

AREA RISORSE UMANE – UFFICIO PENSIONI

Valutazione servizio “Fornitura dati all’INPS per pensione e TFS per il tecnico amministrativo”

Anno 2019

Nel corso dell’anno 2019 è stata nuovamente effettuata una indagine sulla qualità del servizio “Fornitura dati all’INPS per pensione e TFS per il personale tecnico amministrativo”.

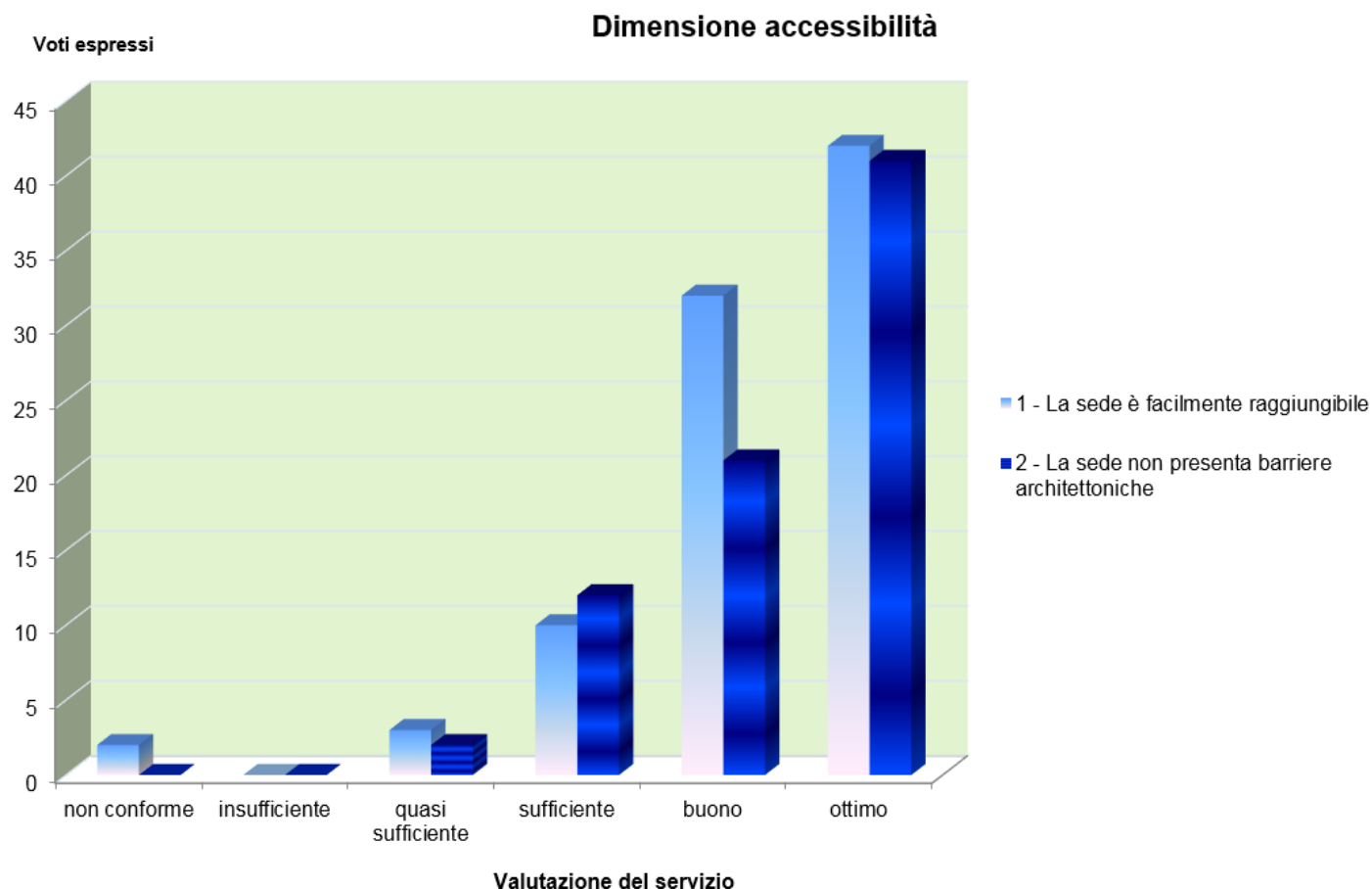
Tale servizio è reso a favore del predetto personale in corso di cessazione (utente interno) ed è propedeutico all’erogazione da parte dell’INPS (utente esterno) delle previste prestazioni pensionistiche e previdenziali. Si tratta quindi di un servizio finalizzato a soddisfare un interesse giuridicamente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

