

## AREA RISORSE UMANE – UFFICIO PENSIONI

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

Tale servizio è reso a favore del personale TA 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.

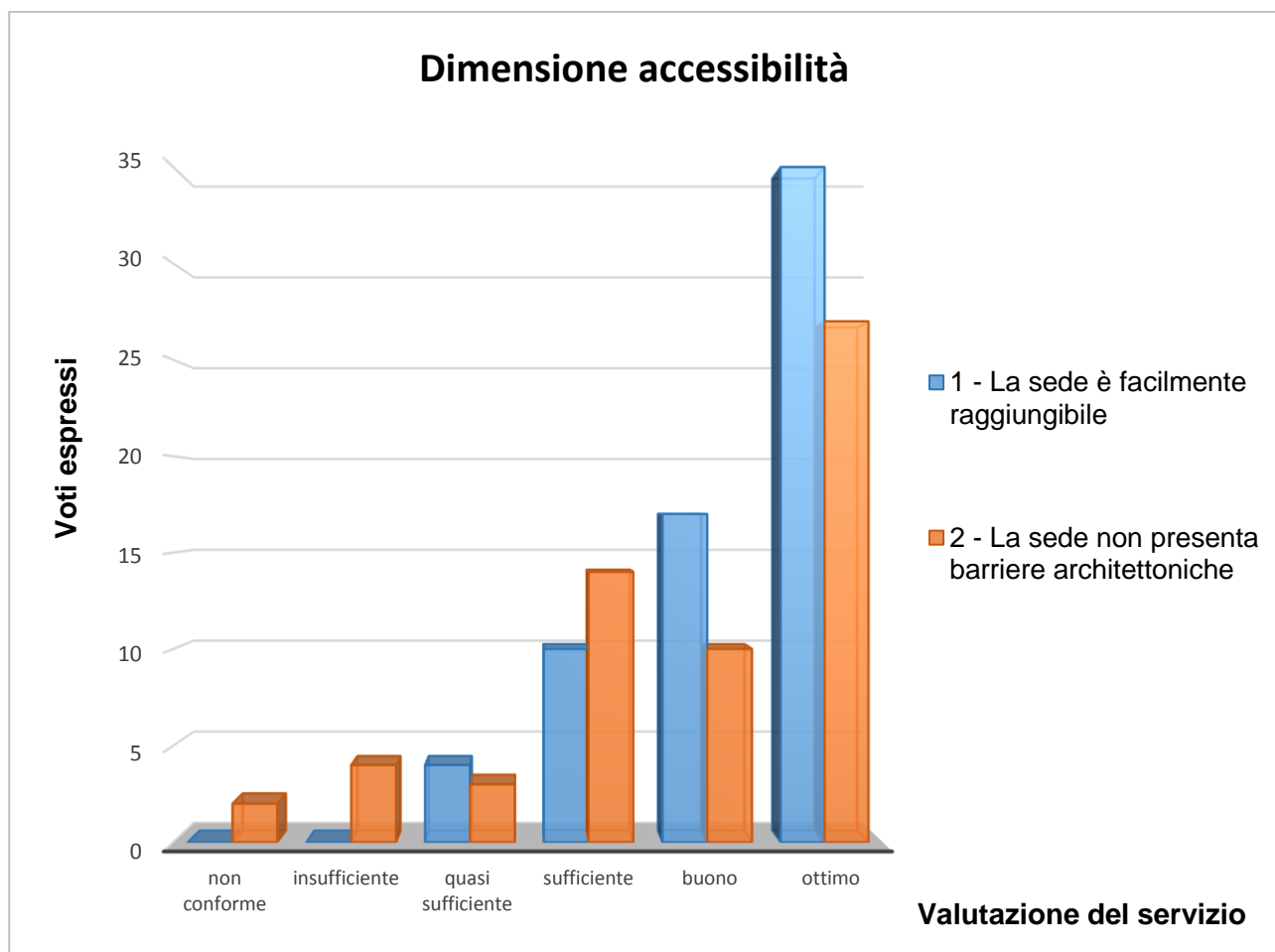
Nella pagina web del competente settore è pubblicata la sezione “Qualità del servizio”, dove è riportato il servizio oggetto di valutazione, la scheda istruzioni, il questionario di gradimento e la scheda reclamo-segnalazione-suggerimento e la valutazione effettuata nell’anno 2015.

