

## AREA RISORSE UMANE - UFFICIO PENSIONI

### Valutazione servizio "Riscatto di periodi e servizi ai fini del TFS/TFR"

anno 2019

Nel corso dell'anno 2019 è stata effettuata una indagine sulla qualità del servizio "Riscatto di periodi e servizi ai fini del TFS/TFR" reso a favore del personale docente e tecnico amministrativo di Sapienza.

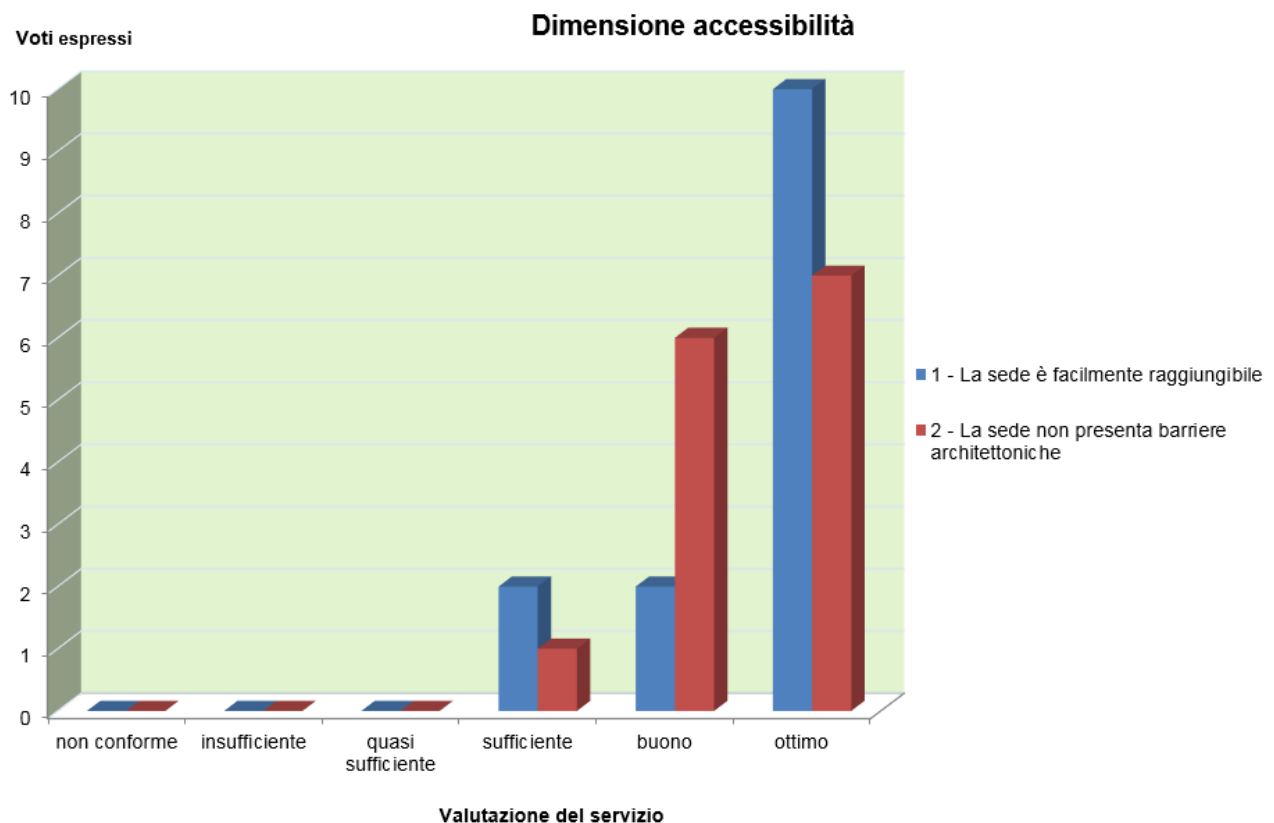
La richiesta di riscatto di periodi e/o servizi consente, dietro pagamento di un onere di riscatto posto a carico del richiedente, di vedere riconosciuti, ai fini del TFS/TFR, periodi e/o servizi diversamente non utili.

