

AREA RISORSE UMANE – UFFICIO PENSIONI

Valutazione servizio “Fornitura dati all’INPS per pensione e TFS per il personale docente” – anno 2016

Anche nel corso dell’anno 2016 è stata effettuata una indagine sulla qualità del servizio “Fornitura dati all’INPS per pensione e TFS per il personale docente”.

Tale servizio è reso a favore del personale docente in corso di cessazione (utente interno) ed è propedeutico all’erogazione da parte dell’INPS (utente esterno) delle previste prestazioni pensionistiche e previdenziali. Si tratta quindi di un servizio finalizzato a soddisfare un interesse giuridicamente rilevante.

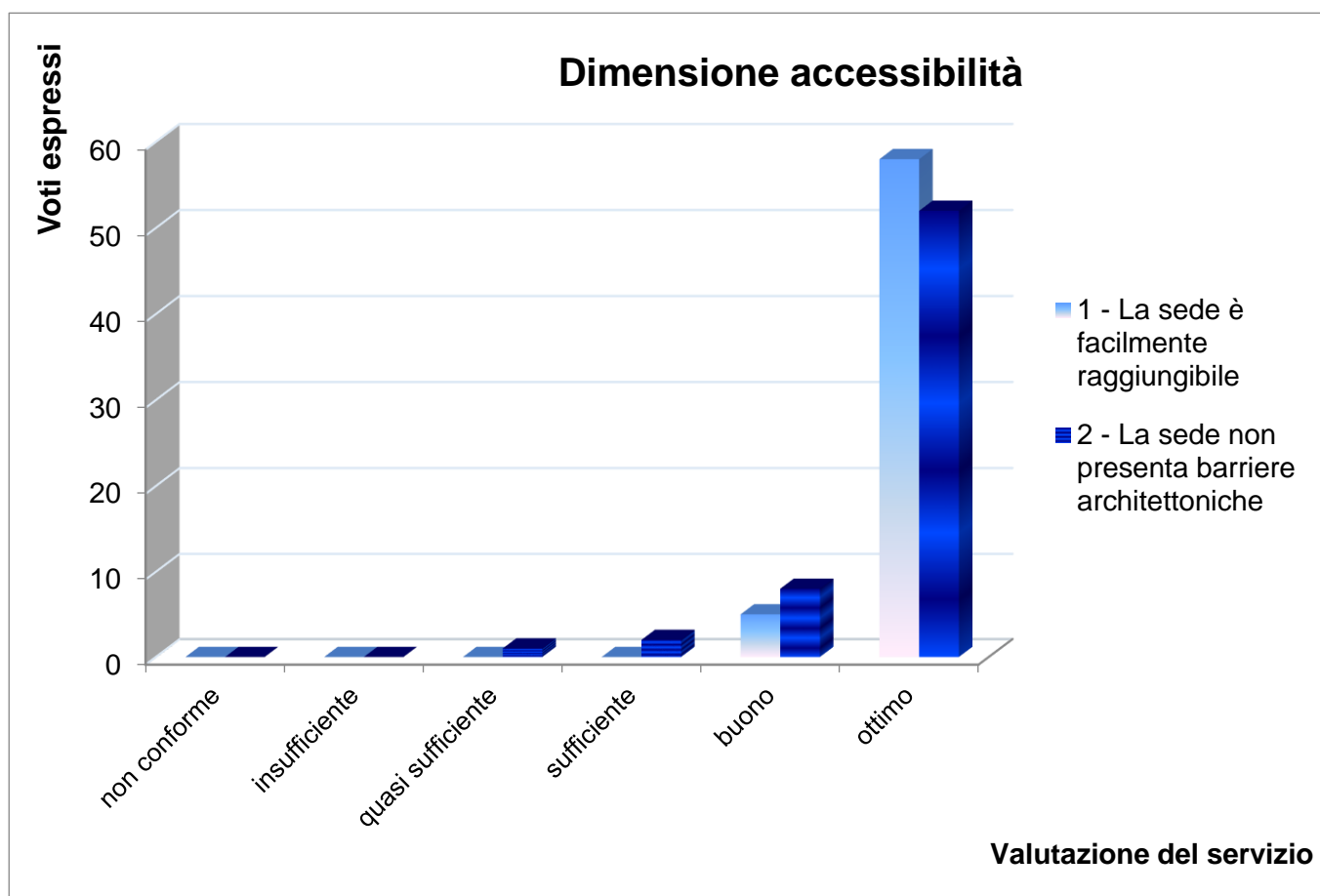
Nella pagina web del competente settore è pubblicata la sezione “Qualità del servizio”, dove è riportato il servizio oggetto di valutazione, la scheda istruzioni, il questionario di gradimento e la scheda reclamo-segnalazione-suggerimento e la valutazione effettuata negli anni 2014 e 2015.