Nella pagina web del competente settore, 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 e la valutazione già effettuata negli anni 2014, 2015 e 2016.

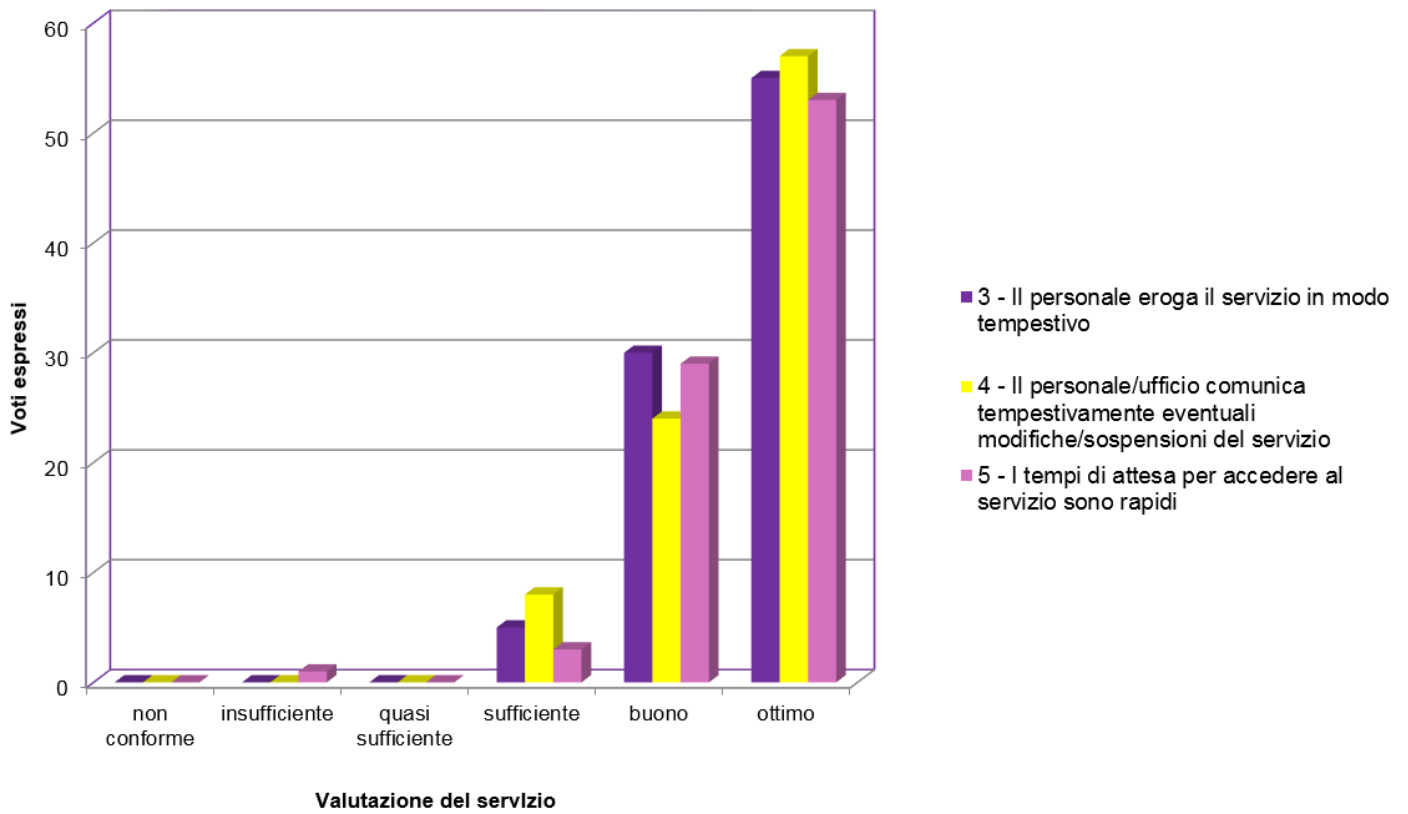
Sono stati distribuiti circa 160 questionari e schede e sono stati restituiti 90 questionari. Ciò testimonia, ancora una volta, la scarsa attenzione dell’utenza verso tale pratica d’indagine, ragionevolmente motivata dalla mancata necessità di effettuare segnalazioni negative in merito al servizio oggetto di valutazione.

