

# **Esito della rilevazione di Customer satisfaction del Servizio Paghe**

2021

Prima rilevazione

Nell'ambito del progetto che prevede il mantenimento della certificazione di qualità per la norma di riferimento ISO 9001/2015, ottenuta nel 2020, si è avviato il processo di rilevazione della qualità percepita dagli utenti, cioè gli stessi dipendenti dell'Ente.

Il questionario è composto da 7 domande, ma la maggiore parte degli intervistati risponde solo alle prime due, perché le successive sono rivolte solo a chi ha chiesto delucidazioni sulla propria busta paga.

I questionari di risposta sono stati 50. Le risposte ottenute sono state elaborate tramite un foglio di calcolo, che ha evidenziato gli esiti riportati di seguito.

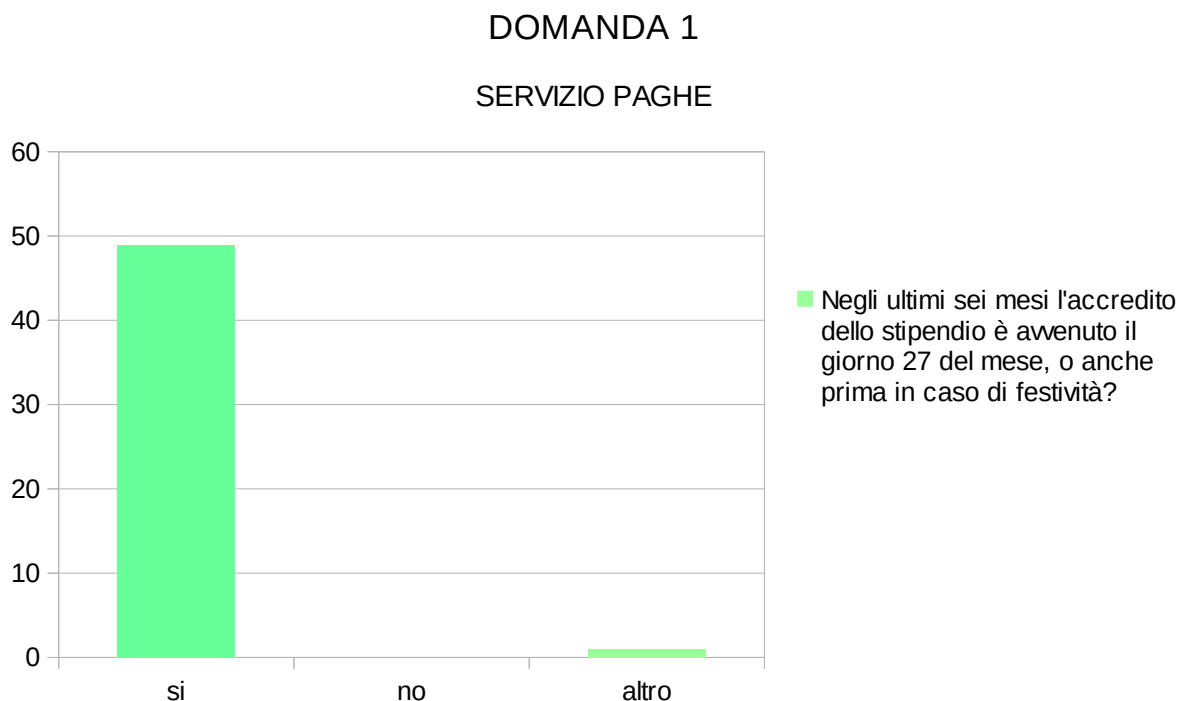
## Domanda n.1

La domanda è stata inserita nel questionario a partire dal 2019, dopo l'approvazione della carta dei servizi, per verificare l'elemento di qualità prevalente del Servizio Paghe, cioè la puntualità nei pagamenti ai dipendenti.

	si	no	altro
Negli ultimi sei mesi l'accredito dello stipendio è avvenuto il giorno 27 del mese, o anche prima in caso di festività?	49	0	1

La risposta indicata come “altro” è quella data da un dipendente che non ha verificato questo dato. La puntualità è comunque attestata da tutte le altre risposte positive. Inoltre poiché il procedimento di emissione dei mandati avviene in modo unitario, la data di accredito è uguale per tutti.