Il questionario e la scheda sono stati distribuiti a 101 tecnici amministrativi e socio sanitari e di questi sono stati restituiti 66 questionari.

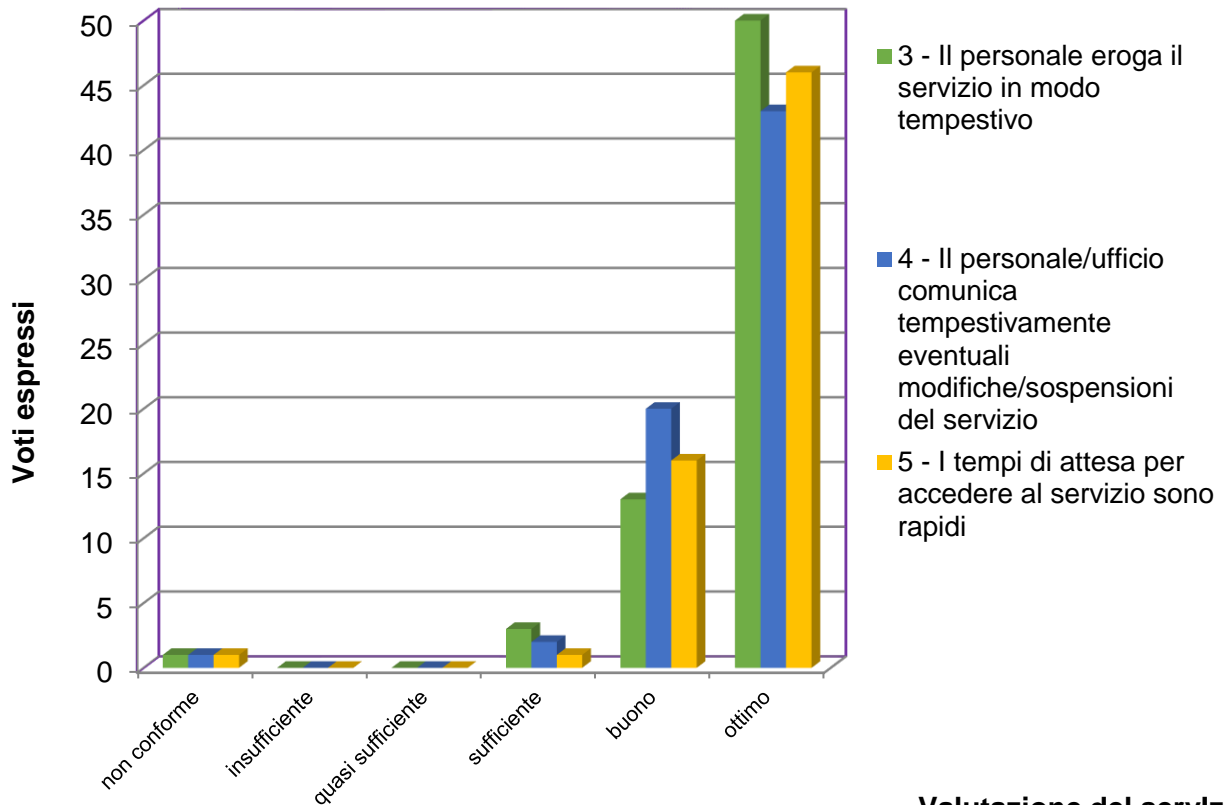
La valutazione delle informazioni raccolte mediante le risposte fornite dagli utenti in base ai questionari compilati, evidenzia l’elevato grado di soddisfazione delle necessità degli utenti (interni) e quindi l’elevata “qualità percepita” del servizio.

