

AREA RISORSE UMANE – UFFICIO PENSIONI

Valutazione servizio “Fornitura dati all’INPS per pensione e TFS/TFR per il personale tecnico-amministrativo” – anno 2015

Nel corso del 2015 è stata effettuata una indagine sulla qualità del servizio “Fornitura dati all’INPS per pensione e TFS/TFR per il personale tecnico amministrativo”.

Tale servizio, reso a favore del personale TA in corso di cessazione (utente interno), è propedeutico all’erogazione, da parte dell’INPS (utente esterno), delle prestazioni pensionistiche e previdenziali. E’ pertanto una attività finalizzata a soddisfare un interesse giuridicamente rilevante.

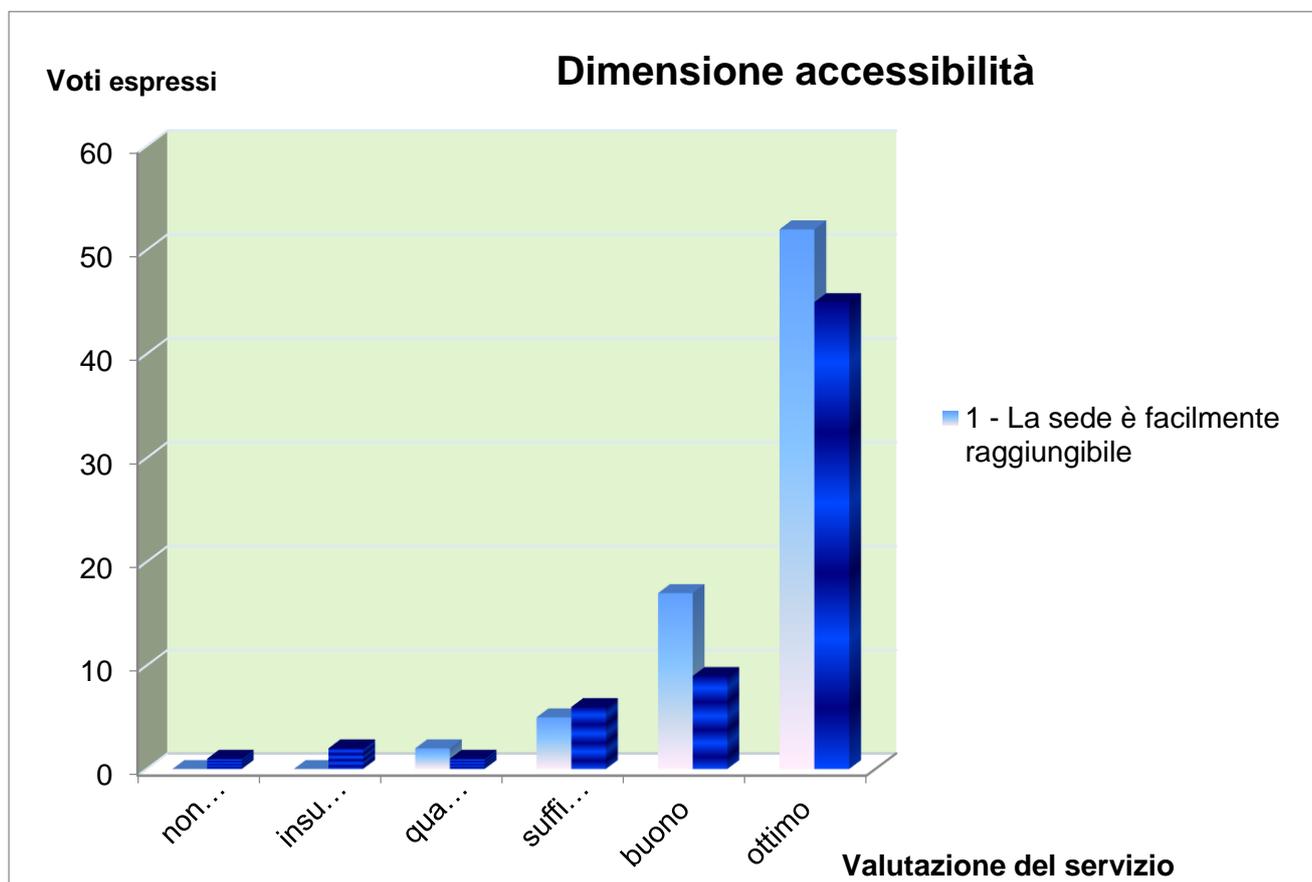
All’interno della pagina web del settore è pubblicata la sezione “Qualità del servizio”, dove è riportato il servizio oggetto di valutazione, la scheda istruzioni, il questionario di gradimento e la scheda reclamo-segnalazione-suggerimento.