Il questionario e la scheda sono stati distribuiti a 184 docenti/ricercatori. Sono stati restituiti solamente 63 questionari. Ciò testimonia l’evidente scarsa attenzione dell’utenza verso tale pratica di indagine, ragionevolmente motivata dalla mancata necessità di effettuare segnalazioni negative in merito al servizio oggetto di valutazione.

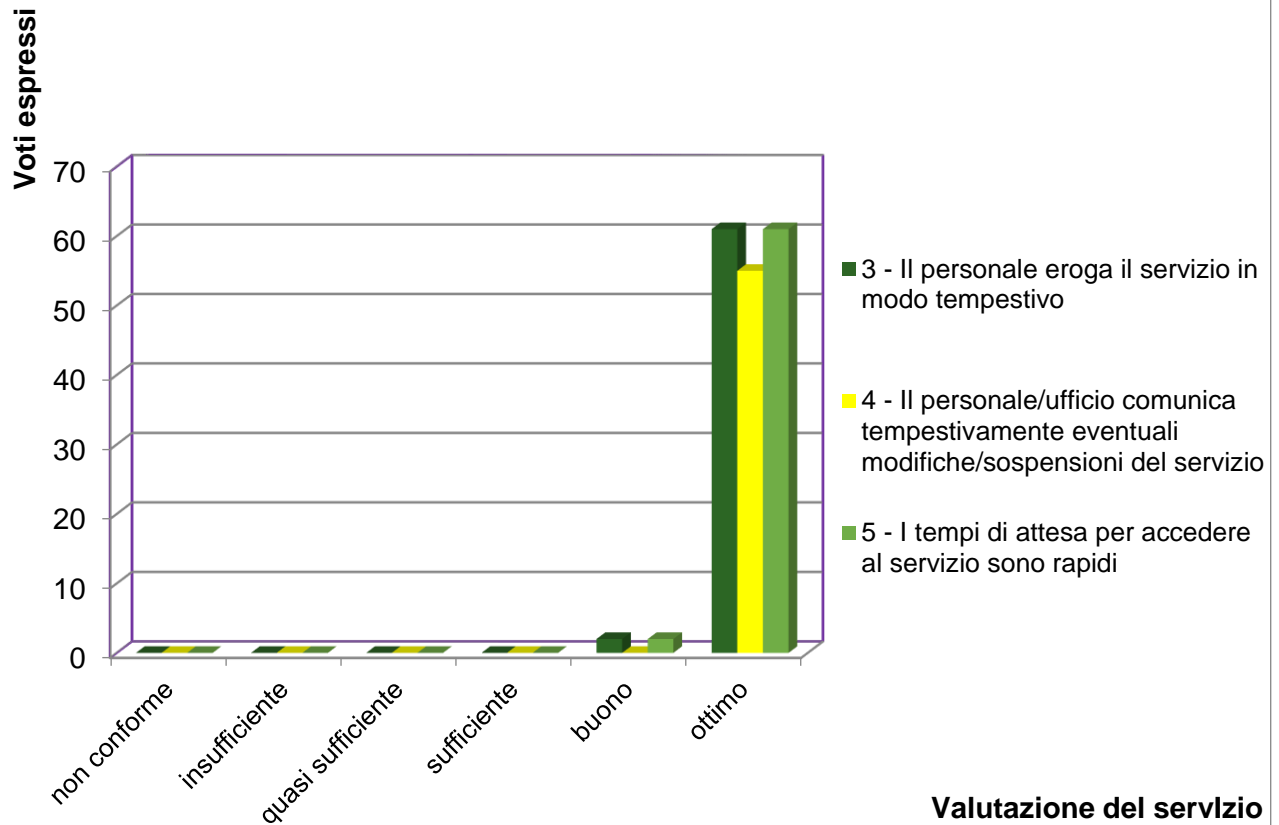
La valutazione delle informazioni raccolte mediante le risposte fornite dagli utenti in base ai questionari compilati, evidenzia l’elevato grado di soddisfazione delle necessità degli utenti (interni) e quindi l’elevata “qualità percepita” del servizio.