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

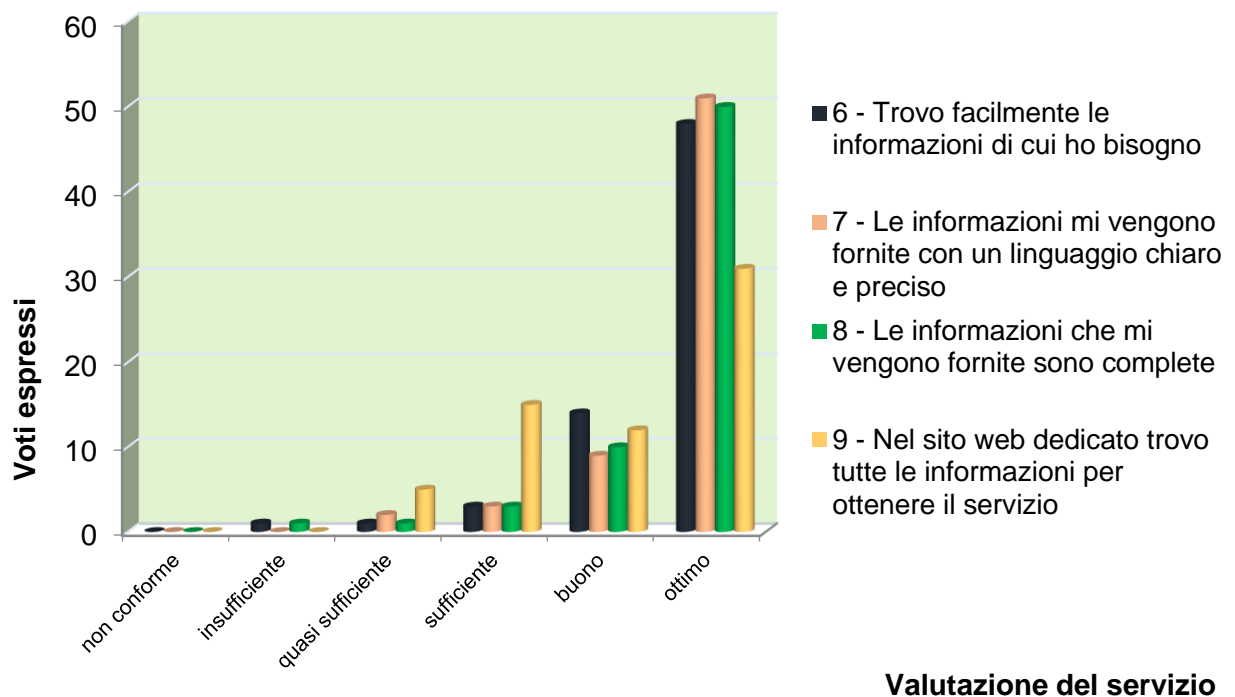
Di seguito l’elaborazione grafica delle risposte fornite dagli utenti alle domande relative alle diverse dimensioni che compongono i predetti questionari per l’anno 2016.



