

# Esito della rilevazione di Customer satisfaction del Servizio Paghe

2022

## Seconda rilevazione

Il Servizio Paghe è certificato per la qualità ai sensi della norma ISO 9001/2015 che prevede espressamente le rilevazioni di customer satisfaction presso gli utenti del servizio, che in questo caso, coincidono con i dipendenti dell'Ente.

Sul questionario somministrato sono state considerate 7 domande, come avvenuto in occasione della prima rilevazione del corrente anno, alle quali non devono rispondere tutti. 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.

In occasione di questa rilevazione i questionari di risposta sono stati 49.

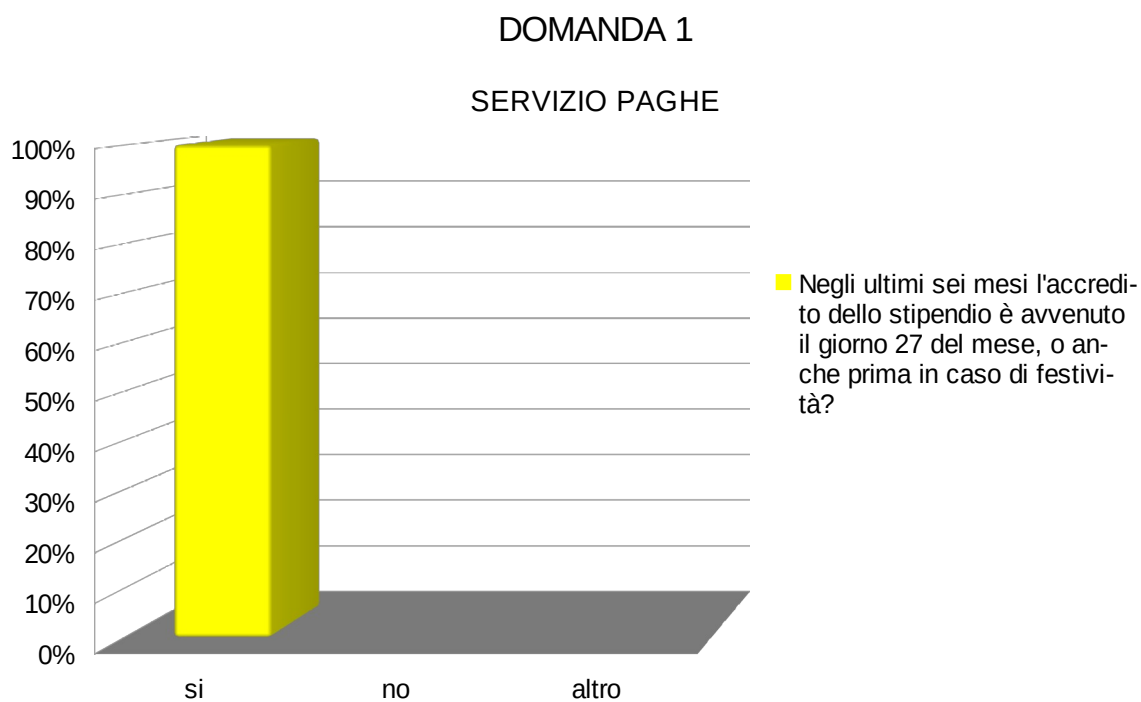
Le risposte formulate sono state elaborate con l'ausilio di un foglio di calcolo, dal quale si ricavano gli esiti illustrati di seguito.

## Domanda n.1

Nel 2019, dopo l'approvazione della carta dei servizi che ha individuato come elemento di qualità prevalente del Servizio Paghe la puntualità nel pagamento dello stipendio a tutti i dipendenti, la domanda è stata inserita nel questionario per ottenere un riscontro immediato all'impegno assunto.

