

## AREA RISORSE UMANE – UFFICIO PENSIONI

### Valutazione servizio “Fornitura dati all’INPS per pensione e TFS per il personale docente” – anno 2015

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

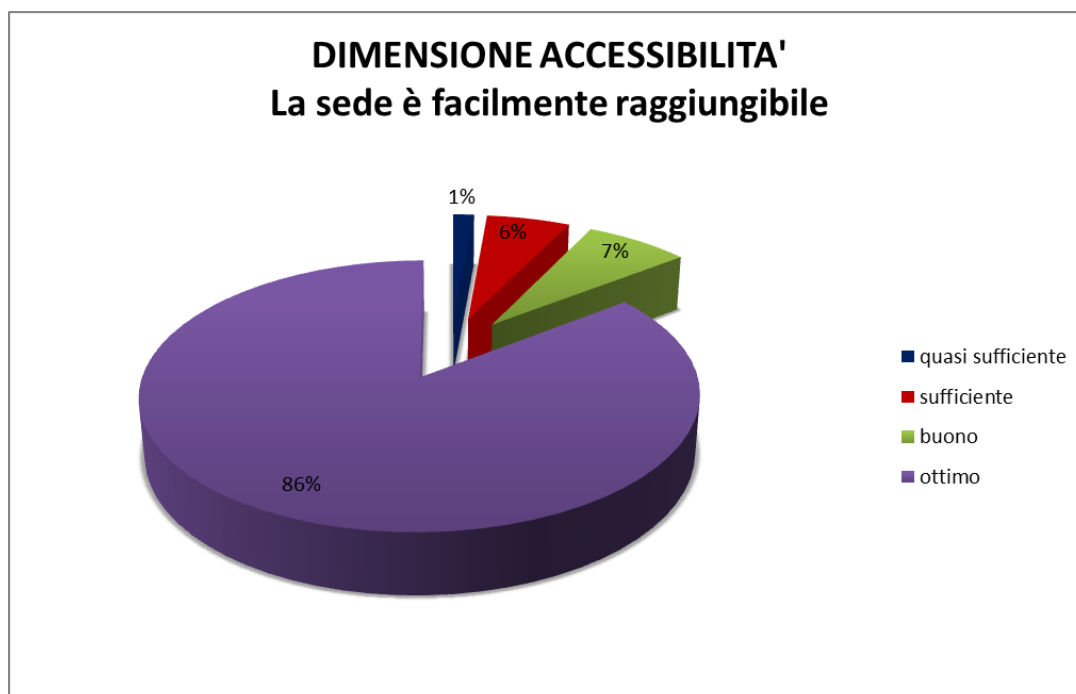
Tale servizio, reso a favore dei docenti e ricercatori in corso di cessazione (utente interno), è propedeutico all’erogazione, da parte dell’INPS (utente esterno), delle prestazioni pensionistiche e previdenziali. E’ pertanto una attività finalizzata a soddisfare un interesse giuridicamente rilevante.

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.

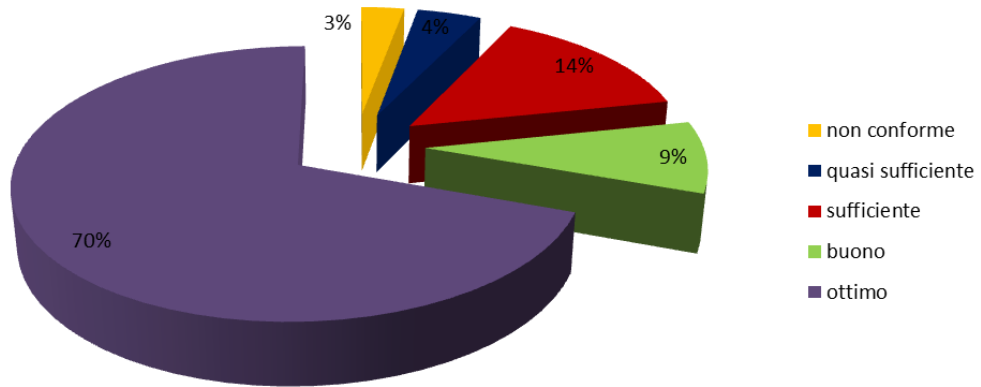
Il questionario e la scheda sono stati distribuiti a 166 docenti e ricercatori e sono stati restituiti compilati 69 questionari.