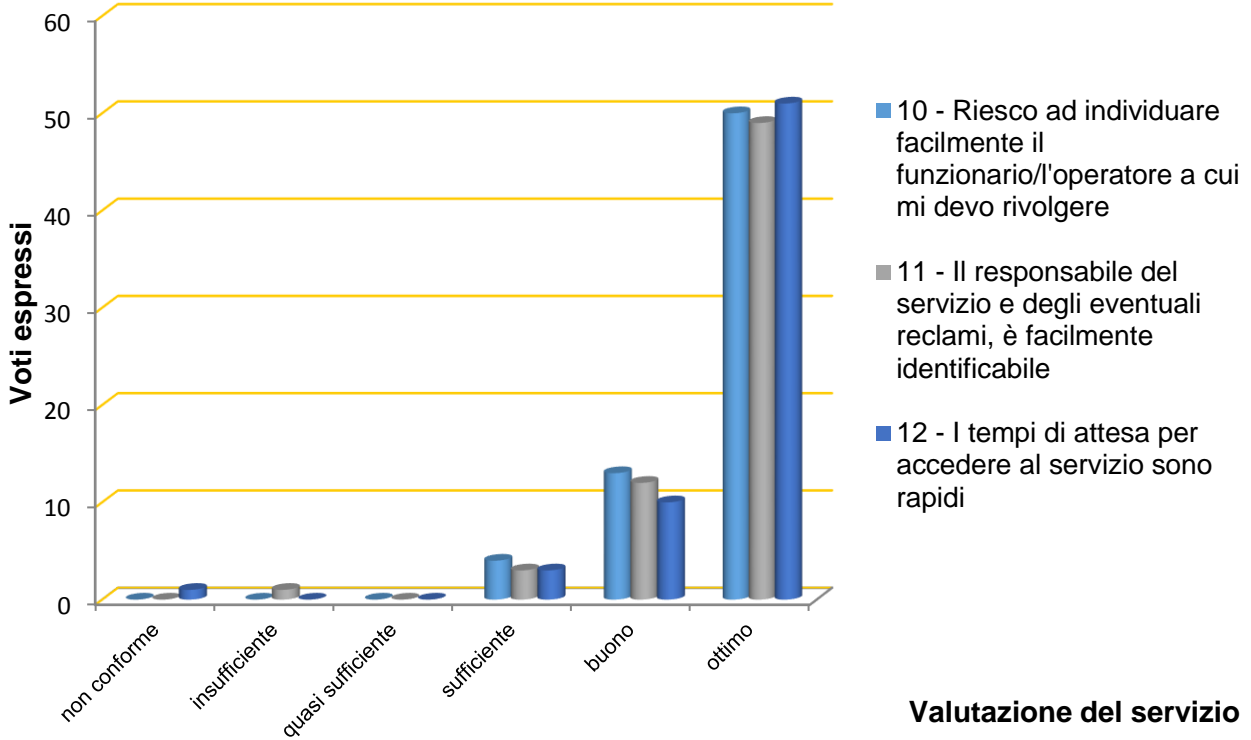
### Dimensione tempestività



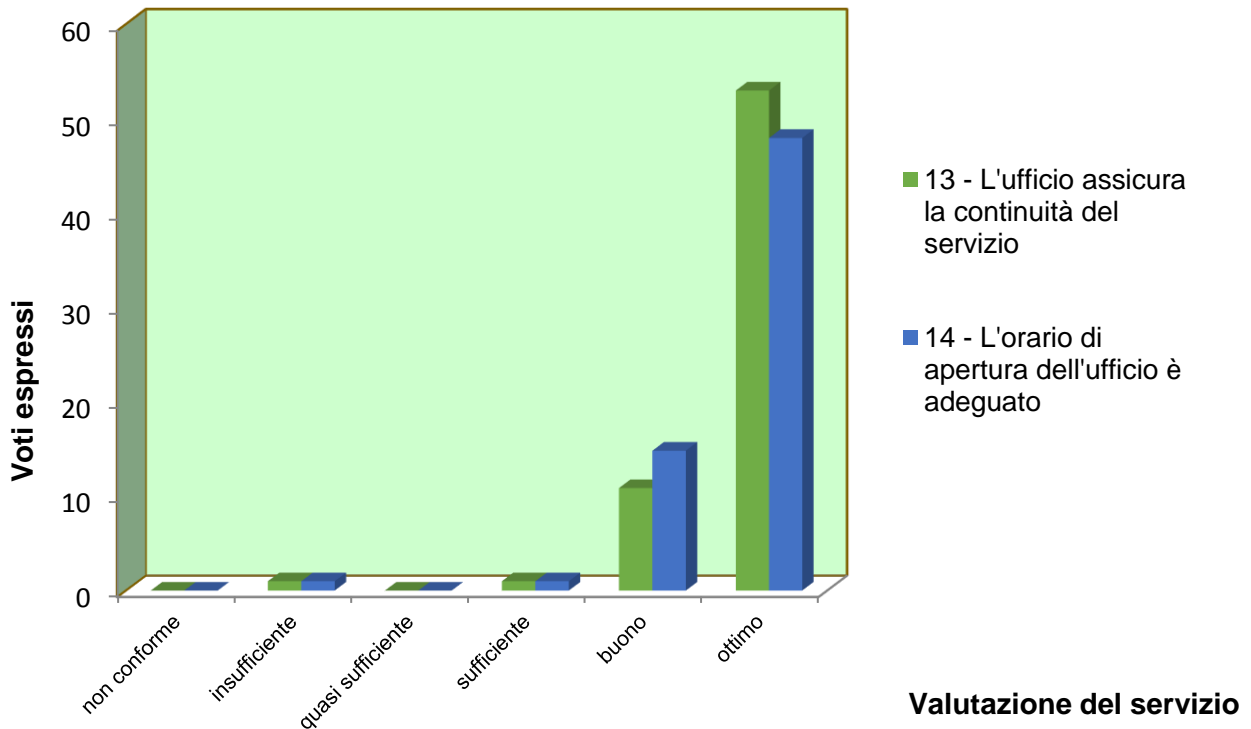
