTO DELL'UTENZA SERVIZI FINANZIARI 2022

A. Il personale del Settore

Insufficiente      Scarso      Sufficiente      Buono      Ottimo

1. Fornisce informazioni complete?

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

2. Risponde con cortesia?

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

B. Gli Uffici:



# COMUNE DI LANCIANO

Città Medaglia D'Oro al V.M.  
Provincia di Chieti  
Servizi Finanziari

C.A.P. 66034

P.IVA 00091240697

3. Sono aperti in orari comodi?

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

4. Gli orari di apertura sono rispettati?

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

C.

5. La modulistica per le richieste è disponibile?

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

6. La modulistica è di facile compilazione?

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

7. Le informazioni sul sito sono sufficienti?

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Rispetto alle informazioni

D.

8. Il servizio negli anni è migliorato?

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

9. Le pratiche sono gestite nei tempi previsti?

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

I questionari compilati sono stati in totale N. 27

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

anno 2022

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	4	5	5	4	4	5	5	5	3
2	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4
3	4	3	5	5	5	2	4	4	4	3
4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
6	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4



# COMUNE DI LANCIANO

Città Medaglia D'Oro al V.M.

Provincia di Chieti

*Servizi Finanziari*

C.A.P. 66034

P.IVA 00091240697

7	2	3	5	5	5	4	5	5	4	
8	5	4	5	5	5	4	3	5	3	
9	5	4	5	5	5	3	5	4	3	
10	4	4	5	4	5	5	3	4	3	
11	4	5	5	4	4	5	5	3	2	
12	3	5	5	4	5	4	4	4	2	
13	4	5	4	5	5	5	5	3	3	
14	3	5	3	4	4	4	4	4	2	
15	5	4	3	5	5	4	4	4	3	
16	5	4	4	4	4	5	4	5	2	
17	5	4	4	4	4	4	4	5	4	
18	5	3	4	5	4	3	5	5	2	
19	4	5	5	5	5	3	5	4	2	
20	3	3	4	3	5	4	5	5	3	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
22	5	4	5	5	4	5	4	4	4	
23	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
24	4	5	4	5	4	3	3	4	3	
25	3	4	4	4	5	4	4	4	4	
26	5	5	5	5	5	4	4	4	3	
27	3	5	5	5	5	4	4	4	5	
votazioni										
e media		4,04	4,07	4,26	4,52	4,44	3,85	4,22	4,22	3,19

In ultima analisi l'utenza risulta essere molto soddisfatta con valutazioni medie tra il voto 3,19 e il voto 4,52.

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
- particolare attenzione dovrà essere posta sul miglioramento dei tempi previsti per l'espletamento delle pratiche, che per il settore Tributi è condizionato anche dalla carenza di personale addetto al servizio.

Distinti saluti.

IL DIRIGENTE SERVIZI FINANZIARI  
COMUNE DI LANCIANO



# COMUNE DI LANCIANO

Città Medaglia D'Oro al V.M.  
Provincia di Chieti  
*Servizi Finanziari*

---

C.A.P. 66034

P.IVA 00091240697  
(Dott. Paolo D'Antonio)