

**INAIL**

ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE  
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

**DIREZIONE REGIONALE UMBRIA**  
UFFICIO P.O.A.S./Organizzazione-Auditing

***INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION***

***RELAZIONE***

***Sede di PERUGIA***

***e Sedi di TERNI, FOLIGNO, CITTA' DI CASTELLO E ORVIETO***

C.S. ottobre 2014

<b>1. L'indagine a livello nazionale</b>	
1.1. Premessa metodologica .....	3
1.2. I risultati nazionali .....	4
<b>2 . L'indagine a livello regionale</b>	
2.1. Andamento nel tempo dei risultati.....	5
2.2. Descrizione del campione di utenza .....	6
2.3. Il risultato complessivo ed i giudizi sui singoli aspetti .....	8
<b>3. L'indagine nelle singole Sedi territoriali dell' Umbria</b>	
3.1. Andamento nel tempo dei risultati.....	9
3.2. I risultati complessivi nelle Sedi territoriali .....	11
<b>4. Giudizi sui singoli aspetti nelle Sedi territoriali dell'Umbria</b>	
4.1. Sede di Perugia .....	11
4.1.1. Le richieste di miglioramento.....	12
4.2. Sede di Terni .....	13
4.2.1. Le richieste di miglioramento.....	14
4.3.Sede di Foligno .....	14
4.3.1. Le richieste di miglioramento.....	15
4.4. Sede di Città di Castello .....	15
4.4.1. Le richieste di miglioramento.....	16
4.5. Sede di Orvieto .....	16
4.5.1. Le richieste di miglioramento.....	17

## 1. L'INDAGINE A LIVELLO NAZIONALE

### 1.1. PREMESSA METODOLOGICA

L'indagine di Customer Satisfaction, volta a conoscere per l'anno 2014 il grado di soddisfazione degli utenti, si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale nella settimana dal **13 al 24 ottobre**, con possibilità di eventuali proroghe (a seconda dell'affluenza dell'utenza e delle percentuali di partecipazione).

L'intero processo di customer satisfaction, volto a dare attuazione alle strategie orientate alla qualità ed al miglioramento continuo dei servizi, comporta l'individuazione dei punti di forza, ma soprattutto delle aree di miglioramento evidenziate dagli utenti e dei motivi che le hanno determinate, al fine di approntare adeguate azioni correttive.

Lo strumento di raccolta dei dati, come per il passato, è rappresentato da un questionario parzialmente diversificato in funzione della tipologia di utenza, "Aziende" e "Lavoratori" (e compilato in forma anonima, nel rispetto della privacy).

Ciascuna affermazione/*item* è associata a una scala di valutazione (scala Likert). I valori presenti sono articolati in:

- Per niente d'accordo (valore attribuito: 1)
- Poco d'accordo (valore attribuito: 2)
- Abbastanza d'accordo (valore attribuito: 3)
- Molto d'accordo (valore attribuito: 4)
- Non so (giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante).

I valori-obiettivo, ovvero i livelli minimi di giudizio corrispondenti alla qualità programmata, sono:

- una media dei giudizi superiore a 3, corrispondente ad "abbastanza d'accordo"
- una percentuale di "per niente/poco d'accordo" inferiore al 15%.

Gli utenti contattati appartengono ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

#### **Utenza Lavoratori**

- Infortunato
- Affetto da malattia professionale
- Titolare di rendita
- Delegato di infortunato/Affetto da MP/Titolare di rendita
- Patronato
- Altro

#### **Utenza Aziende**

- Datore di lavoro
- Consulente del lavoro
- Incaricato di Associazione di categoria

- Fattorino/Commesso
- Altro.

La consistenza del **campione di questionari** raccolti allo sportello fisico è stata definita dalla Consulenza Statistico Attuariale in considerazione del portafoglio utenti di ciascuna Sede e in proporzione alla numerosità dei questionari somministrati attraverso gli altri canali di rilevazione utilizzati (web e telefono).

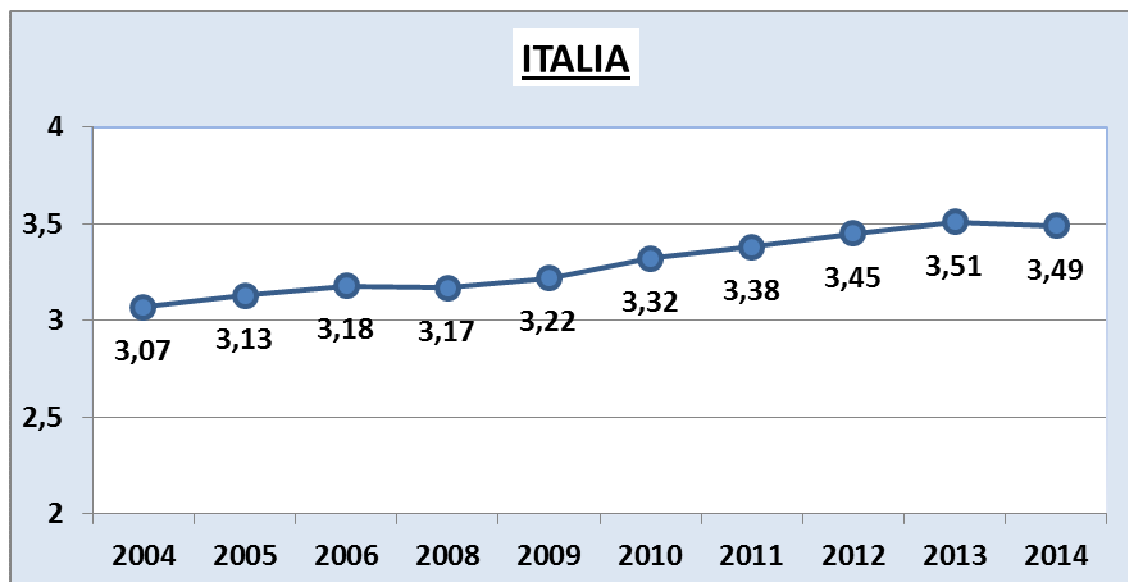
In considerazione della profonda rivisitazione operata in occasione della rilevazione dell'anno 2013, per il 2014 è stata lasciata sostanzialmente inalterata la struttura dei questionari per la raccolta dei giudizi, parzialmente diversificati per tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori), apportando soltanto alcune modifiche necessarie in relazione al mutato contesto organizzativo dell'Ente.