Le informazioni raccolte mediante le risposte fornite dagli utenti con la compilazione dei questionari, 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 2019 conferma il risultato decisamente positivo già raggiunto negli anni 2014, 2015, e 2016, rafforzando l’evidente costante impegno e l’elevata professionalità del personale nelle diverse fasi dei processi messi in atto per la realizzazione del servizio in argomento.

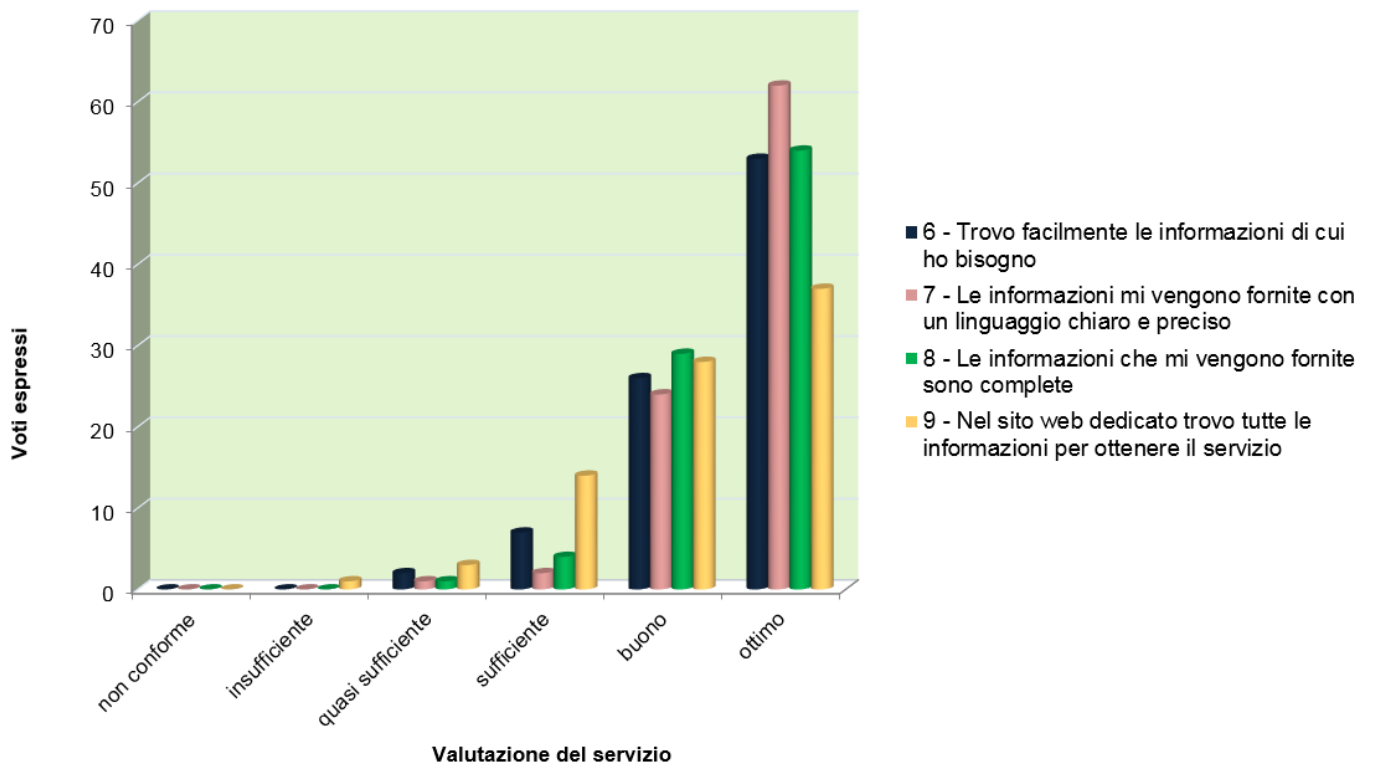
Di seguito l’elaborazione grafica delle risposte fornite dagli utenti alle domande relative alle diverse dimensioni che compongono i predetti questionari dell’anno 2019