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 migliore di quello registrato nel corso del 2014, anch’esso comunque decisamente positivo.

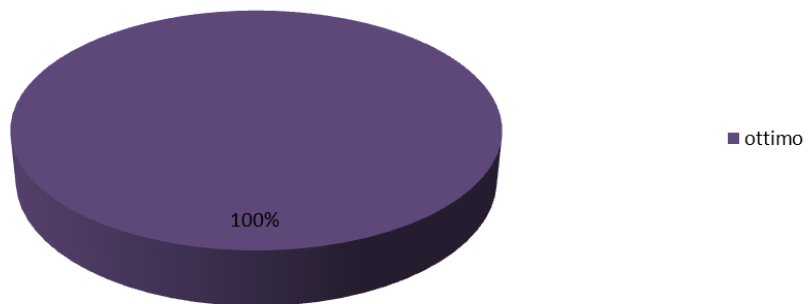
Segue l’elaborazione grafica delle risposte fornite dagli utenti alle domande relative alle diverse dimensioni che compongono i predetti questionari per l’anno 2015 e successivamente per l’anno 2014.



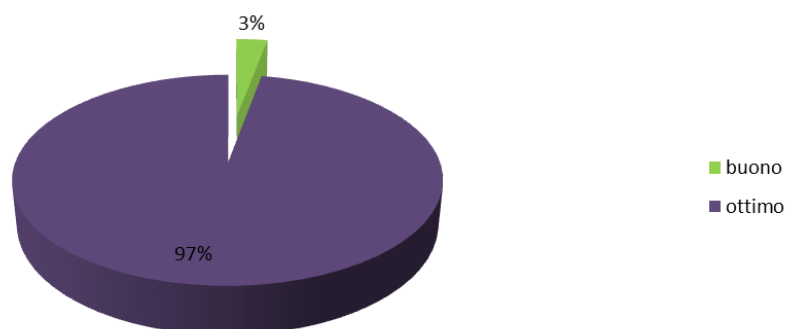
**DIMENSIONE ACCESSIBILITA'**  
**La sede non presenta barriere architettoniche**



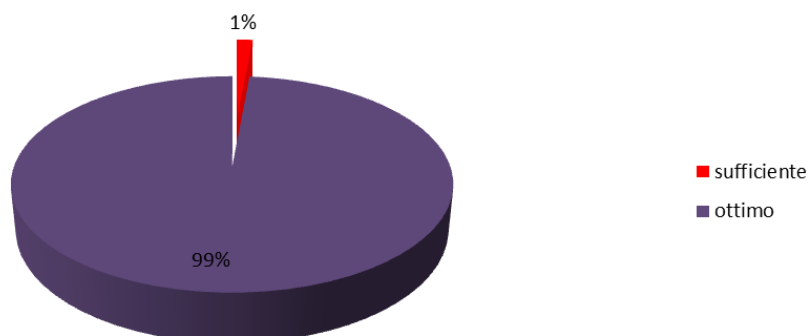
**DIMENSIONE TEMPESTIVITA'**  
**Il personale eroga il servizio in modo tempestivo**