	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	0

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

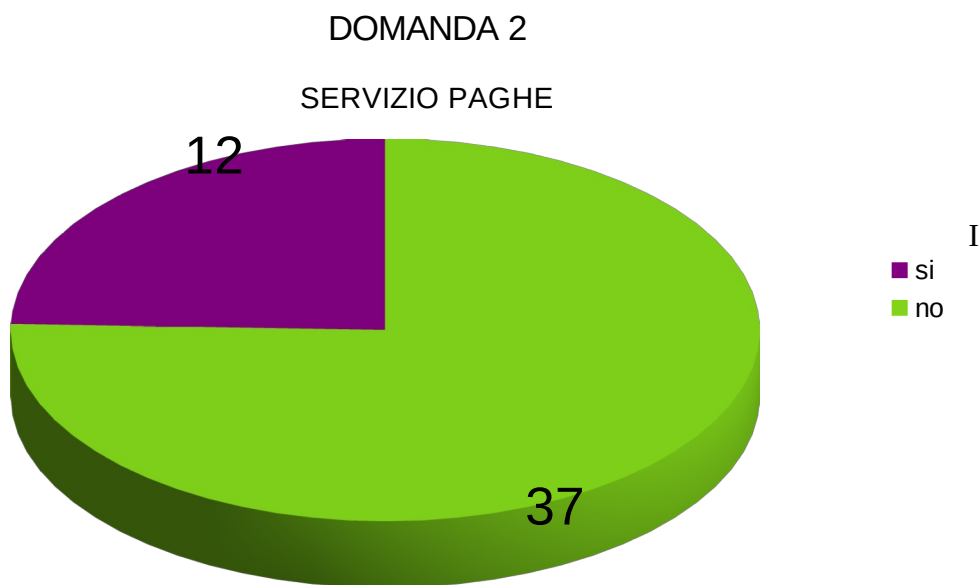


## Domanda n.2

Il quesito proposto rileva se i dipendenti si rivolgono all'Ufficio Paghe per avere informazioni sulla busta paga ricevuta.

	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?	12	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.