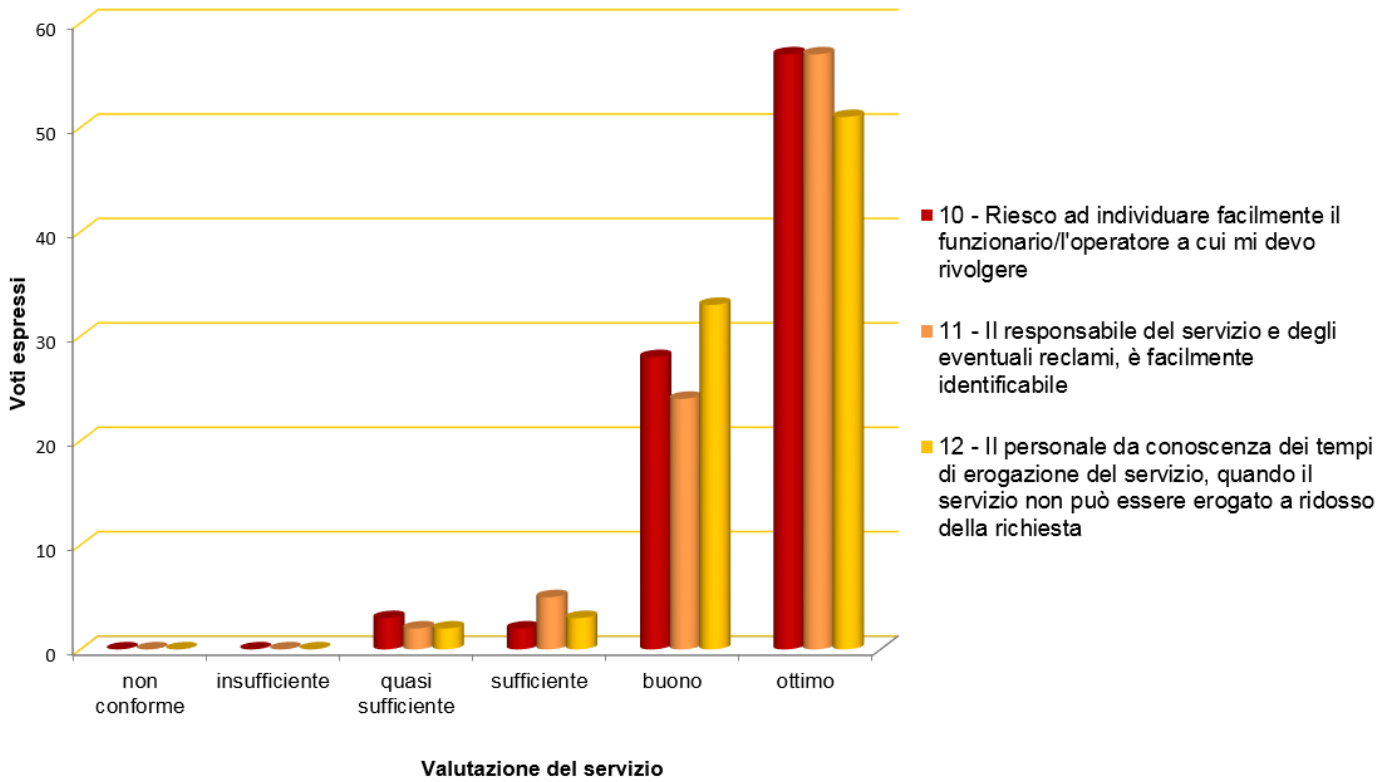
Dimensione tempestività



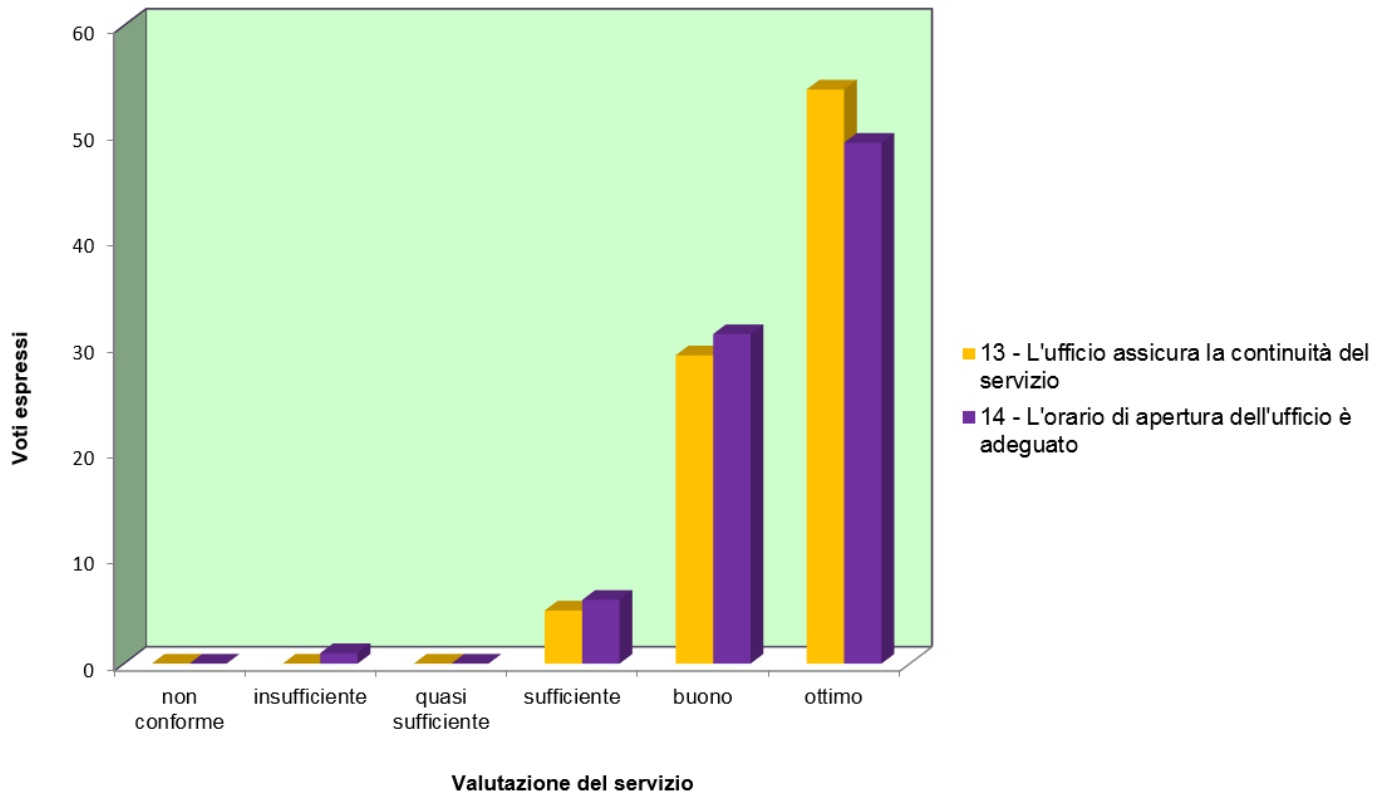