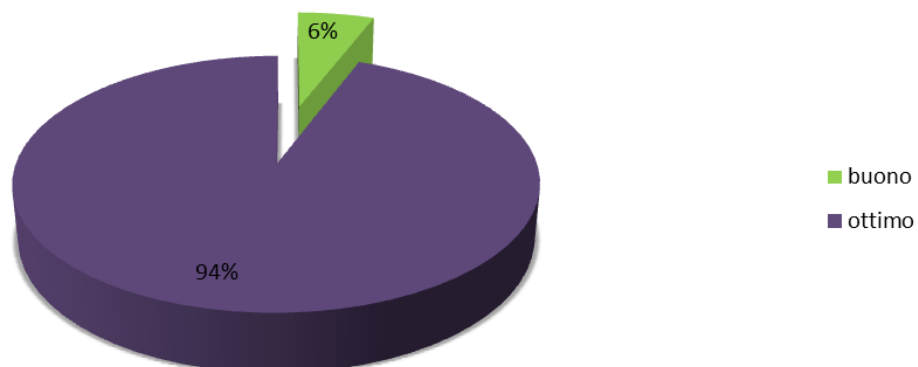
**DIMENSIONE TEMPESTIVITA'**  
**Il personale/ufficio comunica tempestivamente eventuali modifiche/sospensioni del servizio**



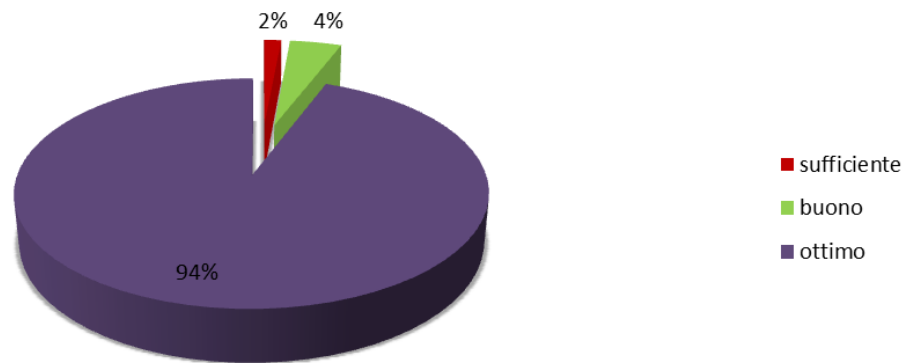
**DIMENSIONE TEMPESTIVITA'**  
**I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi**



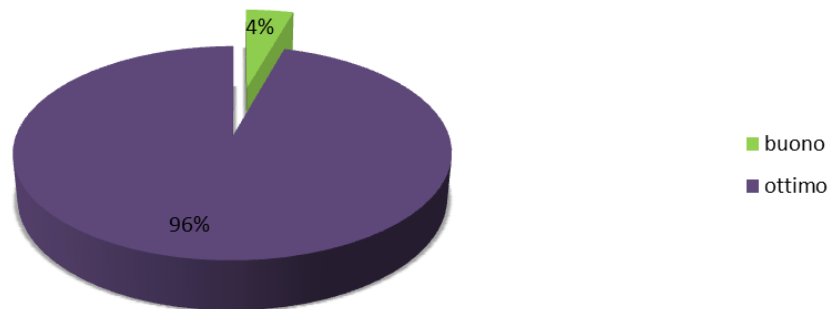
**DIMENSIONE TRASPARENZA**  
**Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno**



