

QUESTIONARI DI GRADIMENTO

# LA QUALITÀ IN ENPAV

Testata la qualità e l'efficienza dei servizi agli iscritti.

a cura della **Direzione Studi**

**L'**Enpav ha adottato dal 2010 un Sistema di Gestione per la Qualità (Sgq) in conformità alla norma Uni En Iso 9001:2008, che da quest'anno è certificato da DNV (Det

Norske Veritas Italia s.r.l.), primario ente di certificazione con esperienza a livello internazionale e accreditato da Accredia.

Il campo di applicazione del nostro Sgq comprende l'intera gamma delle prestazioni erogate dall'Enpav e la gestione delle iscrizioni e dell'incasso dei contributi ed include le procedure che descrivono sia i processi gestiti

nelle aree istituzionali (Previdenza e Contributi) sia quelli (Approvvigionamenti, Risorse Umane, Aggiornamento Software e Sito Web), cosiddetti di supporto, in quanto funzionali alle attività principali ed alle finalità dell'intero sistema.

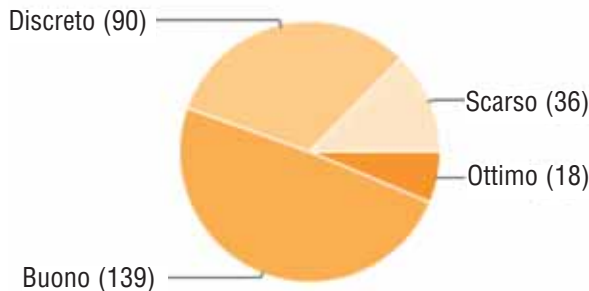
Lo scopo di un Sistema di Gestione per la Qualità è quello di fornire all'organizzazione gli indirizzi, le prescrizioni e la documentazione di riferimento per quanto attiene alla politica, agli obiettivi, alla pianificazione, al controllo, all'assicurazione e al miglioramento del livello di qualità percepita dall'iscritto.

In quest'ottica, l'Enpav ritiene di fondamentale importanza conoscere l'opinione degli associati per testare

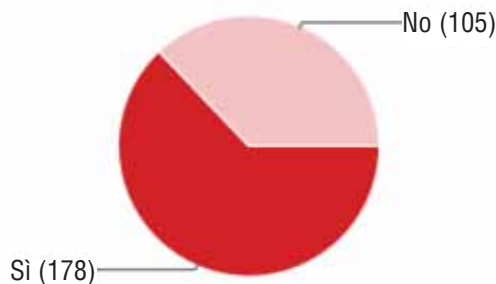
**Eri a conoscenza del fatto che l'iscrizione all'albo comporta anche l'iscrizione all'Enpav?**



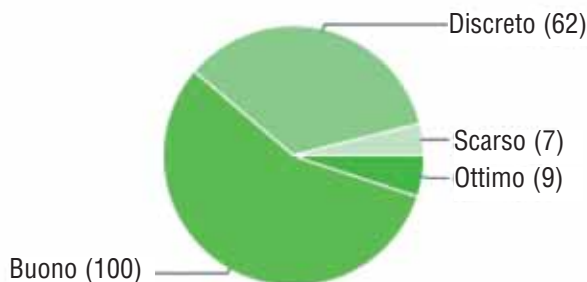
**Che giudizio esprimi sulla chiarezza della prima comunicazione ricevuta dall'Enpav?**



**A seguito di questa comunicazione, hai consultato il sito?**



**Chiarezza delle informazioni**



l'efficacia del servizio reso alla Categoria.

È per questo che nel 2013 sono stati realizzati due questionari di gradimento: l'uno indirizzato ai 1061 neo iscritti del 2012 e del primo semestre 2013; l'altro ai 488 nuovi pensionati Enpav del 2012 e del primo semestre 2013.

## NEO ISCRITTI

Per i neo iscritti, il 72% delle risposte è arrivato da colleghe.

Ben rappresentato tutto il territorio nazionale, con il 49% delle risposte dal Nord, il 31% dal Sud e il 19% dal Centro.