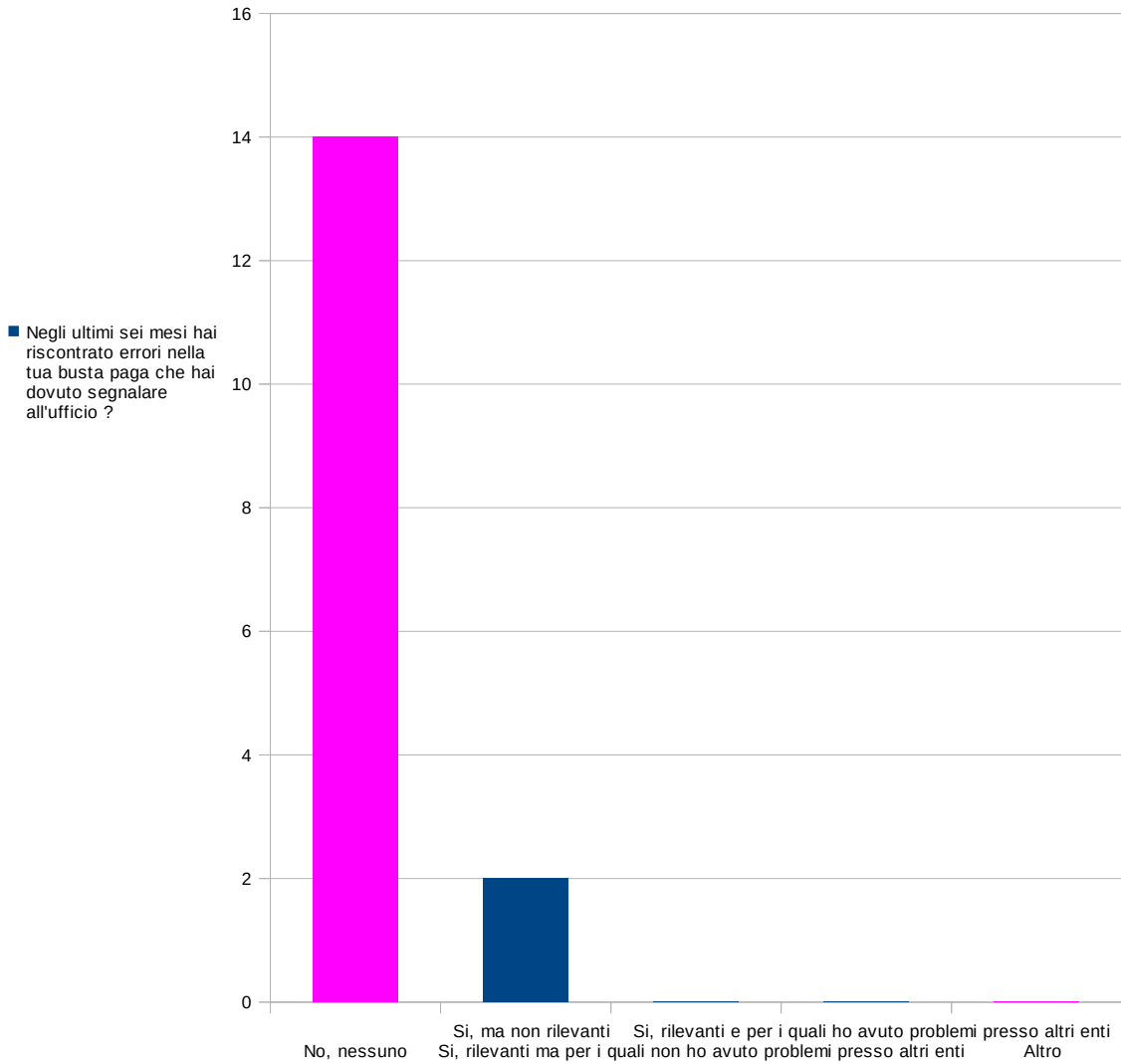
	No, nessuno	Si, ma non rilevanti	Si, rilevanti ma per i quali non ho avuto problemi presso altri enti	Si, rilevanti e per i quali ho avuto problemi presso altri enti	Altri
Negli ultimi sei mesi hai riscontrato errori nella tua busta paga che hai dovuto segnalare all'ufficio ?	14	2	0	0	

L'esito della rilevazione è assolutamente positivo poiché gli utenti interessati non hanno riscontrato errori, soltanto uno ma non rilevante. La voce altro riportata non modifica l'esito illustrato.