**DIMENSIONE TRASPARENZA**  
**Le informazioni che mi vengono fornite sono complete**

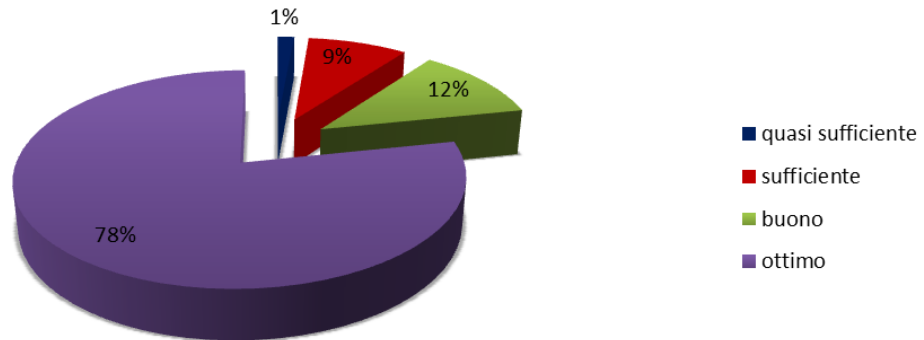


**DIMENSIONE TRASPARENZA**  
**Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio chiaro e preciso**



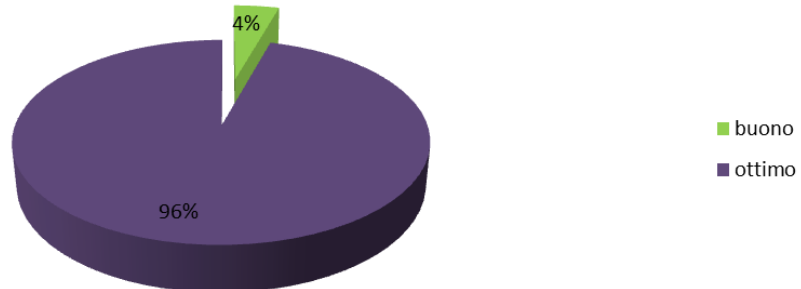
### DIMENSIONE TRASPARENZA

Nel sito web dedicato trovo tutte le informazioni per ottenere il servizio

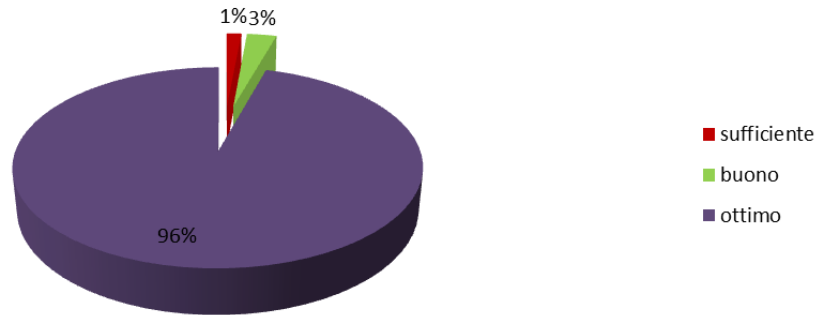


### DIMENSIONE EFFICACIA

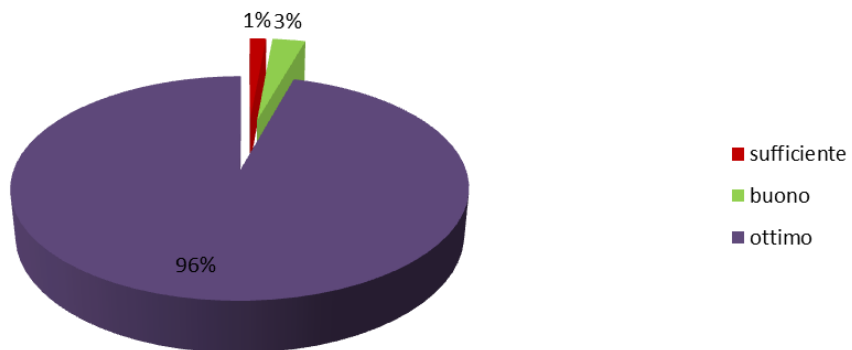
Riesco ad individuare facilmente il funzionario/l'operatore a cui mi devo rivolgere