L’esito della valutazione del servizio effettuata nel corso del 2016 conferma il risultato decisamente positivo raggiunto negli anni 2014 e 2015. Questo evidenzia il costante impegno e l’elevata professionalità del personale nelle diverse fasi del processo.

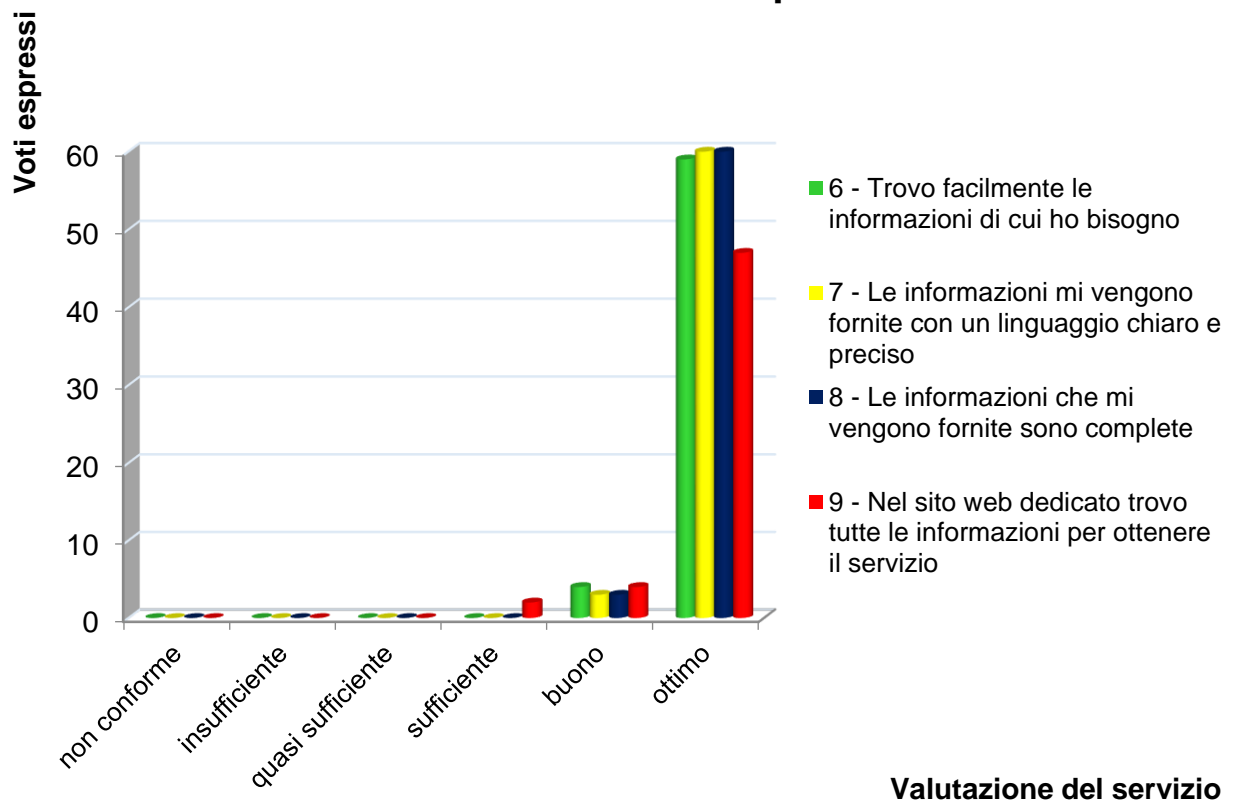
Di seguito l’elaborazione grafica delle risposte fornite dagli utenti alle domande relative alle diverse dimensioni che compongono i predetti questionari per l’anno 2016.