### Dimensione Trasparenza



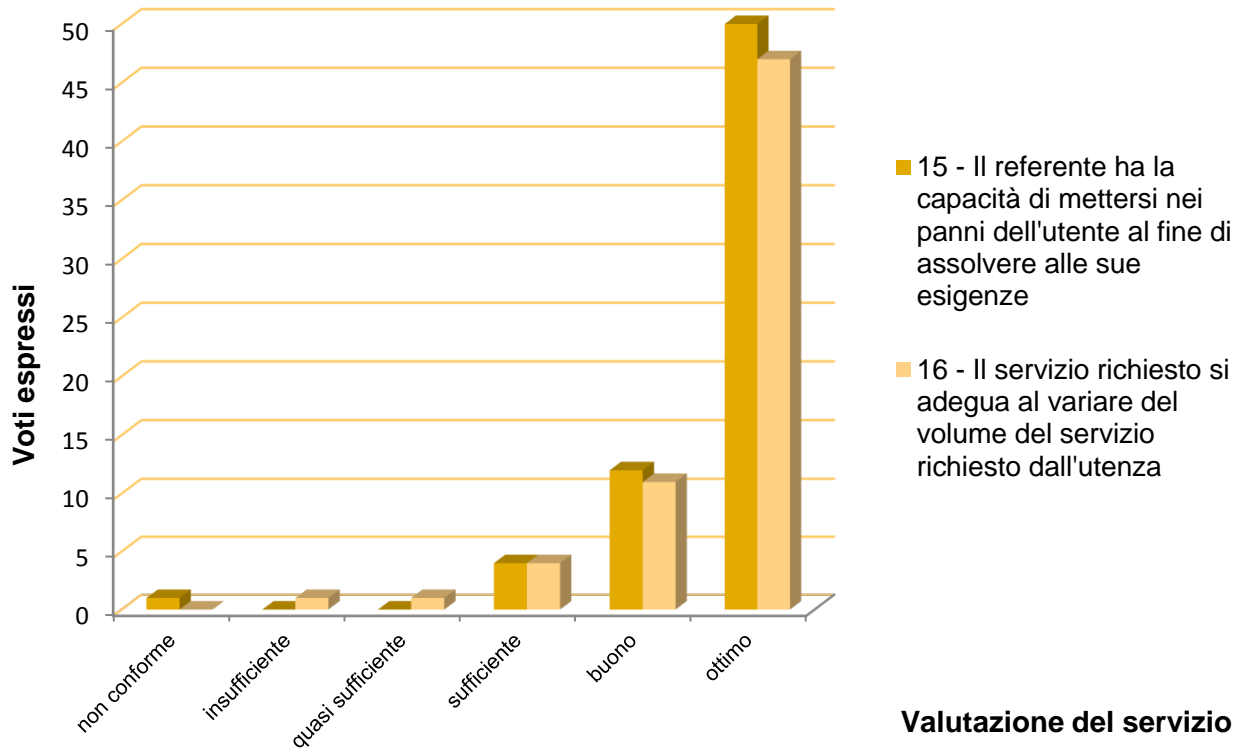
## Dimensione efficacia



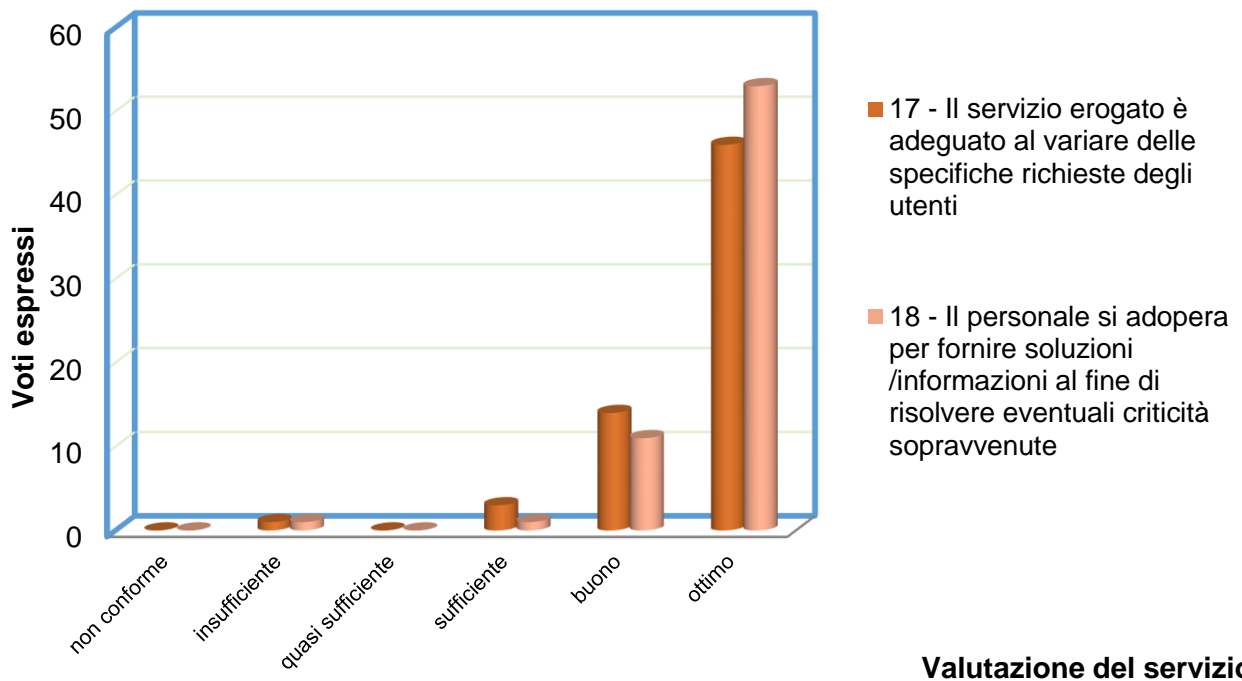