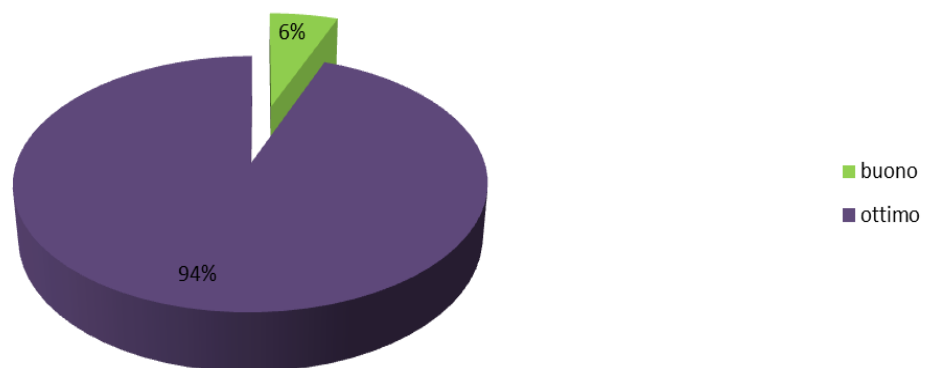
**DIMENSIONE EFFICACIA**  
**Il responsabile del servizio e degli eventuali reclami, è facilmente identificabile**



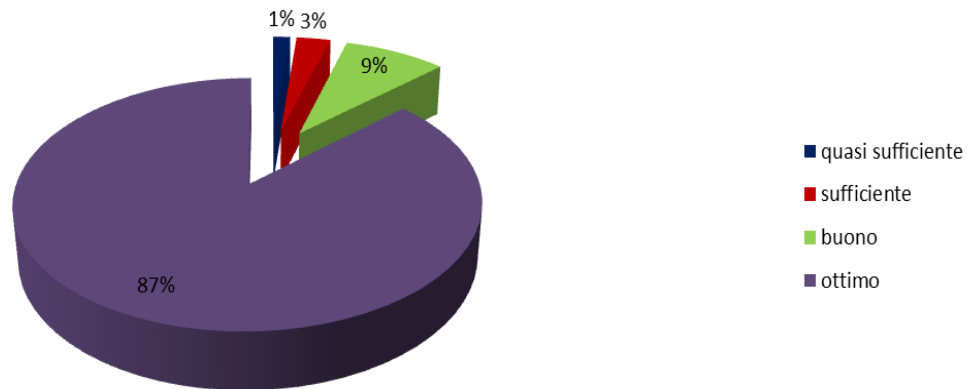
**DIMENSIONE EFFICACIA**  
**I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi**



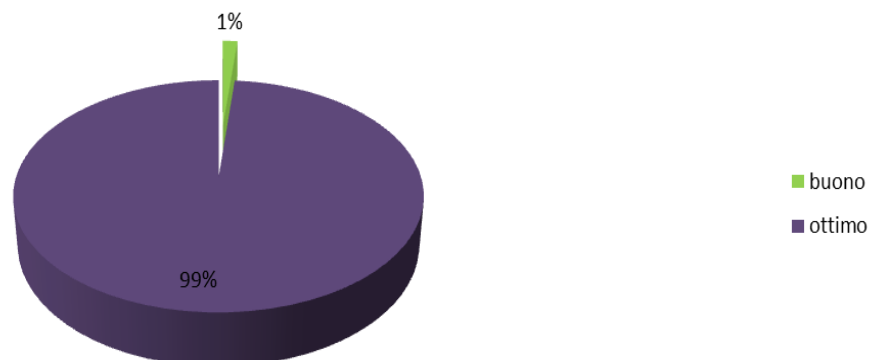
**DIMENSIONE CONTINUITA'**  
**L'ufficio assicura la continuità del servizio**



**DIMENSIONE CONTINUITA'**  
**L'orario di apertura dell'ufficio è adeguato**

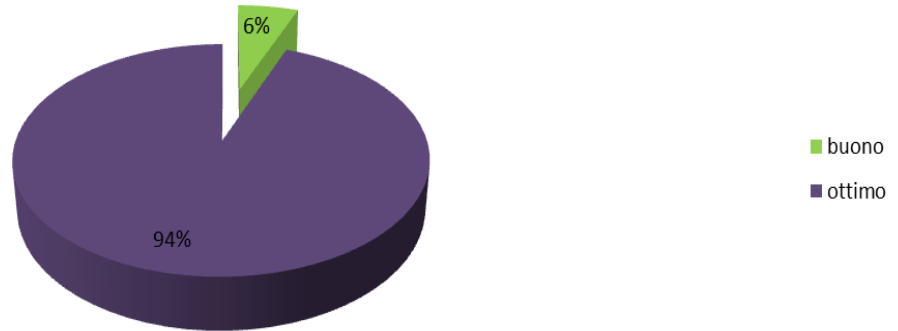


**DIMENSIONE ELASTICITA'**  
**Il referente ha la capacità di mettersi nei panni dell'utente al fine di assolvere alle sue esigenze**



