

## REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2024

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

Nell'anno 2024 il servizio di elaborazione delle retribuzioni al personale, liquidazione e pagamento degli emolumenti fissi e continuativi e retribuzione accessoria, 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

Secondo disposizione dell'Organismo di Controllo di gestione e strategico Integrato, con nota protocollo n. 0002319 del 27/01/2025, sono stati trasmessi all'Urp i questionari di gradimento compilati dagli utenti interni che hanno fruito del servizio nell'anno 2024.

#### 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

Cortesie 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

2 Poco soddisfatto

2 Abbastanza soddisfatto

16 Molto soddisfatto

16 Pienamente soddisfatto

1 Non ha risposto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

2 Poco soddisfatto

1 Abbastanza soddisfatto

16 Molto soddisfatto

17 Pienamente soddisfatto

1 Non ha risposto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto  
2 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
15 Molto soddisfatto  
18 Pienamente soddisfatto  
1 Non ha risposto

“Tempestività del servizio”

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

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
8 Molto soddisfatto  
28 Pienamente soddisfatto

“Cortesìa del personale”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
7 Molto soddisfatto  
28 Pienamente soddisfatto  
1 Non ha risposto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
16 Molto soddisfatto  
19 Pienamente soddisfatto  
1 Non ha risposto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

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

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

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
14 Molto soddisfatto  
21 Pienamente soddisfatto  
1 Non ha risposto

“Valutazione complessiva del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

1 Abbastanza soddisfatto

13 Molto soddisfatto

23 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell’allegato grafico, rappresentano una media elevata pari all’ 95% complessivamente tra “Molto soddisfatto e “Pienamente soddisfatto”, mentre il 3% risulta essere “Abbastanza soddisfatto”.

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati dal 2% e risultano essere:

Informazioni disponibili sull’erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