Dimensione trasparenza



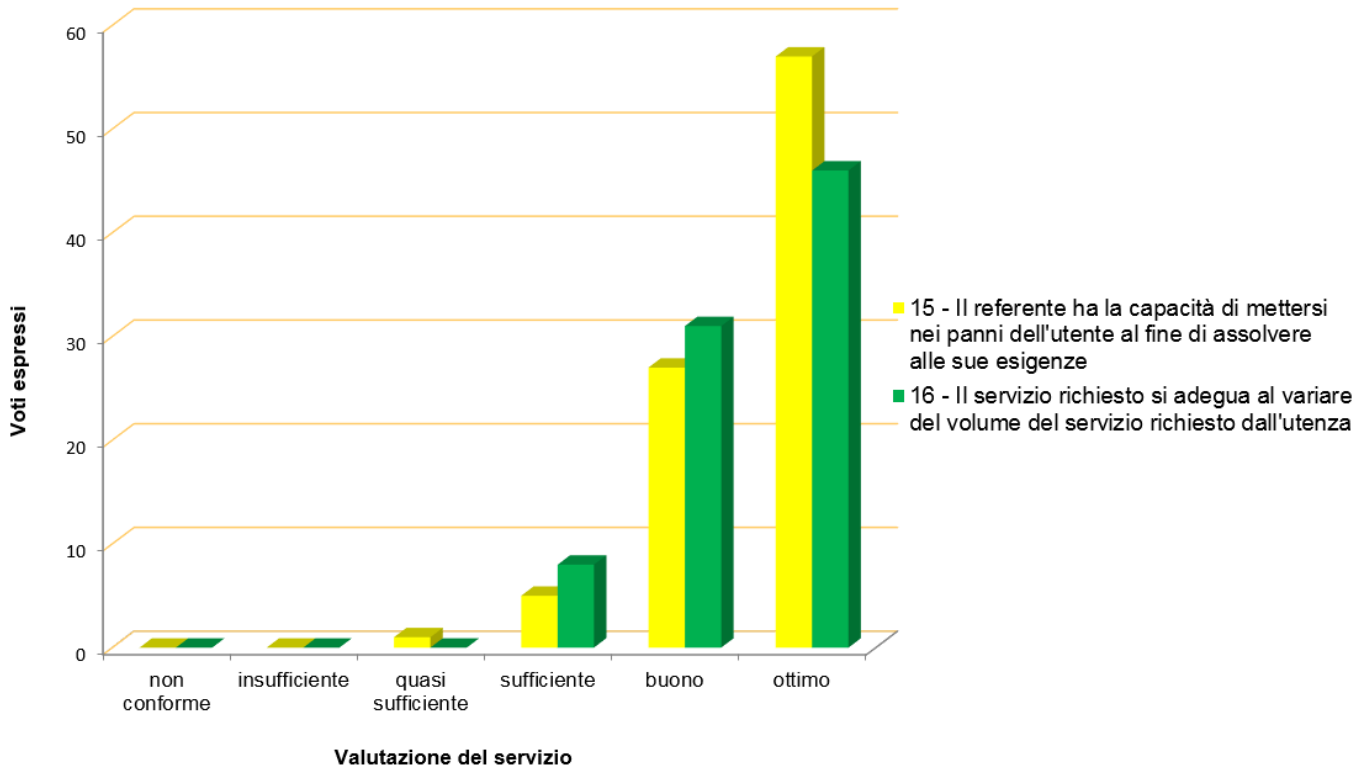
Dimensione efficacia