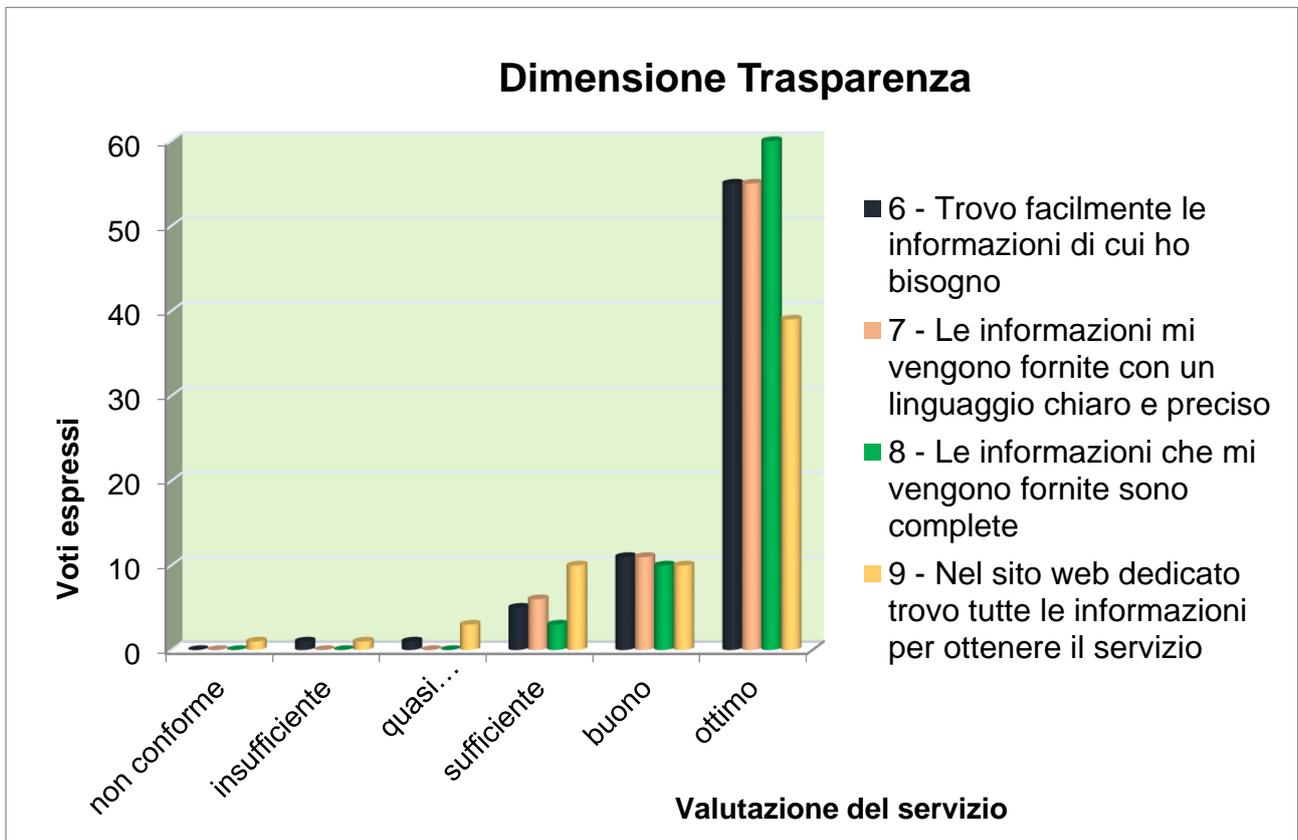
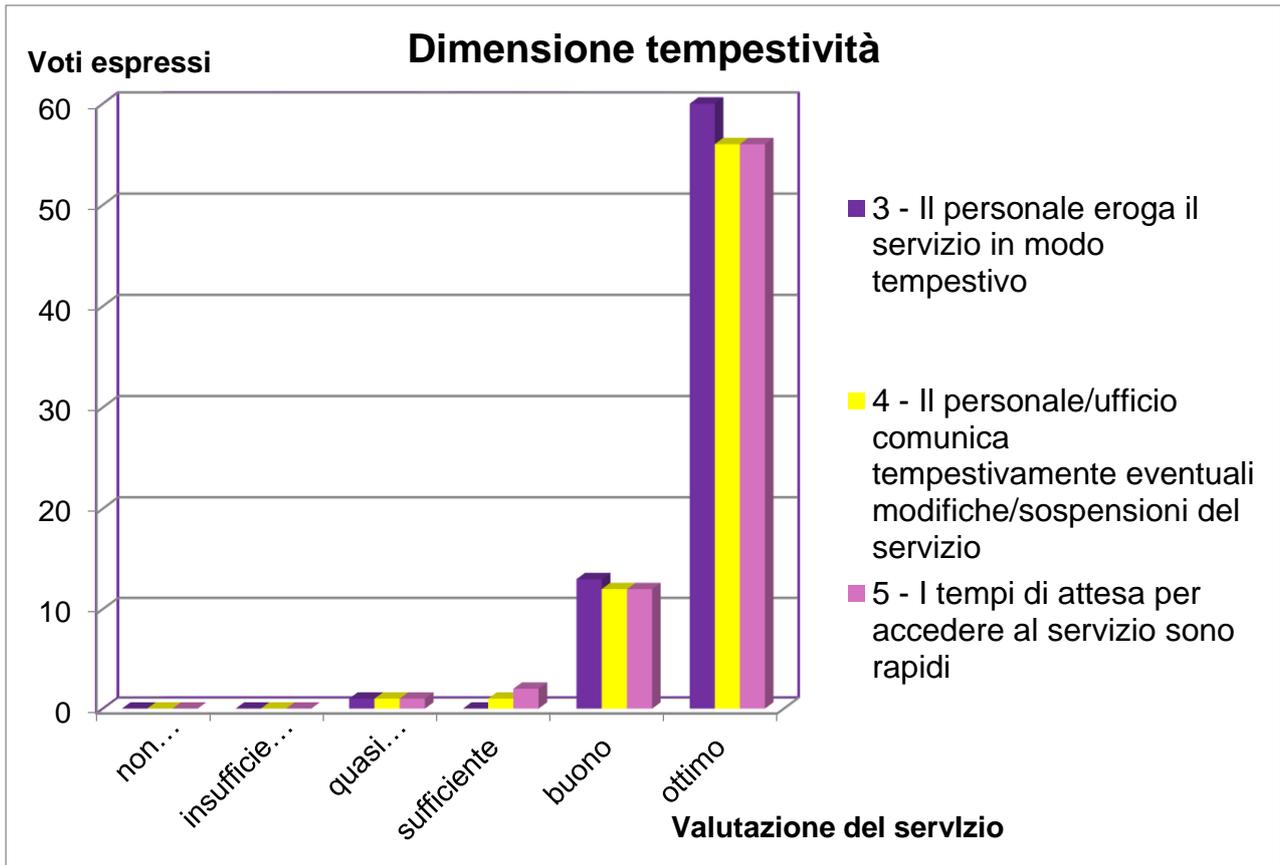
Il questionario e la scheda sono stati distribuiti a 116 tecnici amministrativi e socio sanitari e sono stati restituiti 76 questionari.