Soddisfacente la percentuale di quanti sono informati sui servizi offerti dall'Enpav, come la polizza sanitaria (74%) e l'indennità di maternità (72%), mentre solo il 32% ha risposto di conoscere le borse di studio, il 39% le erogazioni assistenziali, il 49% le convenzioni, il 43% l'EnpavCard e il 57% i prestiti.

I giovani hanno dimostrato di utilizzare lo strumento informatico: ben il 63% ha consultato il sito dell'Ente ed il 61% ed il 56% ha considerato buona la reperibilità e la chiarezza delle informazioni presenti sul sito.

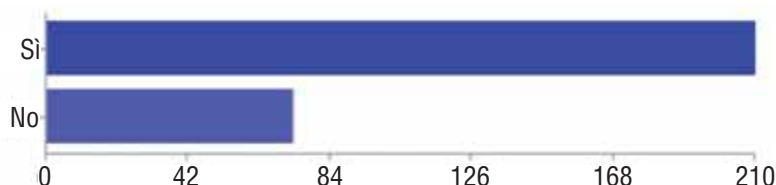
## NEO PENSIONATI

Le risposte al questionario sono arrivate per il 64% dal Nord, mentre il Centro ed il Sud hanno restituito il 13% ed il 23% delle risposte.

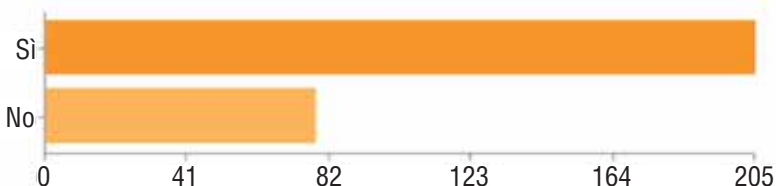
Il 45% ha dichiarato di preferire il mezzo telefonico per reperire informazioni sulla presentazione della domanda di pensione, mentre il 28% ha utilizzato la posta elettronica ed il 13% ha consultato il sito internet dell'Ente.

Quasi la metà delle risposte ha espresso un ottimo giudizio sulla chiarezza e completezza delle informazioni ricevute al momento della presentazione della domanda di pen-

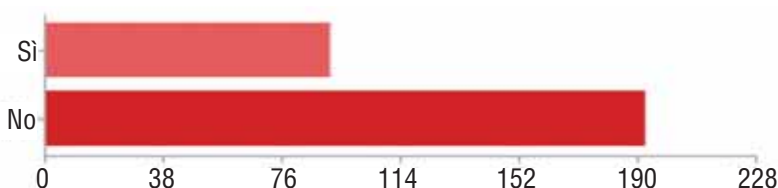
### Polizza Sanitaria (conosci i servizi messi a disposizione dall'Enpav?)



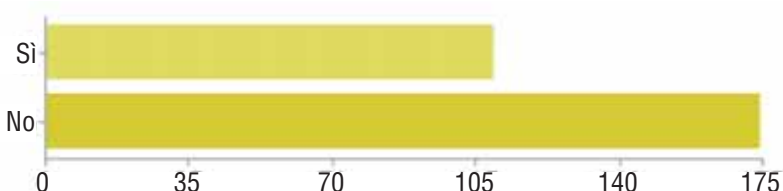
### Indennità di Maternità (conosci i servizi messi a disposizione dall'Enpav?)



### Borse di Studio (conosci i servizi messi a disposizione dall'Enpav?)



### Erogazioni Assistenziali (conosci i servizi messi a disposizione dall'Enpav?)



sione ed il 47% si è dichiarato del tutto soddisfatto dei tempi di erogazione della prestazione.

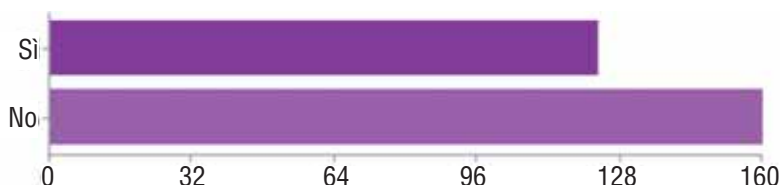
In linea generale la Categoria, indipendentemente dall'età degli in-

tervistati, richiede all'Enpav di potenziare l'informazione sui servizi e di semplificare e migliorare la comunicazione anche attraverso il canale dei Delegati provinciali che, presenti sul