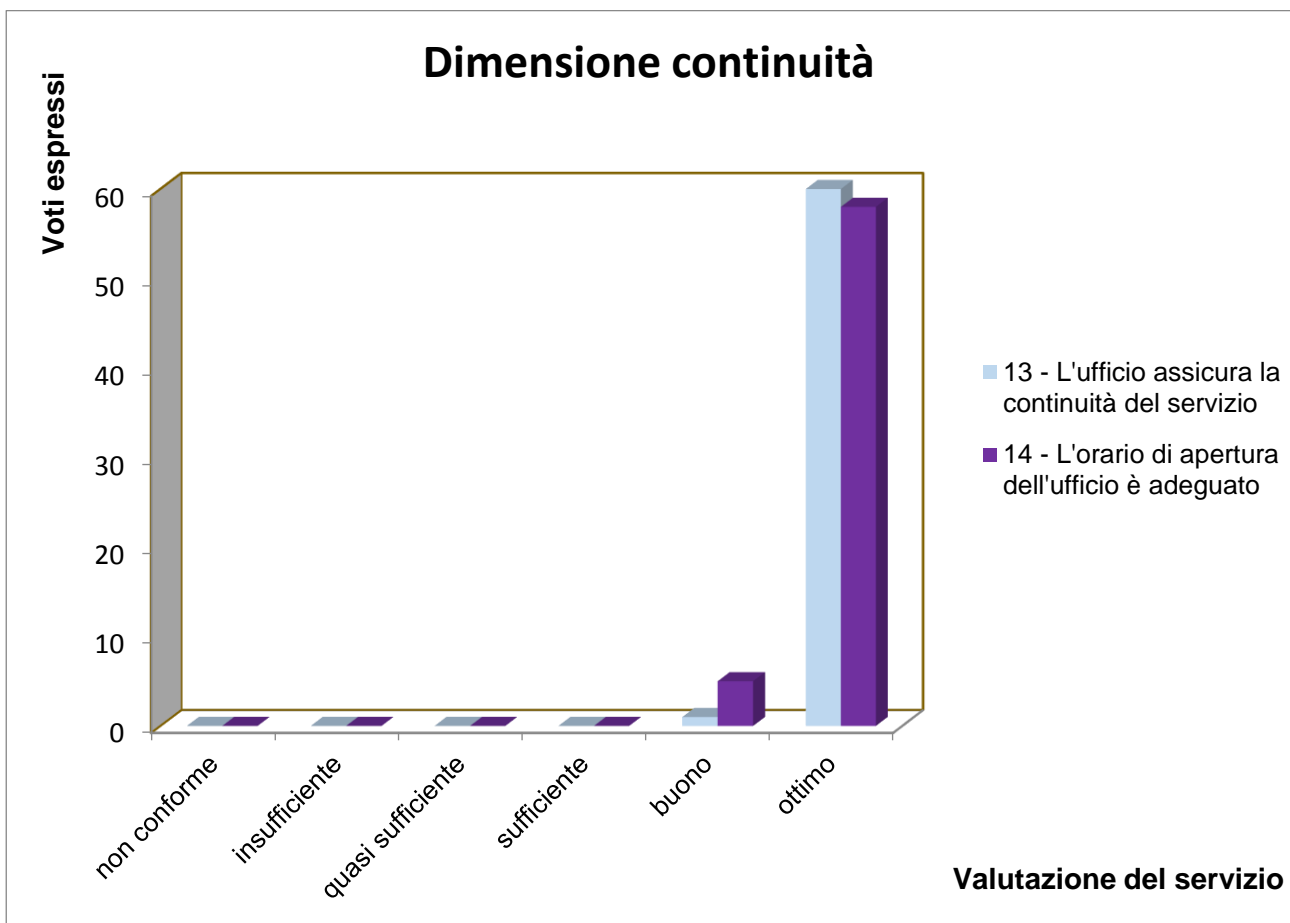