Qui sotto anche la rappresentazione grafica delle risposte

Domanda 3

Servizio paghe

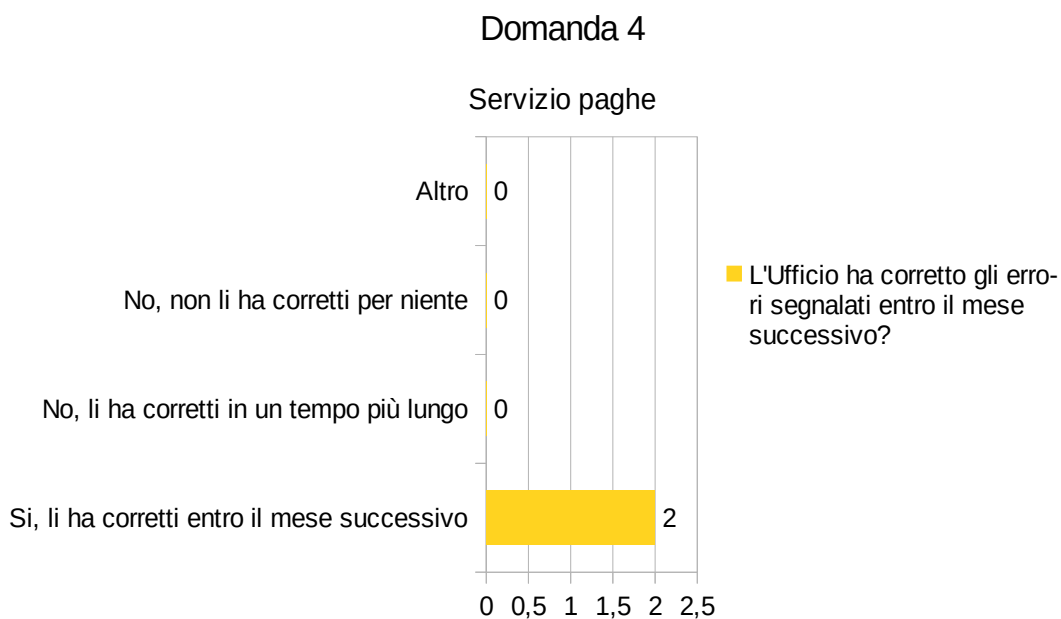


## Domanda n.4

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?	2	0	0	0

Per i due errori riscontrati la correzione è stata tempestiva.



## 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?	13	2	0	0	0	0

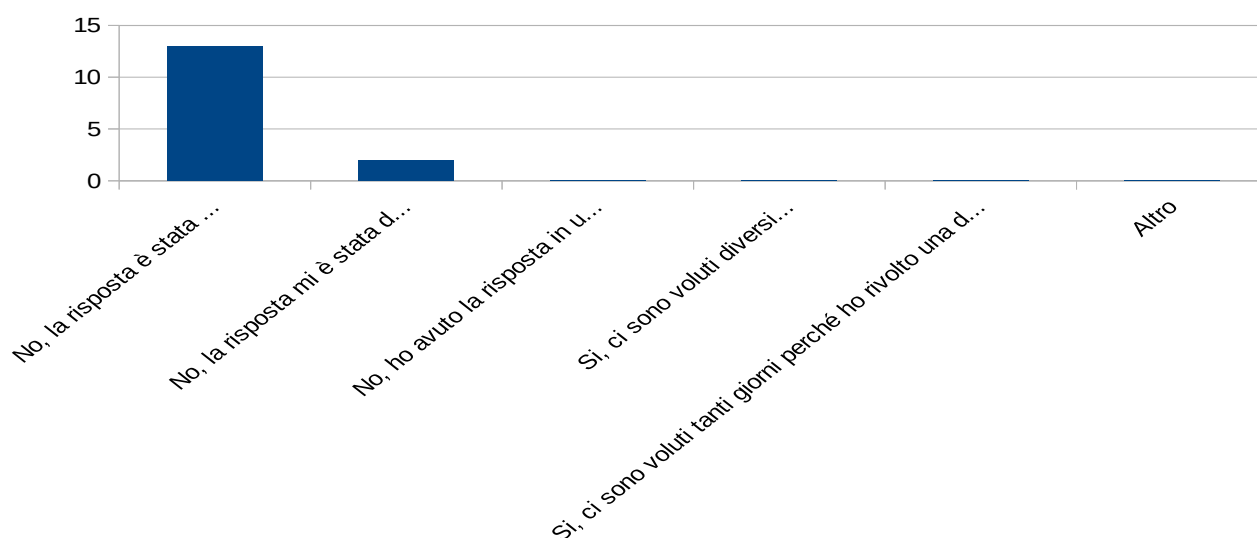
Le risposte sono tutte molto positive.

Qui sotto la rappresentazione grafica del risultato ottenuto

### Domanda 5

#### Servizio Paghe

- 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?



## 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?	14	2	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?	14	2	0	0	0	0

Le risposte avute dai dipendenti sono state tutte molto positive, evidenziano chiarezza e cortesia da parte del personale interessato.



## **Conclusione**

La rilevazione ha interessato oltre la metà dei dipendenti e attesta che non emergono criticità nel servizio, di cui è confermato l'altissimo livello, già evidenziato dalle rilevazioni condotte negli anni precedenti.

Tempio, 13/12/2022

La responsabile per la qualità

Gian Franca Murru

## 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