Qui sotto anche la rappresentazione grafica, che consente di avere un impatto immediato delle risposte

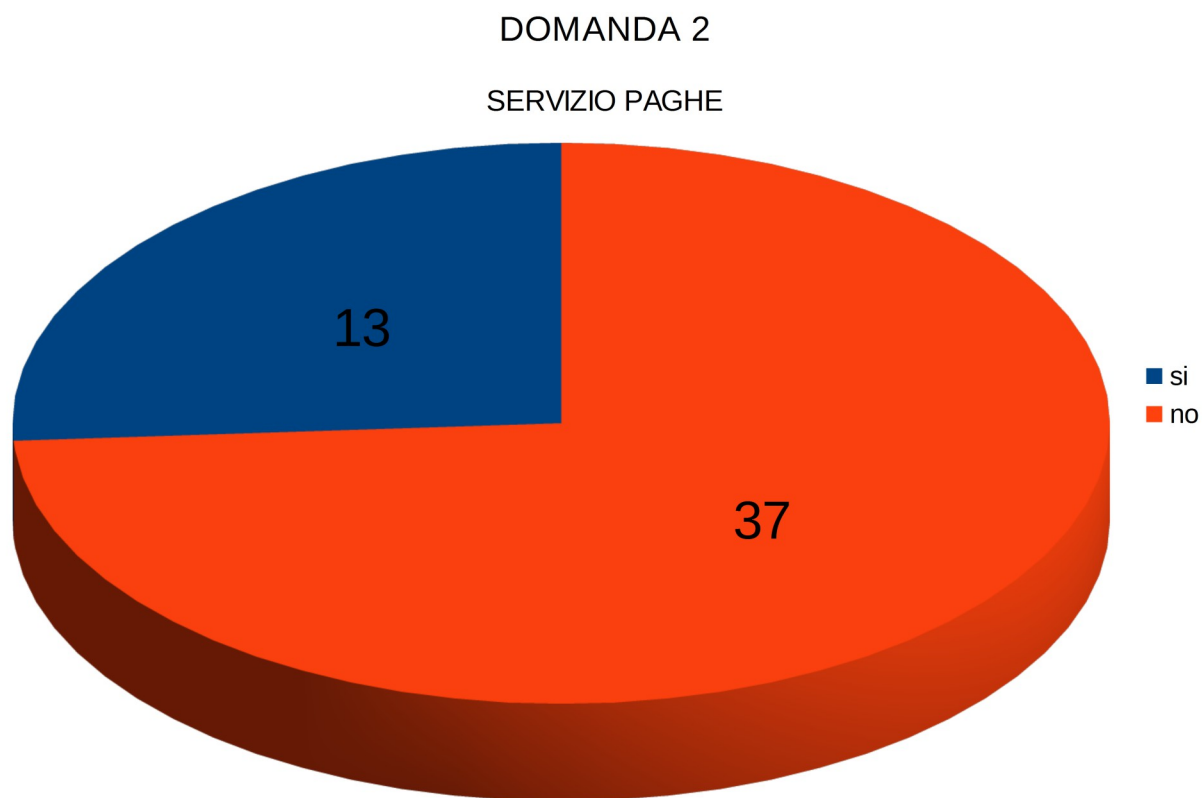


## Domanda n.2

La domanda proposta rileva se i dipendenti si rivolgono all'ufficio, durante il periodo medio di sei mesi, ed è riportata insieme all'esito numerico ottenuto

	si	no
Negli ultimi sei mesi ti sei rivolto all'Ufficio Personale per avere informazioni e/o richiedere un servizio relativi o attinenti alla busta paga o ad alcune sue voci e/o importi?	13	37

Qui sotto anche la rappresentazione grafica, che consente di avere un impatto immediato delle risposte



I dipendenti intervistati hanno dichiarato in maggioranza di non avere chiesto informazioni all'Ufficio.

## Domanda n.3

La domanda proposta è particolarmente significativa per rilevare la qualità del servizio. In base alla formulazione del questionario può essere restituita solo dai dipendenti che rispondono positivamente al quesito precedente .

