

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2022 – SETTORE III

Servizio elaborazione delle retribuzioni al personale, liquidazione e pagamento degli emolumenti fissi e continuativi e retribuzione accessoria

Nell'anno 2022 il servizio di elaborazione delle retribuzioni al personale, liquidazione e pagamento degli emolumenti fissi e continuativi e retribuzione accessoria, erogato dal Settore III, è stato sottoposto ad una verifica qualitativa attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento rivolto agli utenti interni, che utilizzano direttamente il servizio

Tale verifica si è basata sulla rilevazione del grado di soddisfazione del servizio prestato, in relazione agli standard definiti dalla Carta dei Servizi, nell'ottica di individuarne e migliorarne le eventuali carenze.

LA RACCOLTA DEI DATI

Agli utenti interni che, durante il 2022 hanno usufruito del servizio, sono stati somministrati i questionari di persona.

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Sono state sottoposte 10 domande, le prime 4 strettamente legate al servizio:

Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica

Tempestività del servizio

Le successive 5 riguardanti gli operatori:

Competenza e professionalità degli operatori

Cortesìa del personale

Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo

Capacità di adeguarsi alle esigenze

Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi

Con la decima domanda è stato chiesto di giudicare il servizio in modo complessivo

Gli utenti hanno avuto 5 possibilità di risposta

Insoddisfatto

Poco soddisfatto

Abbastanza soddisfatto

Molto soddisfatto

Pienamente soddisfatto

I RISULTATI

I questionari compilati e restituiti sono stati 35 e i risultati sono stati i seguenti:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

9 Abbastanza soddisfatto

13 Molto soddisfatto

13 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

8 Abbastanza soddisfatto

14 Molto soddisfatto

13 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto
1 Poco soddisfatto
9 Abbastanza soddisfatto
11 Molto soddisfatto
14 Pienamente soddisfatto

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
3 Abbastanza soddisfatto
12 Molto soddisfatto
20 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
2 Abbastanza soddisfatto
6 Molto soddisfatto
26 Pienamente soddisfatto
1 Non ha risposto

“Cortesìa del personale”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
2 Abbastanza soddisfatto
8 Molto soddisfatto
24 Pienamente soddisfatto
1 Non ha risposto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
4 Abbastanza soddisfatto
17 Molto soddisfatto
14 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
6 Abbastanza soddisfatto
9 Molto soddisfatto
20 Pienamente soddisfatto

“Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
3 Abbastanza soddisfatto
12 Molto soddisfatto
20 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 2 Abbastanza soddisfatto
- 9 Molto soddisfatto
- 24 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell’allegato grafico, rappresentano una media elevata pari al 86% e, pertanto, complessivamente tra “Molto soddisfatto e “Pienamente soddisfatto”.

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati da:

- Informazioni disponibili sull’erogazione del servizio
- Facilità di accesso al servizio
- Chiarezza e disponibilità della modulistica
- Tempestività del servizio
- Competenza e professionalità degli operatori
- Cortesìa del personale
- Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo
- Capacità di adeguarsi alle esigenze
- Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi
- Valutazione complessiva del servizio,

ma che comunque sono valutati con “Abbastanza soddisfatto”

Solo 1 risposta, che rappresenta l’1% ha riportato il giudizio “Poco soddisfatto” al quesito Chiarezza e disponibilità della modulistica

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