La valutazione delle informazioni raccolte mediante le risposte fornite dagli utenti in base ai questionari compilati, evidenzia l’elevato grado di soddisfazione delle necessità degli utenti (interni) e quindi l’elevata “qualità percepita” del servizio.

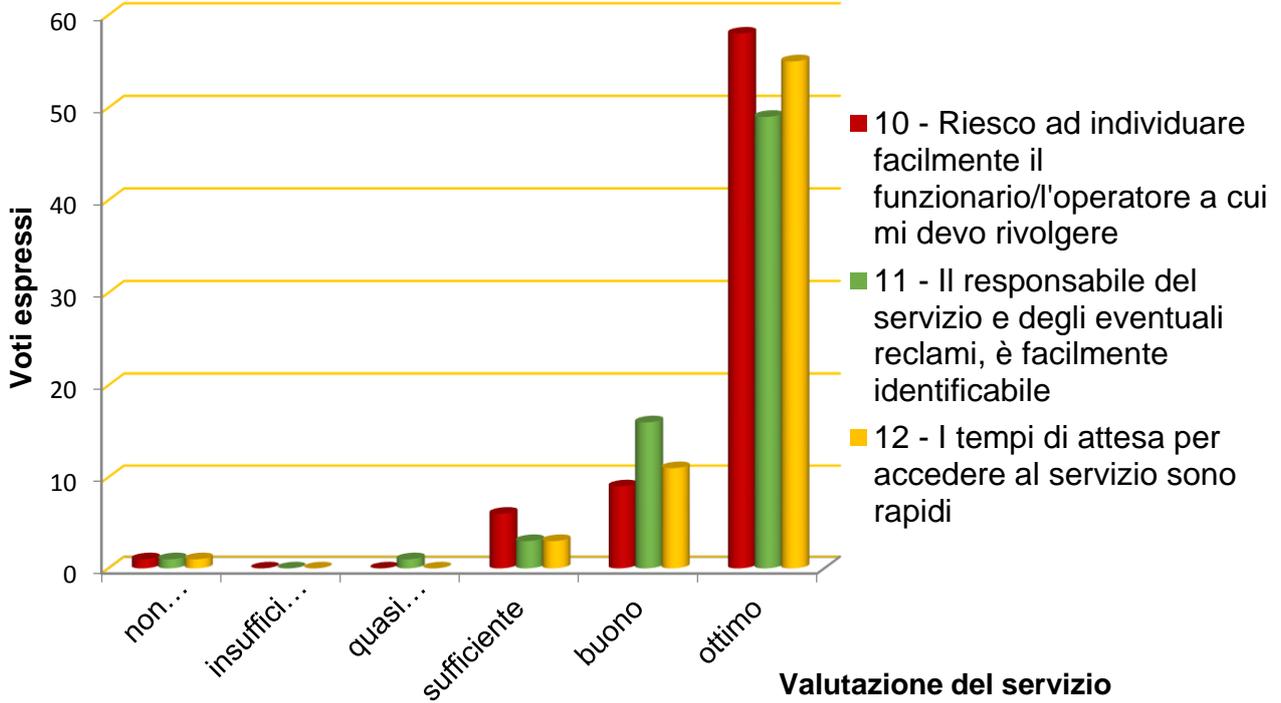
L’esito della valutazione del servizio effettuata nel corso del 2015 è risultato decisamente positivo.

Segue l’elaborazione grafica delle risposte fornite dagli utenti alle domande relative alle diverse dimensioni che compongono i predetti questionari per l’anno 2015.