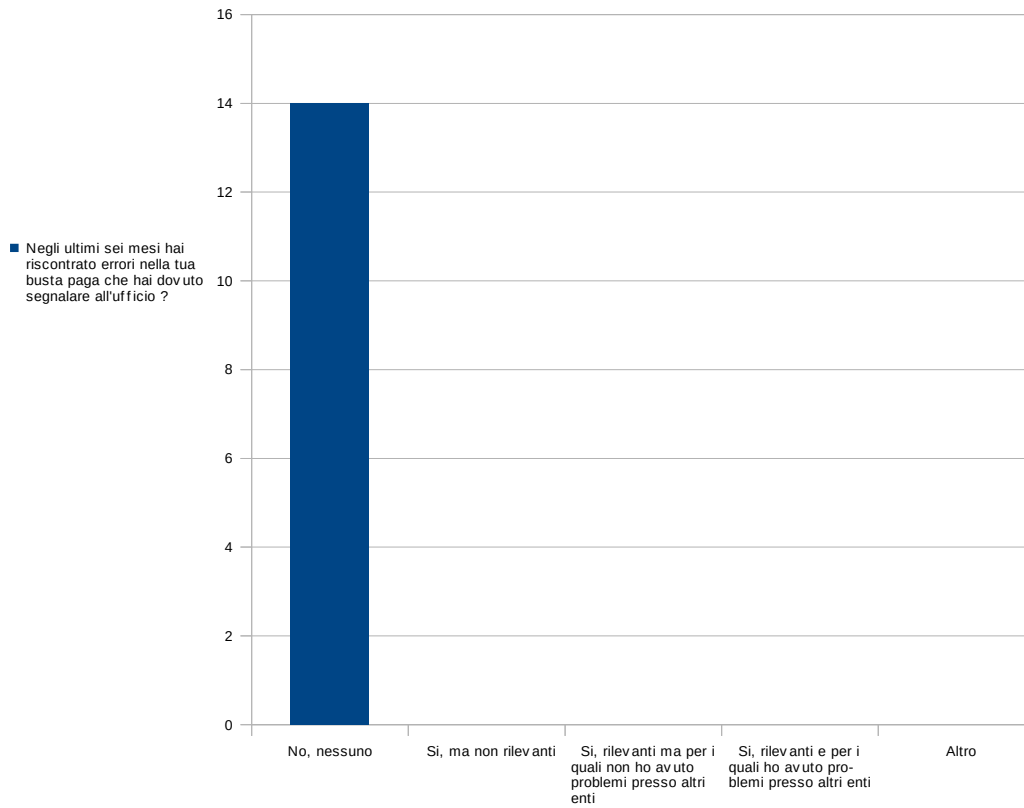
	No, nessuno	Si, ma non rilevanti	Si, rilevanti ma per i quali non ho avuto problemi presso altri enti	Si, rilevanti e per i quali ho avuto problemi presso altri enti	Altro
Negli ultimi sei mesi hai riscontrato errori nella tua busta paga che hai dovuto segnalare all'ufficio ?	12	1	0	0	0

L'esito della rilevazione è positivo poiché c'è una sola segnalazione, che da verifiche condotte si riferisce alla mancata assegnazione motivata di un beneficio economico.

Qui sotto anche la rappresentazione grafica delle risposte

Domanda 3

Servizio paghe



## Domanda n.4

Anche in questo caso l'organizzazione del questionario riserva la domanda solo agli utenti che segnalano errori. La domanda proposta è questa:

	Si, li ha corretti entro il mese successivo	No, li ha corretti in un tempo più lungo	No, non li ha corretti per niente	Altro
L'Ufficio ha corretto gli errori segnalati entro il mese successivo?	0	0	1	0

L'unica segnalazione presente e non riferibile ad un errore, è stata già precisata alla domanda n.3.

## Domanda n. 5

Questa domanda è rivolta per verificare la qualità percepita in caso di richiesta di informazioni da parte degli utenti .

	No, la risposta è stata immediata	No, la risposta mi è stata data in breve tempo	No, ho avuto la risposta in un tempo ragionevole	Si, ci sono voluti diversi giorni	Si, ci sono voluti tanti giorni perché ho rivolto una domanda complessa che ha reso necessario per il Servizio acquisire altre informazioni	Altro
Negli ultimi sei mesi, quando hai chiesto informazioni attinenti alla busta paga o ad alcune sue voci e/o importi, hai dovuto aspettare a lungo per potere avere risposta?	6	6	1	0	0	0

Le risposte sono tutte positive.

### Domanda 5

#### Servizio Paghe



## Domande n. 6 e n.7

In questo caso si verifica se le risposte ricevute sono chiare e gli utenti vengono accolti con cortesia.

- chiarezza

	Si, le informazioni sono state molto chiare	Si, le informazioni sono state chiare	No, sono stati usati termini difficili	No, la spiegazione era confusa	No, la spiegazione era non attinente alla domanda	Altro
In caso di richiesta di informazioni attinenti alla busta paga o ad alcune sue voci e/o importi, ti è stato risposto con chiarezza?	9	4	0	0	0	0

- cortesia

	Si sono stati molto cortesi	Si sono stati cortesi	Sono stati cortesi ma mi hanno dato una risposta negativa	No, hanno perso la pazienza	No, sono stati maleducati nei modi	Altro
Gli operatori sono stati cortesi?	7	6	0	0	0	0

Le risposte avute dai dipendenti sono state tutte positive.



# Conclusione

La rilevazione ha interessato oltre la metà dei dipendenti.

Dall'esito riportato non emergono criticità, ma anzi è confermato l'altissimo livello del servizio, già evidenziato dalle rilevazioni condotte negli anni precedenti.

Tempio, 7 giugno 2021

La responsabile per la qualità

D.ssa Giovanna Gatto

## Indice generale

Domanda n.1.....	2
Domanda n.2.....	3
Domanda n.3.....	4
Domanda n.4.....	5
Domanda n. 5.....	6
Domande n. 6 e n.7.....	7
Conclusione.....	8