## Dimensione continuità



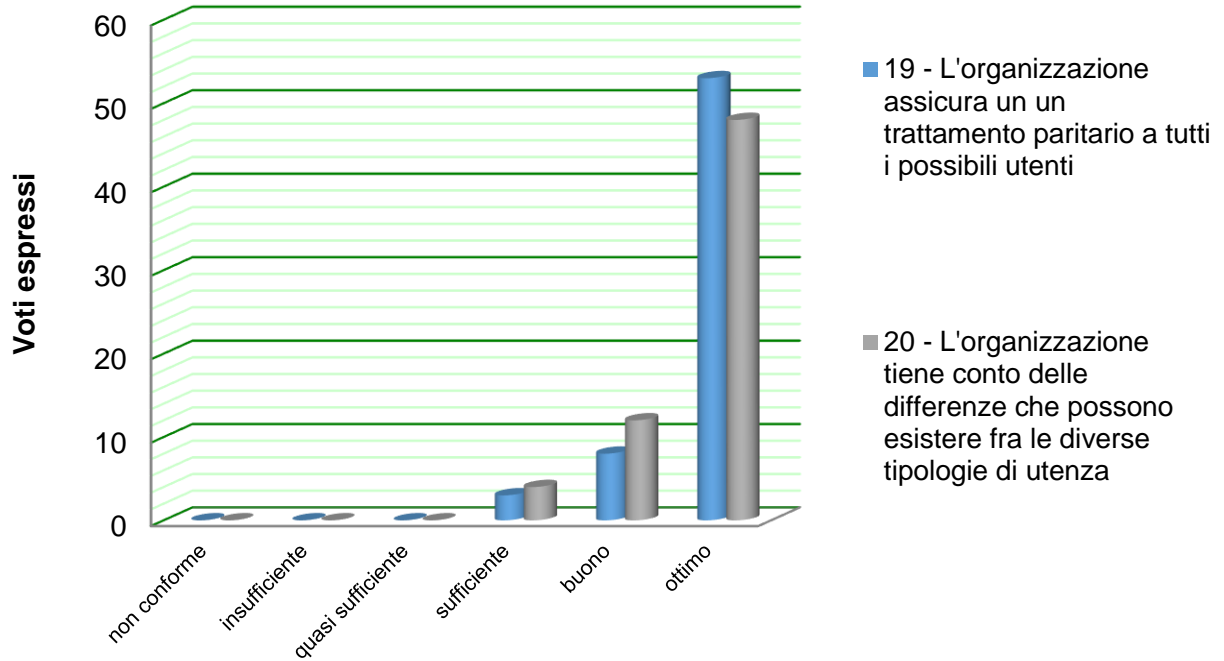
### Dimensione elasticità



### Dimensione flessibilità