Nella pagina web del competente settore, nella sezione "Qualità del servizio", è riportato il servizio oggetto di valutazione, la scheda informazioni sul servizio, il questionario di gradimento e la scheda reclamo-segnalazione-suggerimento.

Il questionario e la scheda sono stati distribuiti a circa 50 dipendenti Sapienza e sono stati restituiti solamente 14 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.

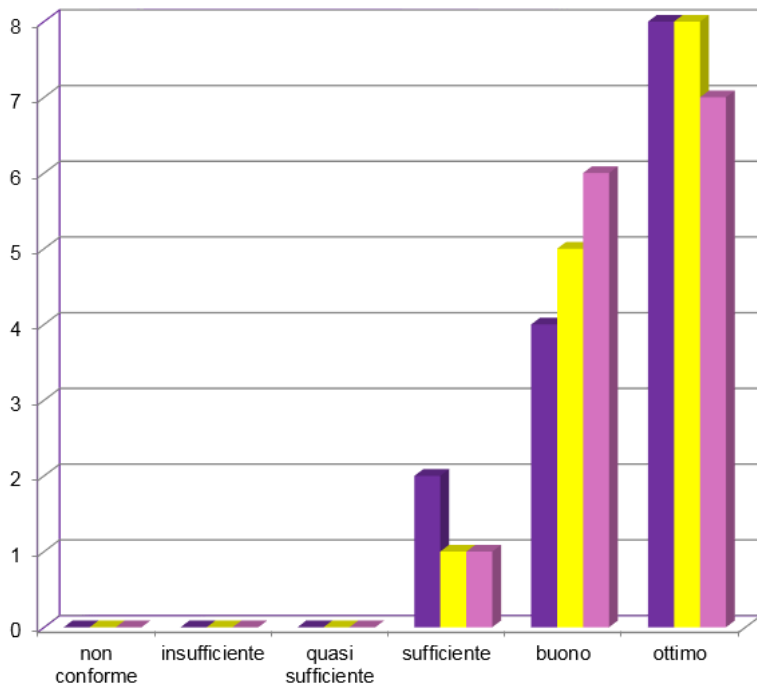
La valutazione delle informazioni raccolte mediante le risposte fornite dagli utenti in base ai questionari compilati, evidenzia un buon grado di soddisfazione delle necessità degli utenti e una buona "qualità percepita" del servizio.

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



### Dimensione tempestività

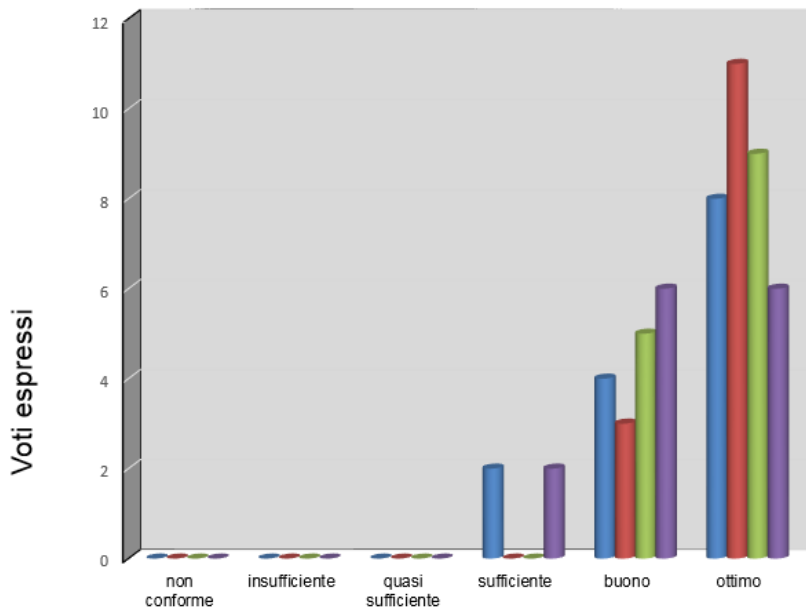
Voti espressi



- 3 - Il personale eroga il servizio in modo tempestivo
- 4 - Il personale/ufficio comunica tempestivamente eventuali modifiche/sospensioni del servizio
- 5 - I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi