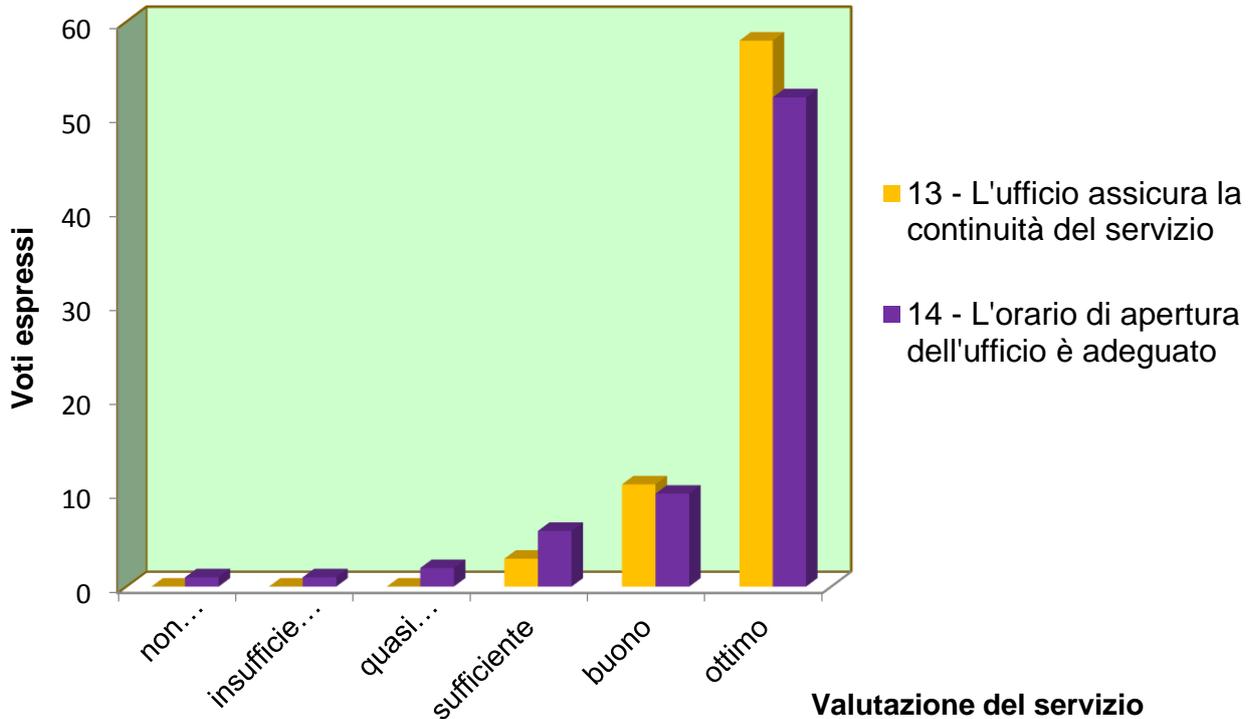




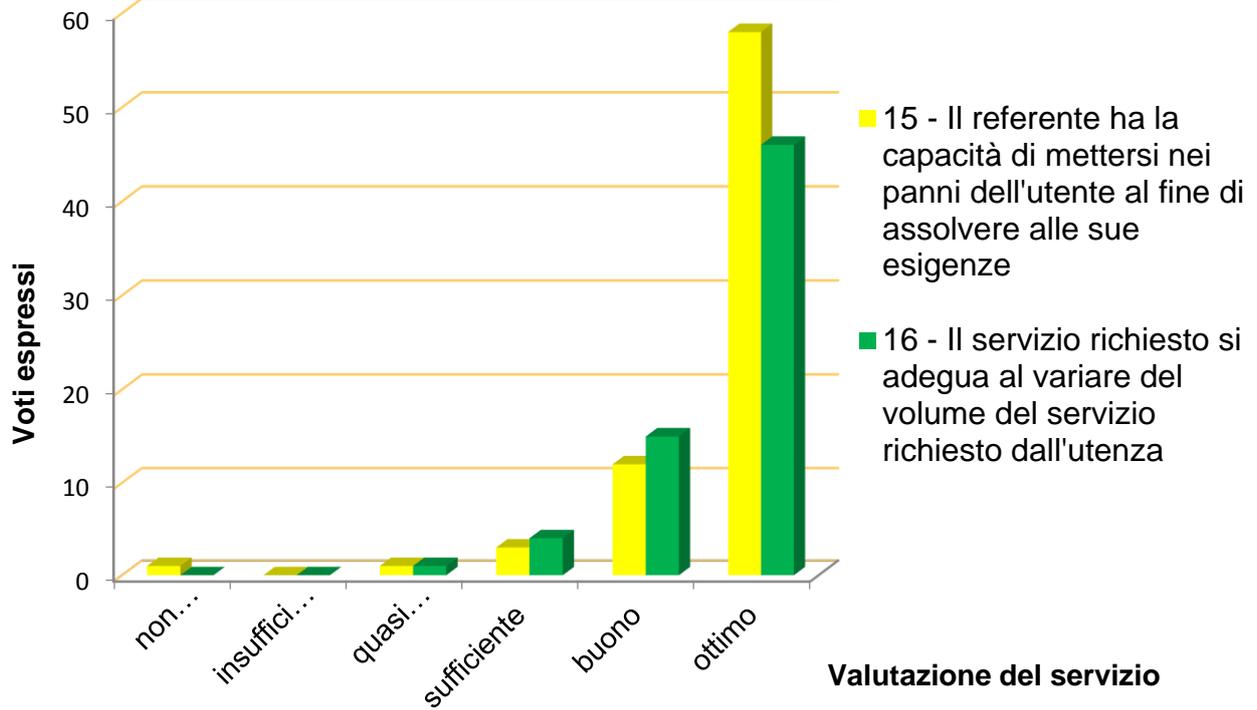
Dimensione efficacia



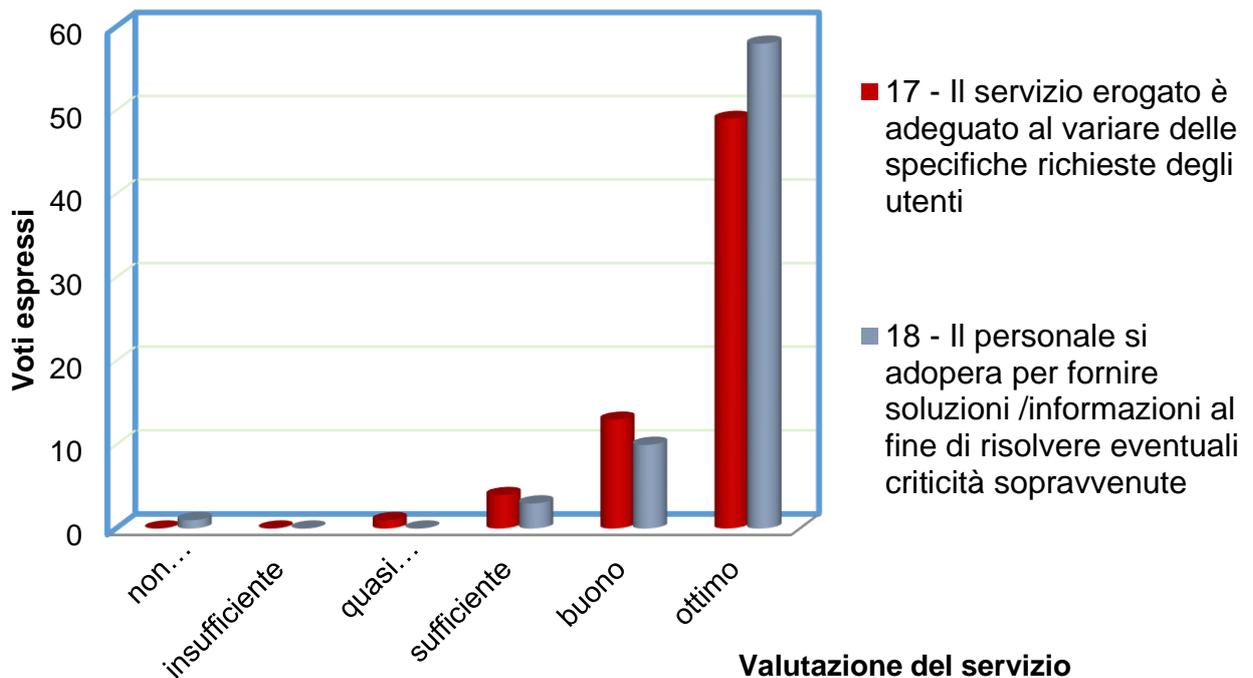
Dimensione continuità



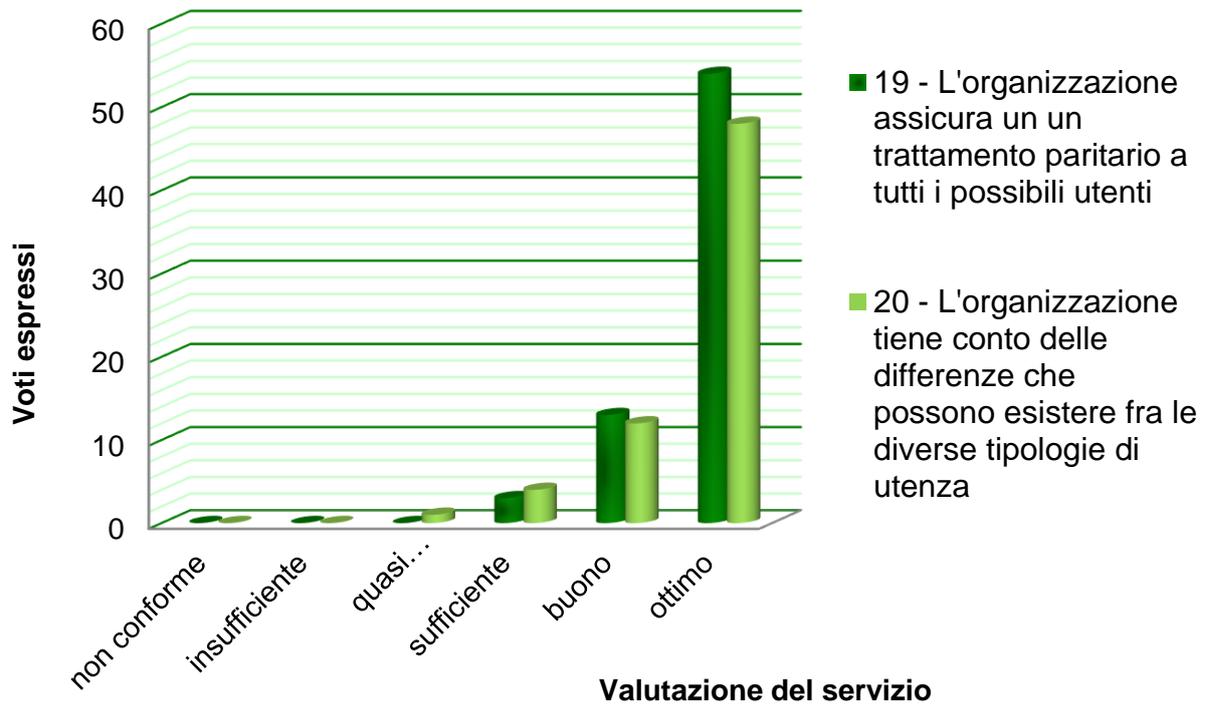
Dimensione elasticità



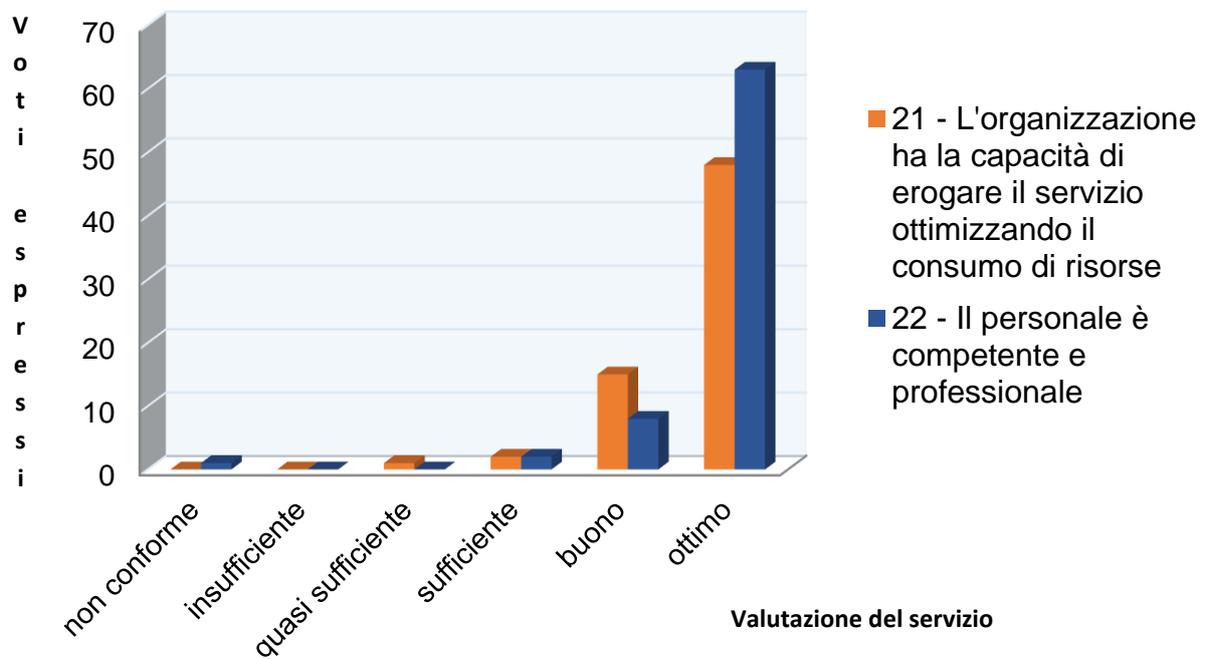
Dimensione flessibilità



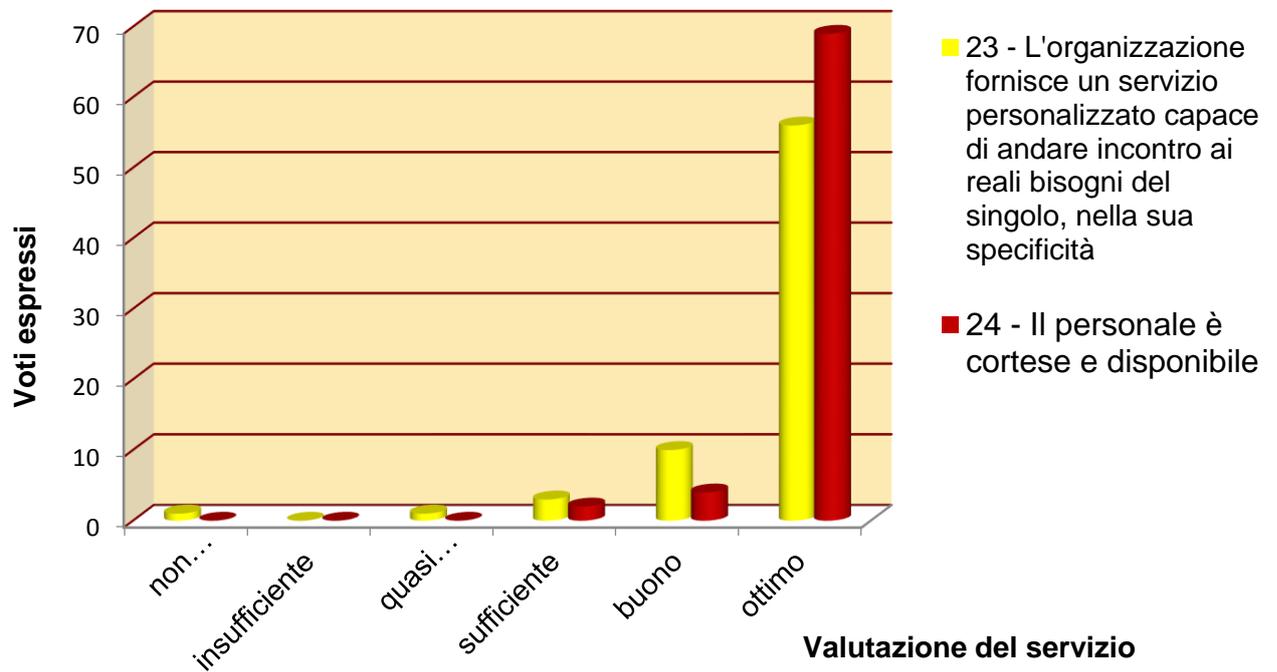
Dimensione equità



Dimensione efficienza



Dimensione empatia



Analisi 2015 dei giudizi espressi nei questionari di gradimento sulla qualità del servizio: Fornitura dati all'INPS per pensione e TFS del personale TAB

Panel: 116 questionari distribuiti; 76 questionari restituiti

Dimensione accessibilità							
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo	nessuna risposta
1 - La sede è facilmente raggiungibile	0	0	2	5	17	52	0
2 - La sede non presenta barriere	1	2	1	6	9	45	12
Dimensione tempestività							
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo	nessuna risposta