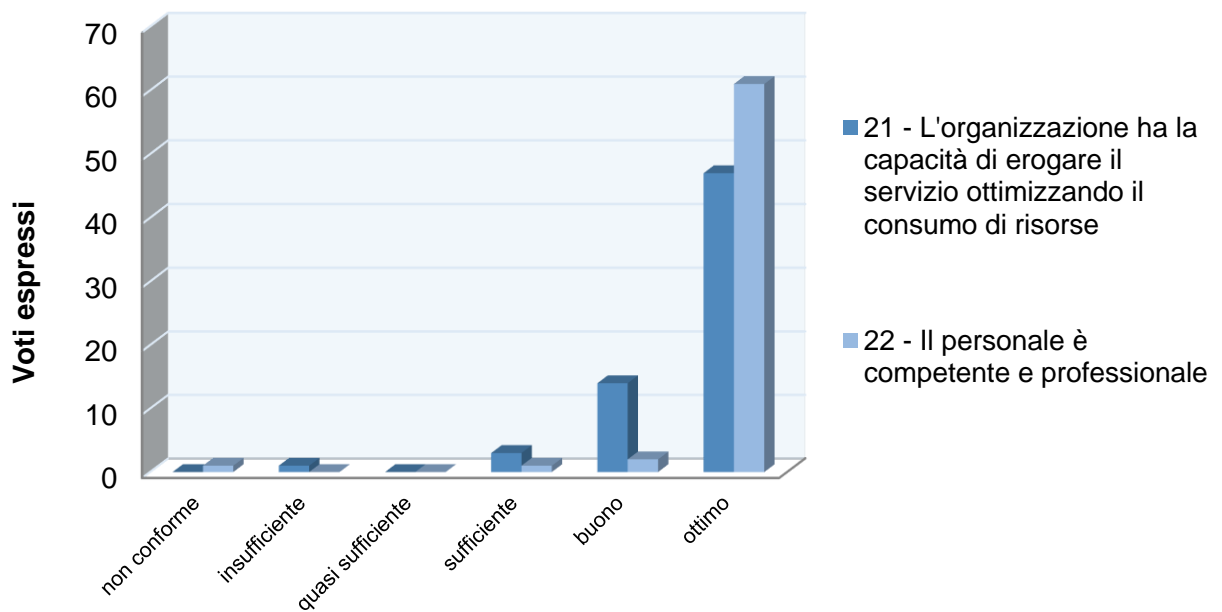


### Dimensione equità



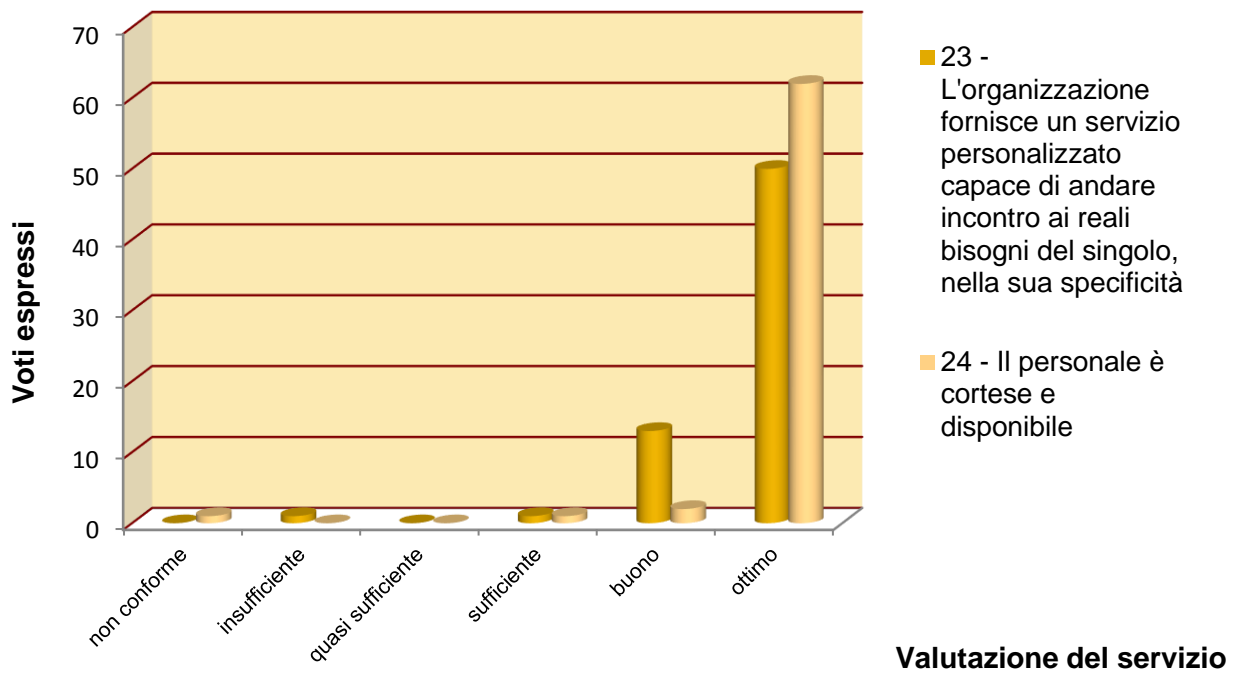
**Valutazione del servizio**

### Dimensione efficienza



**Valutazione del servizio**

## Dimensione empatia



**Valutazione del servizio**