Valutazione del servizio

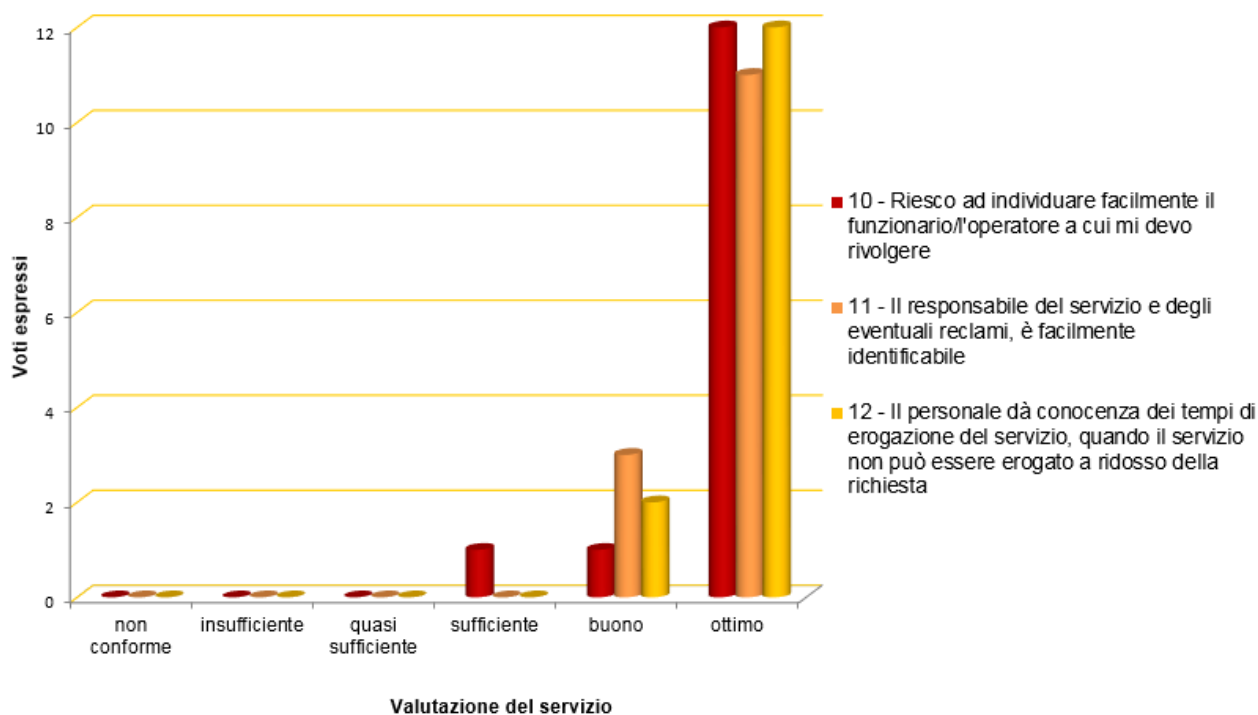
### Dimensione Trasparenza



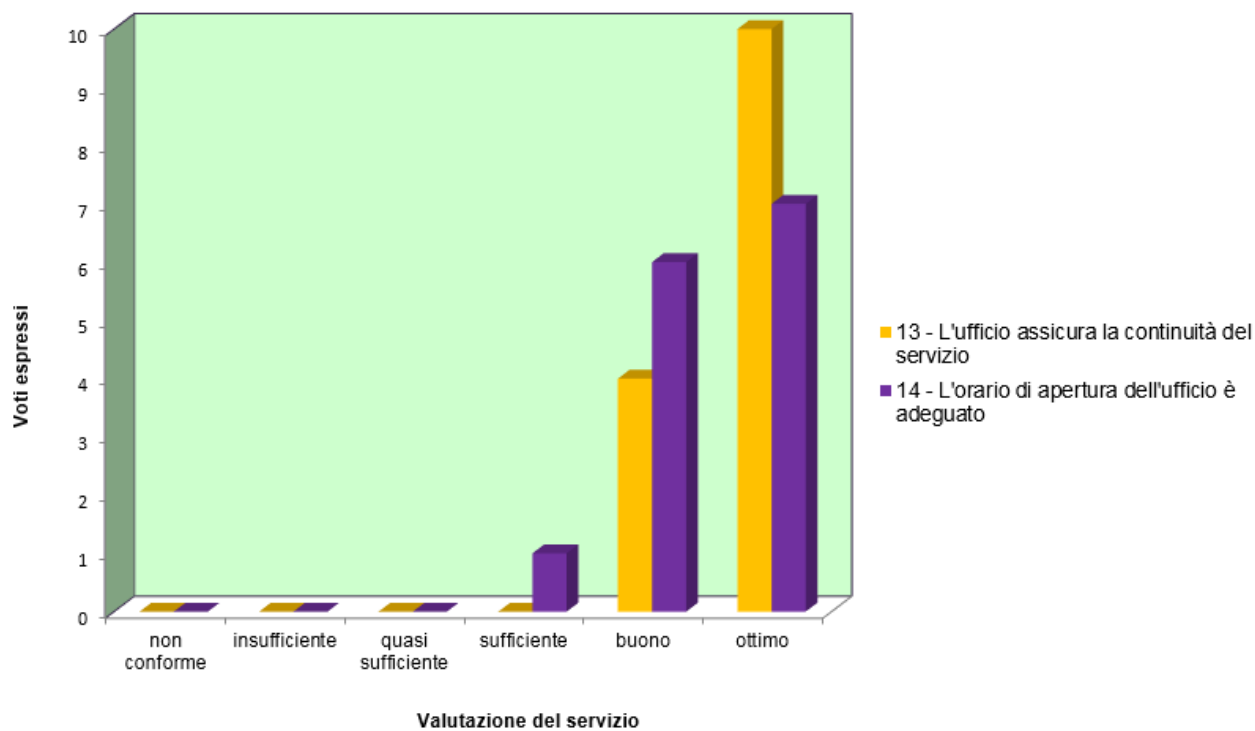
- 6 - Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno
- 7 - Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio chiaro e preciso
- 8 - Le informazioni che mi vengono fornite sono complete
- 9 - Nel sito web dedicato trovo tutte le informazioni per ottenere il servizio