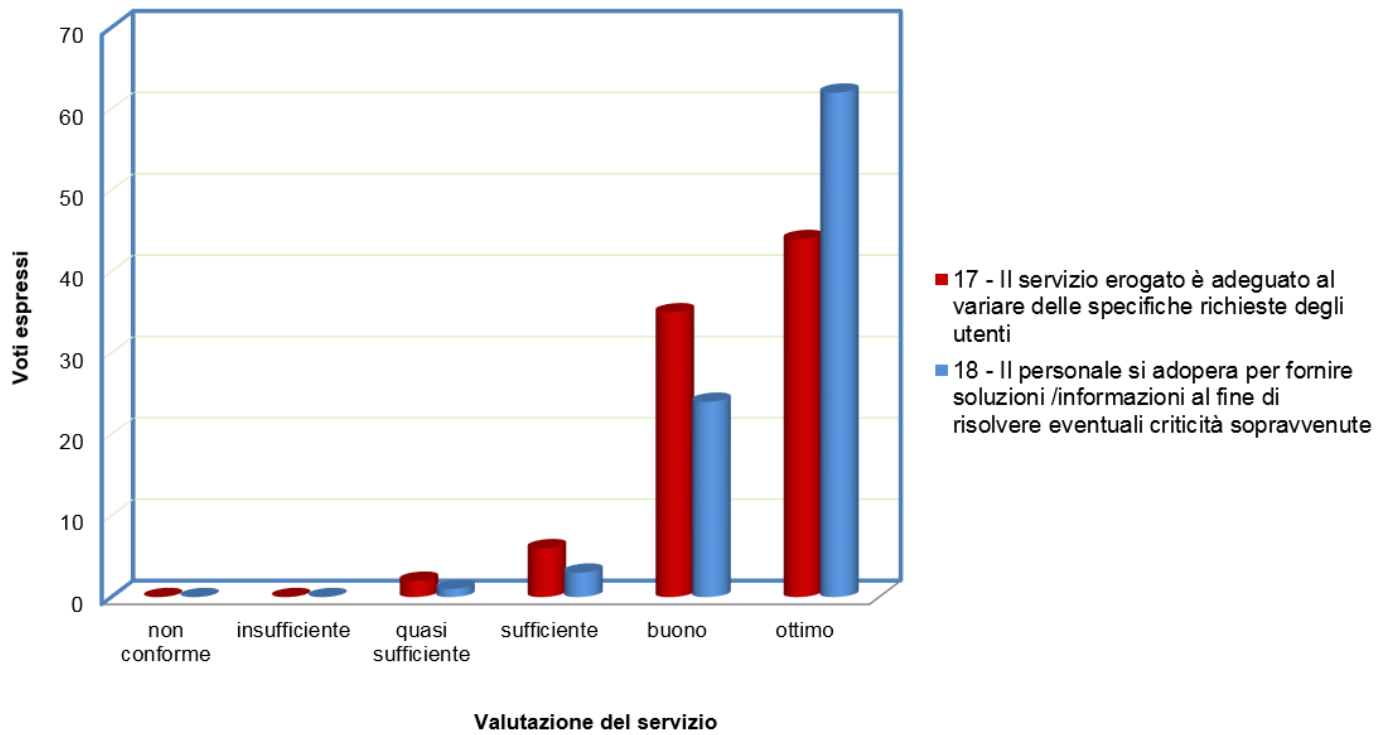
Dimensione continuità



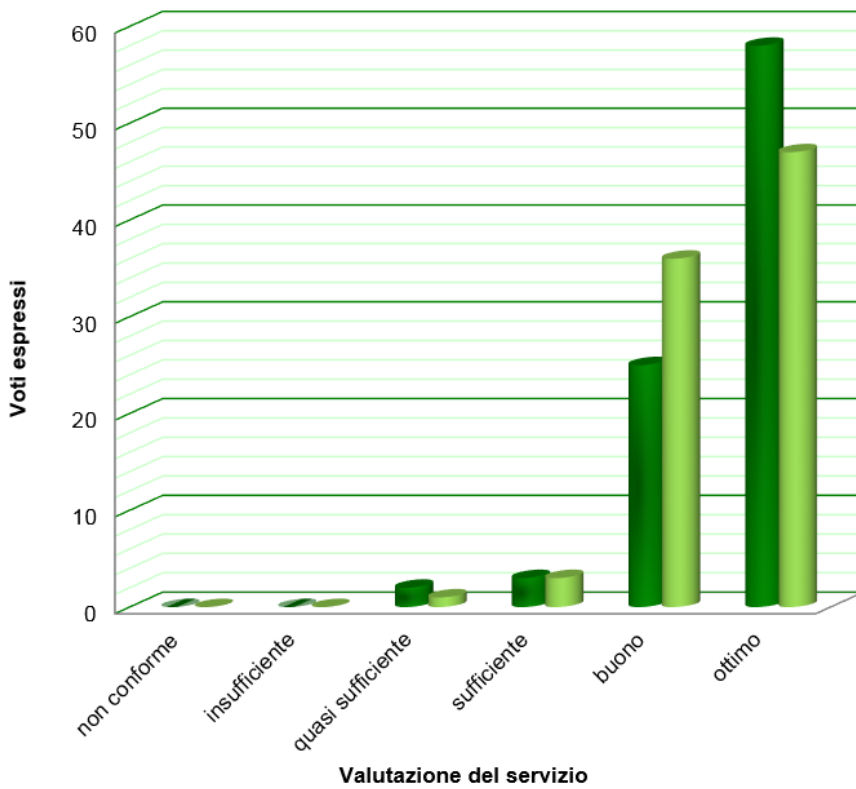