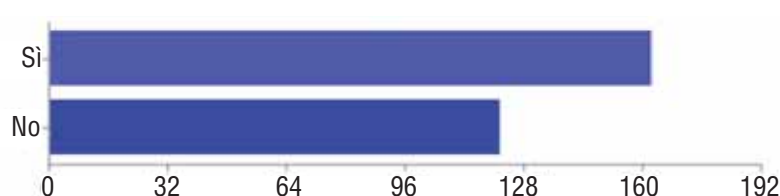
territorio, rappresentano il primo punto di riferimento per gli iscritti. Alla comunicazione l'Enpav ha dedicato molta attenzione negli ultimi anni ed i risultati restituiti dai questionari di soddisfazione rappresentano un valido strumento per comprendere quali siano gli ulteriori ambiti di miglioramento e i settori che richiedono un intervento specifico.

Questo a riprova del fatto che la Qualità in Enpav vuole essere uno strumento di semplificazione e trasparenza delle procedure e di garanzia del rispetto degli impegni assunti verso gli iscritti. ➔

#### Enpav-Card (conosci i servizi messi a disposizione dall'Enpav?)



#### Prestiti (conosci i servizi messi a disposizione dall'Enpav?)



## DUE DOMANDE DAGLI ISCRITTI

**Sono un neoiscritto all'Enpav e mi interessa sapere se sia possibile presentare domanda di prestito agevolato per l'avvio dell'attività professionale, oppure occorra un'anzianità minima di iscrizione.**

**Vorrei inoltre sapere se la documentazione relativa alla strumentazione da acquistare e alla garanzia da fornire debba essere presentata già al momento della domanda o anche in un momento successivo.**

Per la richiesta di prestito agevolato è necessaria l'iscrizione all'Enpav (e la regolarità contributiva), ma non occorre un'anzianità iscrivitiva minima, per cui si può presentare domanda subito dopo l'iscrizione. Gli iscritti da meno di 4 anni al momento della domanda godono inoltre di ulteriori agevolazioni, soprattutto per quanto concerne il tasso di interesse e la restituzione del prestito.

I prestiti sono assegnati attraverso una graduatoria deliberata sei volte l'anno.

La documentazione richiesta (preventivi relativi alle spese da sostenere o fatture, documentazione riguardante la garanzia prescelta, tra fideiussione, ipoteca e cessione del quinto dello stipendio) deve necessariamente accompagnare la domanda di prestito, in quanto nella graduatoria dei richiedenti saranno inserite solo le domande complete. Le altre dovranno essere perfezionate entro il termine di 90 giorni dall'invio all'Enpav e pertanto saranno inserite nella prima graduatoria utile soltanto dopo il loro completamento.

**La legge Fornero ha stabilito che gli anni riscattati per il periodo universitario e/o per il servizio militare non rilevano più ai fini dell'anzianità contributiva, ma unicamente per la misura della pensione.**

**Questa norma si applica anche per gli anni riscattati presso l'Enpav?**

L'Ente Nazionale di Previdenza ed Assistenza dei Veterinari è nato nel 1958 come ente di diritto pubblico e, sulla base del portato normativo del decreto legislativo 509/1994, si è trasformato nel 1995 in associazione di diritto privato.

Dal 1995, quindi, l'Enpav svolge la sua funzione di previdenza e assistenza a favore dei Medici Veterinari iscritti agli Albi professionali in autonomia organizzativa, gestionale e contabile, sotto la vigilanza dei Ministeri del Lavoro e dell'Economia.

Fatta questa premessa, ne consegue che il congelamento del riscatto della laurea e del servizio militare ai fini della determinazione dell'anzianità contributiva per il calcolo della pensione, non vale per le Casse di previdenza dei liberi professionisti. **La misura interessa esclusivamente i medici veterinari che hanno riscattato presso l'Inps.**

Gli iscritti all'Enpav continuano a fare riferimento al **Regolamento** dell'Ente per il riscatto di laurea e di servizio militare che, **all'art. 8**, così recita: **"Il periodo per il quale sia stato esercitato il riscatto comporta un aumento di anzianità di iscrizione e contribuzione pari al numero di mensilità riscattate"**.