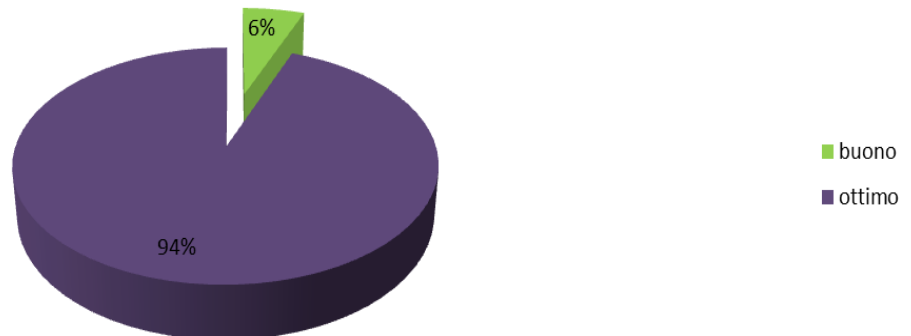
### DIMENSIONE ELASTICITA'

Il servizio richiesto si adegua al variare del volume del servizio richiesto dall'utenza



### DIMENSIONE FLESSIBILITA'

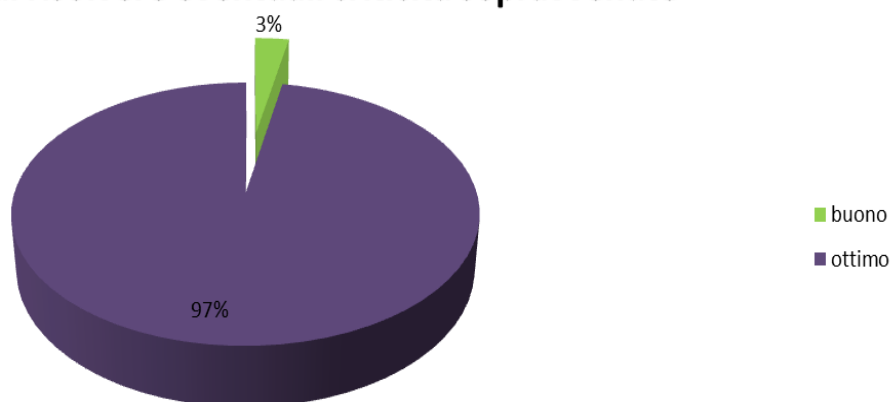
Il servizio erogato è adeguato al variare delle specifiche richieste degli utenti





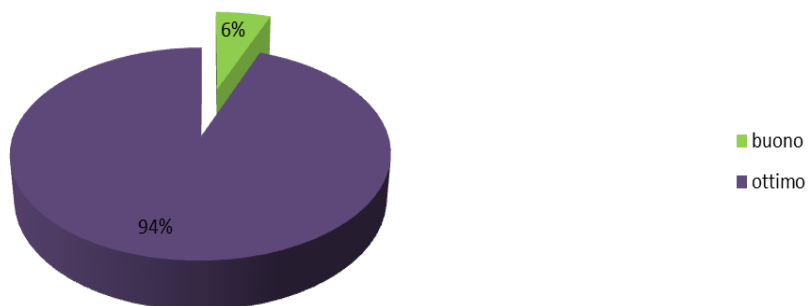
### DIMENSIONE FLESSIBILITA'