Dimensione elasticità



Dimensione flessibilità

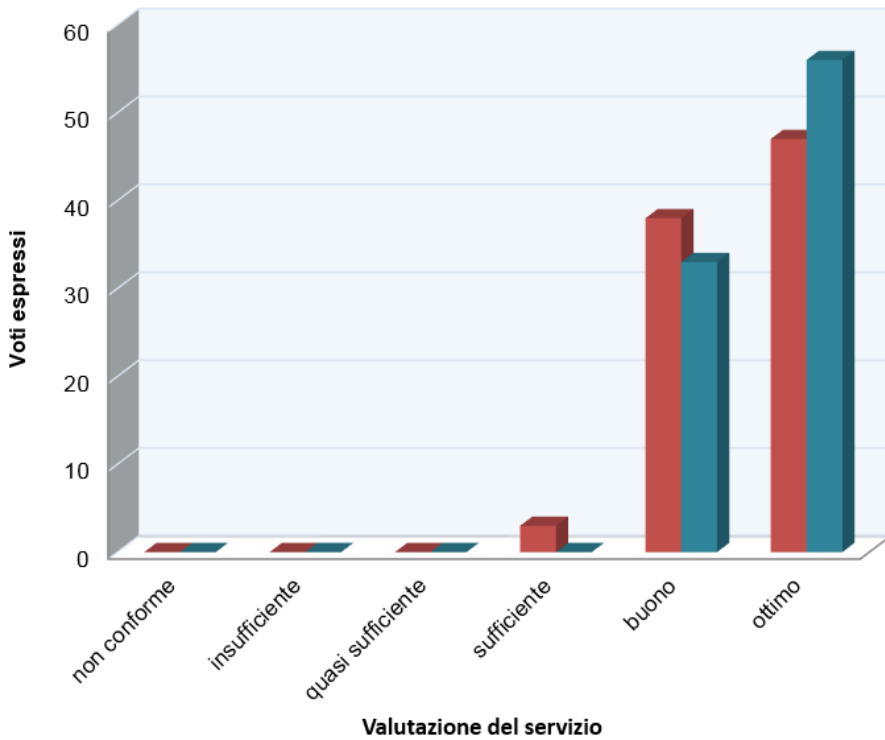


Dimensione equità



- 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

