

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2023 – SETTORE III

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

Nell'anno 2023 il servizio di elaborazione delle retribuzioni al personale, liquidazione e pagamento degli emolumenti fissi e continuativi e retribuzione accessoria, erogato dal III Settore, 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 2023 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 sono stati 37 e i risultati sono stati i seguenti:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

7 Abbastanza soddisfatto

16 Molto soddisfatto

14 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

5 Abbastanza soddisfatto

19 Molto soddisfatto

13 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

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

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
5 Abbastanza soddisfatto
17 Molto soddisfatto
15 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

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

“Cortesìa del personale”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
6 Abbastanza soddisfatto
12 Molto soddisfatto
19 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

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

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
4 Abbastanza soddisfatto
23 Molto soddisfatto
10 Pienamente soddisfatto

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

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
7 Abbastanza soddisfatto
17 Molto soddisfatto
13 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
2 Abbastanza soddisfatto
19 Molto soddisfatto
16 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell'elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell'allegato grafico, rappresentano una media elevata pari all' 86% complessivamente tra "Molto soddisfatto e "Pienamente soddisfatto".

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati dal 14% risultano essere:

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"

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