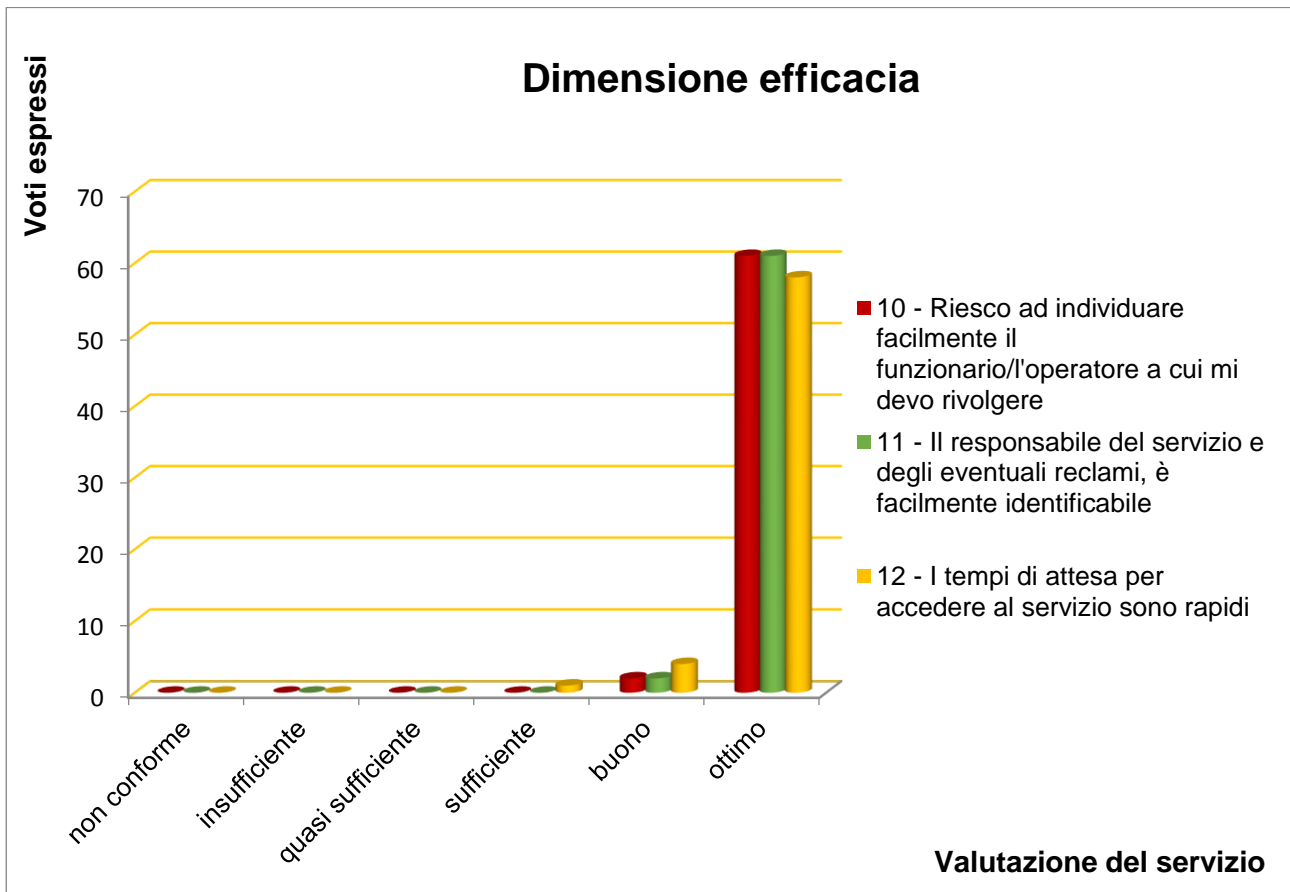