**Il personale si adopera per fornire soluzioni /informazioni al fine di risolvere eventuali criticità sopravvenute**



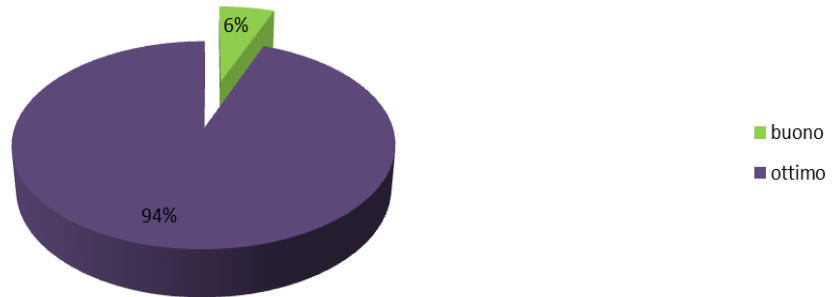
### DIMENSIONE EQUITA'

**L'organizzazione assicura un un trattamento paritario a tutti i possibili utenti**



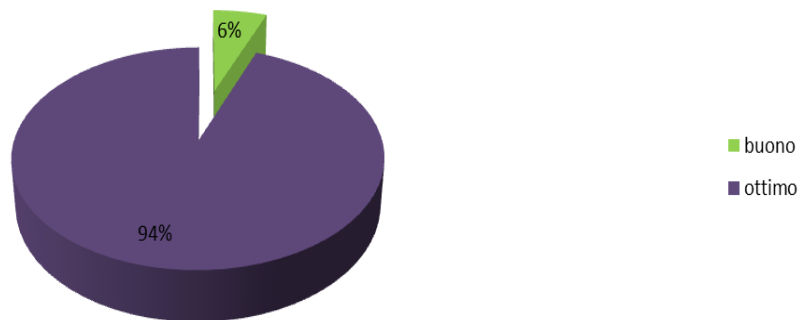
### **DIEMNSIONE EQUITA'**

**L'organizzazione tiene conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di utenza**

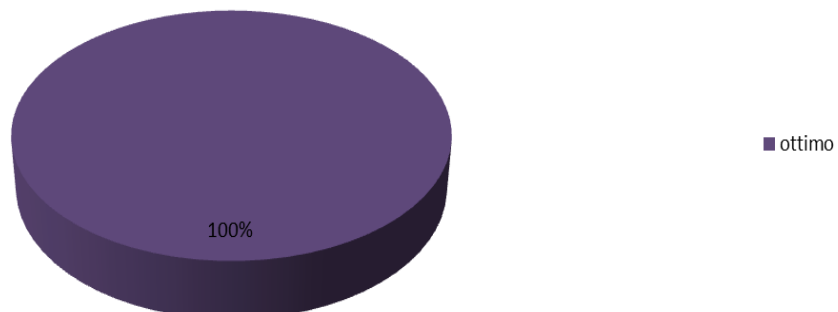


### **DIMENSIONE EFFICIENZA**

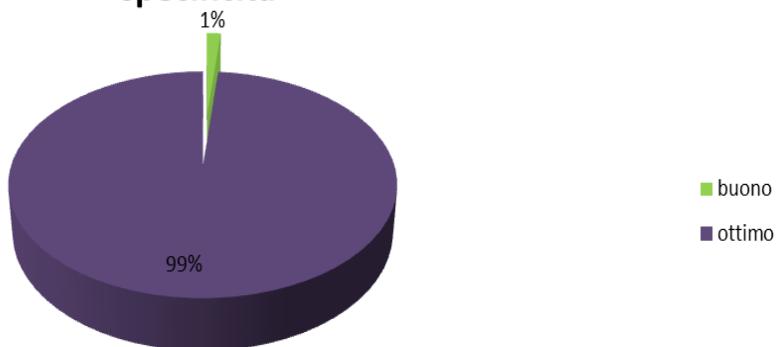
**L'organizzazione ha la capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse**