Valutazione del servizio

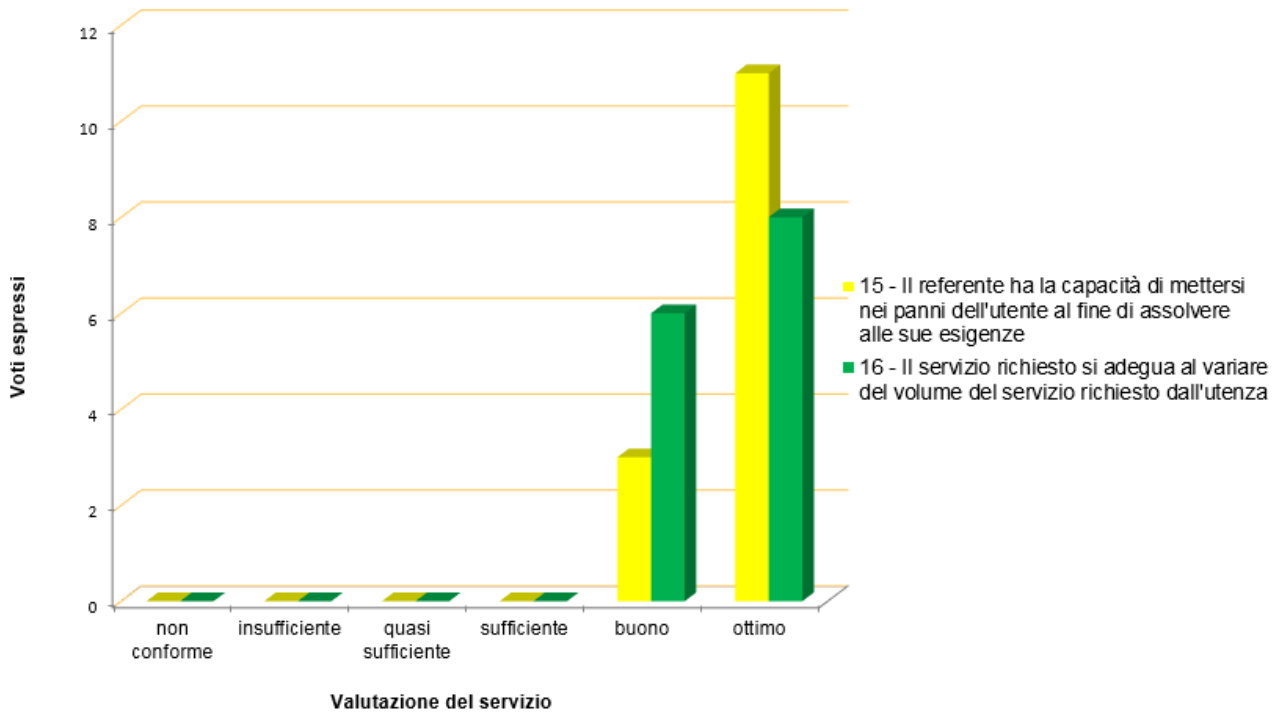
### Dimensione efficacia



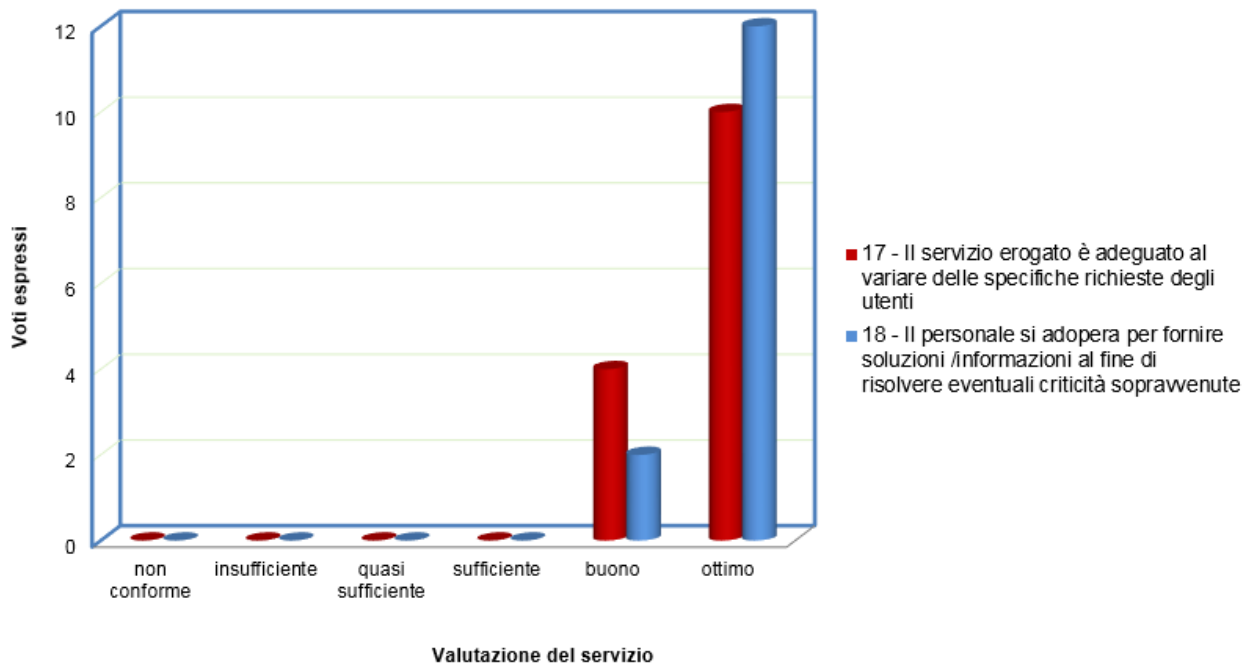
### Dimensione continuità



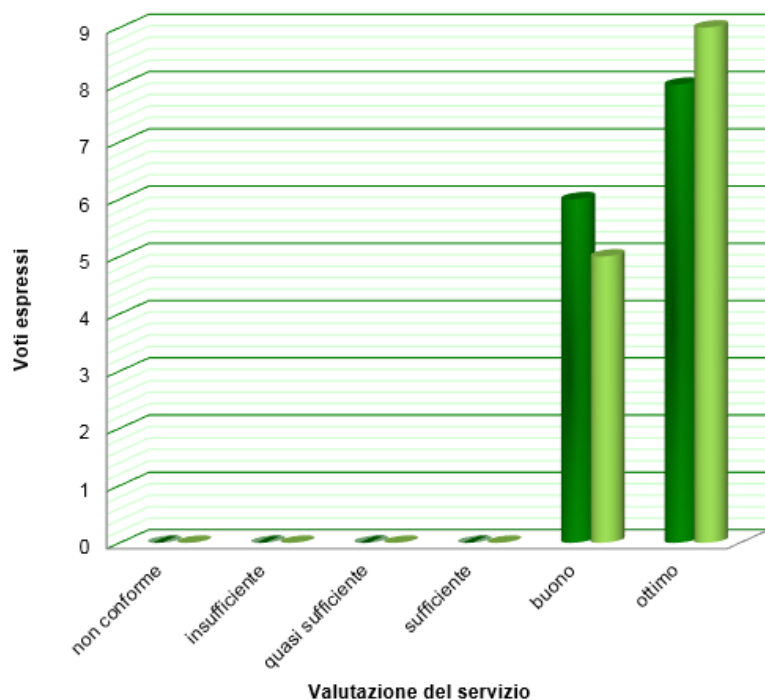
### Dimensione elasticità



### Dimensione flessibilità



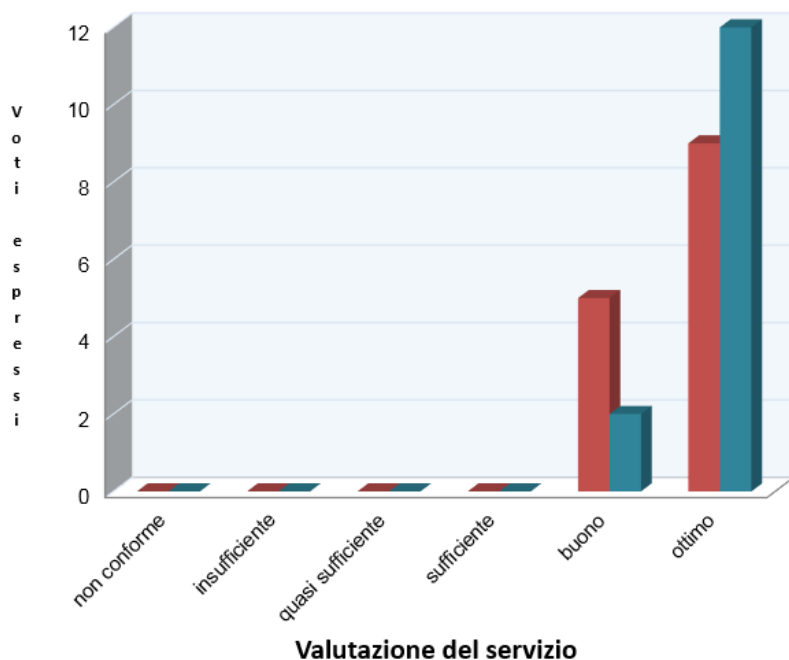
### Dimensione equità



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

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

### Dimensione efficienza



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

■ 22 - Il personale è competente e professionale

## Dimensione empatia