Dimensione tempestività

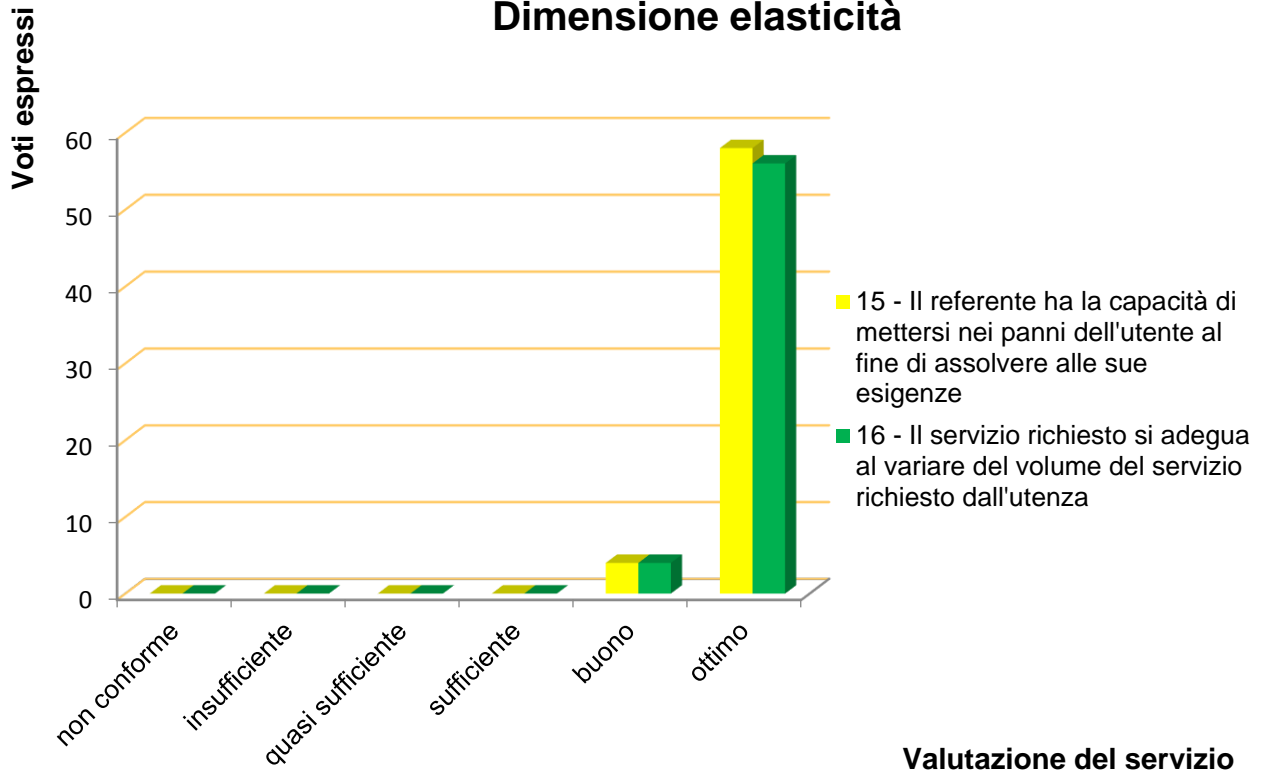


Dimensione Trasparenza

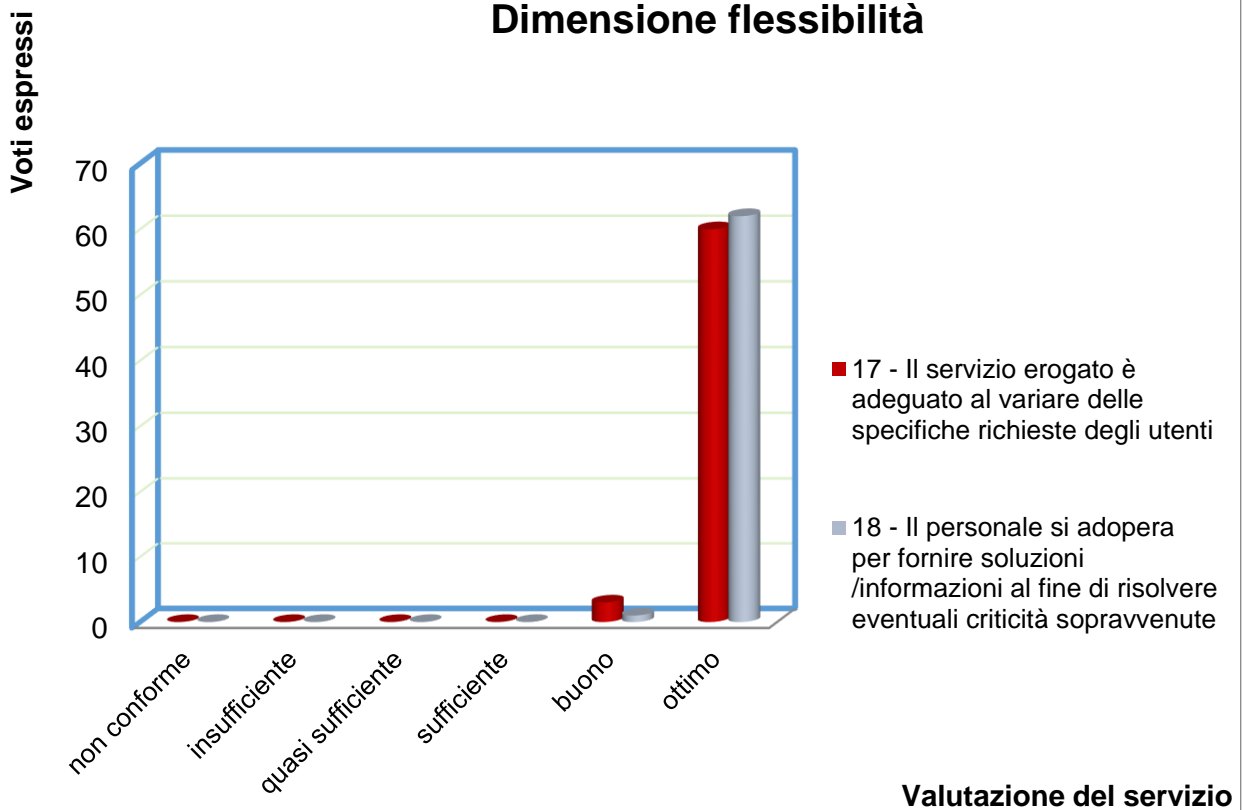




Dimensione elasticità

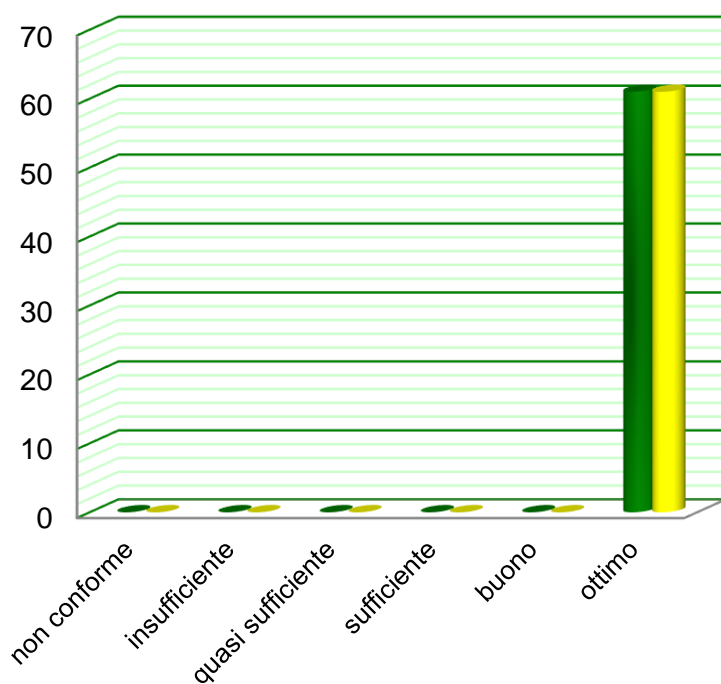


Dimensione flessibilità



Voti espressi

Dimensione equità



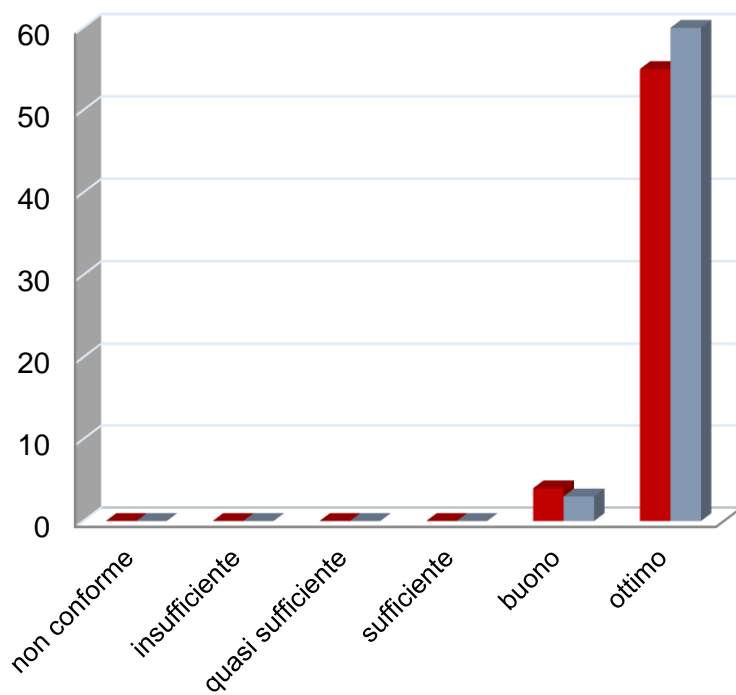