3 - Il personale eroga il servizio in modo	0	0	1	0	13	60	2
4 - Il personale/ufficio comunica tempestivamente eventuali modifiche/sospensioni del servizio	0	0	1	1	12	56	6
5 - I tempi di attesa per accedere al	0	0	1	2	12	56	5
Dimensione trasparenza							
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo	nessuna risposta
6 - Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	0	1	1	5	11	55	3
7 - Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio chiaro e preciso	0	0	0	6	11	55	4
8 - Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	0	0	0	3	10	60	3
9 - Nel sito web dedicato trovo tutte le informazioni per ottenere il servizio	1	1	3	10	10	39	12
Dimensione efficacia							
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo	nessuna risposta
10 - Riesco ad individuare facilmente il funzionario/l'operatore a cui mi devo rivolgere	1	0	0	6	9	58	2
11 - Il responsabile del servizio e degli eventuali reclami, è facilmente identificabile	1	0	1	3	16	49	6
servizio sono rapidi	1	0	0	3	11	55	6
Dimensione continuità							
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo	nessuna risposta
13 - L'ufficio assicura la continuità del	0	0	0	3	11	58	4
14 - L'orario di apertura dell'ufficio è	1	1	2	6	10	52	4
Dimensione elasticità							
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo	nessuna risposta
15 - Il referente ha la capacità di mettersi nei panni dell'utente al fine di assolvere alle sue esigenze	1	0	1	3	12	58	1
16 - Il servizio richiesto si adegua al variare del volume del servizio richiesto dall'utenza	0	0	1	4	15	46	10
Dimensione flessibilità							
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo	nessuna risposta
17 - Il servizio erogato è adeguato al variare delle specifiche richieste degli utenti	0	0	1	4	13	49	9
18 - Il personale si adopera per fornire soluzioni /informazioni al fine di risolvere eventuali criticità sopravvenute	1	0	0	3	10	58	4
Dimensione equità							
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo	nessuna risposta
19 - L'organizzazione assicura un un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	0	0	0	3	13	54	6
20 - L'organizzazione tiene conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di utenza	0	0	1	4	12	48	11
Dimensione efficienza							
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo	nessuna risposta
21 - L'organizzazione ha la capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	0	0	1	2	15	48	10
22 - Il personale è competente e professionale	1	0	0	2	8	63	2
Dimensione empatia							
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo	nessuna risposta
23 - L'organizzazione fornisce un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità	1	0	1	3	10	56	5
24 - Il personale è cortese e disponibile	0	0	0	2	4	69	1