



**Questionario di gradimento: Servizio Fornitura dati all'INPS per pensione e TFS-TFR**

**Pregiato utente,**

Le chiediamo di indicare il Suo livello di accordo rispetto alle affermazioni contenute nel presente questionario, mediante una scala di valori che vanno da 1 (non conforme) a 6 (ottimo) così dettagliati: 1= non conforme; 2= insufficiente; 3= quasi sufficiente; 4= sufficiente; 5= buono; 6= ottimo.

Il questionario è anonimo. Le chiediamo di indicare una sola risposta per ogni domanda, di tracciare un segno ben visibile all'interno delle caselle oppure annerirle completamente. Inoltre, nella parte finale, potrà indicarci eventuali suggerimenti per migliorare il nostro servizio.

<b>DIMENSIONE ACCESSIBILITA'</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>1</b>	La sede è facilmente raggiungibile						
<b>2</b>	La sede non presenta barriere architettoniche						
<b>DIMENSIONE TEMPESTIVITA'</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	Il personale eroga il servizio in modo tempestivo						
<b>4</b>	Il personale/Ufficio comunica tempestivamente eventuali modifiche/sospensioni del servizio						
<b>5</b>	I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi						
<b>DIMENSIONE TRASPARENZA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno						
<b>7</b>	Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio chiaro e preciso						
<b>8</b>	Le informazioni che mi vengono fornite sono complete						
<b>9</b>	Nel sito web dedicato trovo tutte le informazioni per ottenere il servizio						
<b>DIMENSIONE EFFICACIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>10</b>	Riesco ad individuare facilmente il funzionario/l'operatore a cui mi devo rivolgere						
<b>11</b>	Il responsabile del servizio e degli eventuali reclami, è facilmente identificabile						
<b>12</b>	Il personale dà conoscenza dei tempi di erogazione del servizio, quando il servizio non può essere erogato a ridosso della richiesta						



<b>DIMENSIONE CONTINUITA'</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>13</b>	L'ufficio assicura la continuità del servizio						
<b>14</b>	L'orario di apertura dell'ufficio è adeguato						
<b>DIMENSIONE ELASTICITA'</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>15</b>	Il referente ha la capacità di mettersi nei panni dell'utente al fine di assolvere alle sue esigenze						
<b>16</b>	Il servizio richiesto si adegua al variare del volume del servizio richiesto dall'utenza						
<b>DIMENSIONE FLESSIBILITA'</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>17</b>	Il servizio erogato è adeguato al variare delle specifiche richieste degli utenti						
<b>18</b>	Il personale si adopera per fornire soluzioni/informazioni al fine di risolvere eventuali criticità sopravvenute						
<b>DIMENSIONE EQUITA'</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>19</b>	L'organizzazione assicura un trattamento paritario a tutti i possibili utenti						
<b>20</b>	L'organizzazione tiene conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di utenza						
<b>DIMENSIONE EFFICIENZA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>21</b>	L'organizzazione ha la capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse						
<b>22</b>	Il personale è competente e professionale						
<b>DIMENSIONE EMPATIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>23</b>	L'organizzazione fornisce un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità						
<b>24</b>	Il personale è cortese e disponibile						