■ 19 - L'organizzazione assicura un un trattamento paritario a tutti i possibili utenti

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

Valutazione del servizio

Voti espressi

Dimensione efficienza



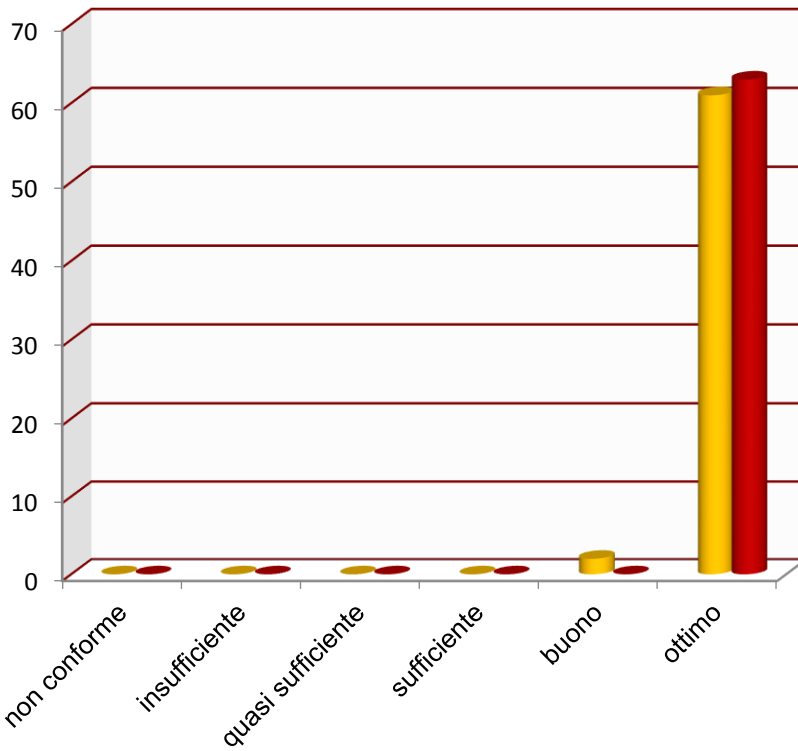
■ 21 - L'organizzazione ha la capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse

■ 22 - Il personale è competente e professionale

Valutazione del servizio

Dimensione empatia

Voti espressi



■ 23 - L'organizzazione fornisce un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità

■ 24 - Il personale è cortese e disponibile

Valutazione del servizio