**DIMENSIONE EFFICIENZA**  
**Il personale è competente e professionale**

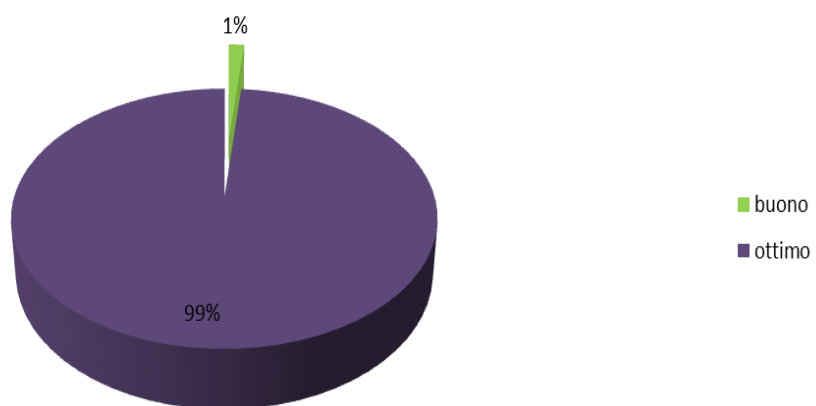


**DIMENSIONE EMPATIA**  
**L'organizzazione fornisce un servizio personalizzato capace di  
andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua  
specificità**



## DIMENSIONE EMPATIA

### Il personale è cortese e disponibile



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

Panel: 166 questionari distribuiti; 69 questionari restituiti

Dimensione accessibilità						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
1 - La sede è facilmente raggiungibile	0	0	1	4	5	59
2 - La sede non presenta barriere architettoniche	2	0	3	10	6	48

Dimensione tempestività						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
3 - Il personale eroga il servizio in modo tempestivo	0	0	0	0	0	69
4 - Il personale/ufficio comunica tempestivamente eventuali modifiche/sospensioni del servizio	0	0	0	0	2	67
5 - I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	0	0	0	1	0	68

Dimensione trasparenza						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
6 - Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	0	0	0	0	4	65
7 - Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio chiaro e preciso	0	0	0	0	3	66
8 - Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	0	0	0	1	3	65
9 - Nel sito web dedicato trovo tutte le informazioni per ottenere il servizio	0	0	1	6	8	54

Dimensione efficacia						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
10 - Riesco ad individuare facilmente il funzionario/l'operatore a cui mi devo rivolgere	0	0	0	0	3	66
11 - Il responsabile del servizio e degli eventuali reclami, è facilmente identificabile	0	0	0	1	2	66
12 - I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	0	0	0	1	2	66

Dimensione continuità						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
13 - L'ufficio assicura la continuità del servizio	0	0	0	0	4	65
14 - L'orario di apertura dell'ufficio è adeguato	0	0	1	2	6	60

Dimensione elasticità						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
15 - Il referente ha la capacità di mettersi nei panni dell'utente al fine di assolvere alle sue esigenze	0	0	0	0	1	68
16 - Il servizio richiesto si adegua al variare del volume del servizio richiesto dall'utenza	0	0	0	0	4	65

Dimensione flessibilità						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
17 - Il servizio erogato è adeguato al variare delle specifiche richieste degli utenti	0	0	0	0	4	65
18 - Il personale si adopera per fornire soluzioni /informazioni al fine di risolvere eventuali criticità sopravvenute	0	0	0	0	2	67

Dimensione equità						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
19 - L'organizzazione assicura un un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	0	0	0	0	4	65
20 - L'organizzazione tiene conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di utenza	0	0	0	0	4	65

Dimensione efficienza						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
21 - L'organizzazione ha la capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	0	0	0	0	4	65
22 - Il personale è competente e professionale	0	0	0	0	0	69

Dimensione empatia						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
23 - L'organizzazione fornisce un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità	0	0	0	0	1	68
24 - Il personale è cortese e disponibile	0	0	0	0	1	68