



COMUNE DI LANCIANO

Città Medaglia D'Oro al V.M.

Provincia di Chieti

Servizi Finanziari

C.A.P. 66034

P.IVA 00091240697

Lanciano 28.12.2023

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 2023

Si presenta la relazione relativa l'attività di customer satisfaction svolta fino al 28 dicembre 2023 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 2023

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

P.IVA 00091240697

C.

5.	La modulistica per le richieste è disponibile?	1	2	3	4	5
6.	La modulistica è di facile compilazione?	1	2	3	4	5
7.	Le informazioni sul sito sono sufficienti?	1	2	3	4	5

Rispetto alle informazioni

D.

8.	Il servizio negli anni è migliorato?	1	2	3	4	5
9.	Le pratiche sono gestite nei tempi previsti?	1	2	3	4	5

I questionari compilati sono stati in totale N. 24

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

			anno 2022						
	Il personale dei servizi Finanziari		Gli Uffici		Rispetto alle informazioni				
N. questionari	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	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	4	4	4	3	5	5	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
5	2	3	4	4	3	5	4	2	4
6	3	5	4	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	4	5	5	5	4	4	3	3
9	3	3	4	4	4	3	4	4	4
10	4	4	4	5	4	5	3	4	4
11	2	2	3	4	4	2	4	3	3
12	5	4	5	5	5	5	5	5	4
13	5	5	5	5	5	4	4	4	4
14	3	4	5	5	4	4	4	4	4
15	5	4	5	5	5	4	5	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	5	5	4	5	5	5	4
18	4	4	4	5	4	3	4	4	4
19	5	5	4	4	5	4	5	5	4
20	4	5	3	5	5	4	4	4	4
21	5	5	4	4	5	4	4	5	4
22	4	5	3	5	5	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	4	4	5	4	3	5	5	4
votazione media	4,13	4,33	4,29	4,67	4,54	4,13	4,46	4,29	4,08



COMUNE DI LANCIANO

Città Medaglia D'Oro al V.M.

Provincia di Chieti

Servizi Finanziari

C.A.P. 66034

P.IVA 00091240697

In ultima analisi l'utenza risulta essere molto soddisfatta con valutazioni medie tra il voto 4.08 e il voto 4,67, in crescita rispetto agli anni precedenti.

Si evidenzia, comunque, che in conseguenza della esternalizzazione dei tributi, 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:

- a) Continuo accrescimento delle competenze del personale addetto mediante corsi di aggiornamento professionale al fine di poter dare al contribuente informazioni sempre più chiare ed esaustive;
- b) Semplificazione e automazione delle procedure di gestione delle pratiche;
- c) Aggiornamento costante delle informazioni e della modulistica sul sito istituzionale dell'Ente;
- d) particolare attenzione dovrà essere posta sul miglioramento dei tempi previsti per l'espletamento delle pratiche considerando comunque la carenza di personale addetto al servizio.

Distinti saluti.

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