I servizi oggetto di valutazione sono stati i seguenti:

- Servizi generali di Sede (l'insieme dei servizi gestiti dalla singola Sede e che incidono sulla qualità complessiva dei servizi erogati),
  - aspetti tangibili della Sede (organizzazione e accoglienza degli ambienti),
  - adeguatezza e chiarezza delle informazioni,
  - disponibilità, competenza e professionalità del personale;
- Servizi specifici per l'utenza Aziende:
  - Rapporto assicurativo con i datori di lavoro,
  - Certificazione e Verifica,
  - Prevenzione e sicurezza sul lavoro;
- Servizi specifici per l'utenza Lavoratori:
  - Servizi di sportello,
  - Prestazioni economiche assicurative,
  - Prestazioni sanitarie;
- Servizi generali complessivi (intesi come l'insieme dei servizi gestiti a livello centrale):
  - il sito istituzionale e i servizi on line,
  - i servizi erogati dal Contact Center Multicanale.

## 1.2. I RISULTATI NAZIONALI

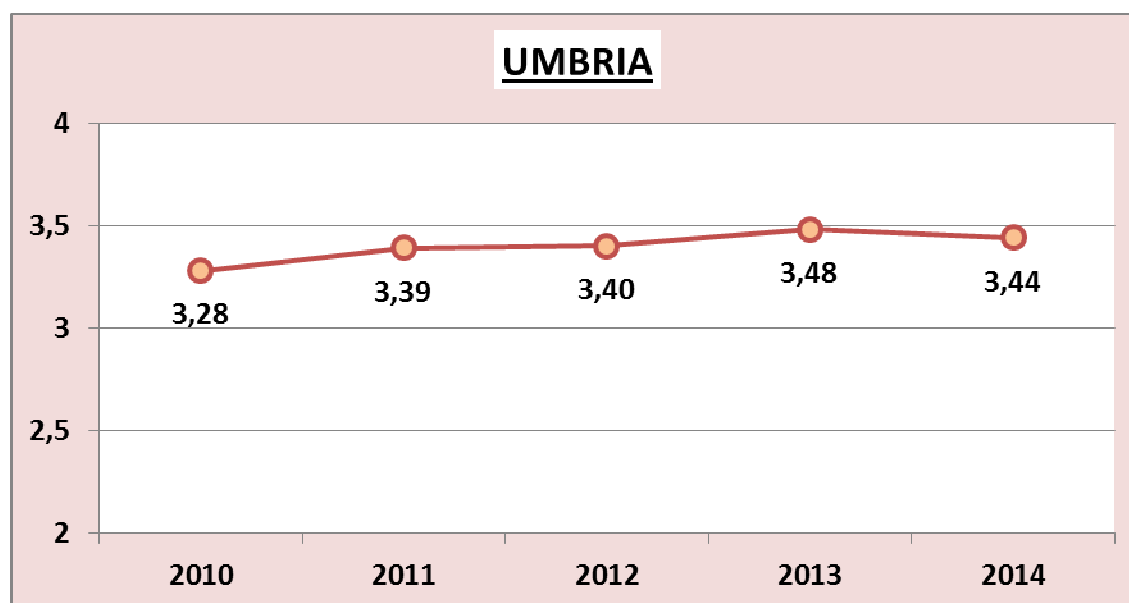
Per quanto riguarda il risultato nazionale, **il giudizio medio** registrato **a livello di Istituto** è pari a **3,48**. Il valore ottenuto, quindi, risulta leggermente più basso rispetto a quello di 3,51 dell'anno 2013, come evidenziato nella tabella sottostante.



## 2. L'INDAGINE A LIVELLO REGIONALE

### 2.1. ANDAMENTO NEL TEMPO DEI RISULTATI

**A livello Regionale, il giudizio medio** rilevato si colloca su un valore pari a **3,44**. L'Umbria, pertanto, si posiziona su **un livello leggermente più basso rispetto a quello registrato nella precedente rilevazione** (3,48 nel 2013), in linea con l'andamento registrato a livello nazionale.

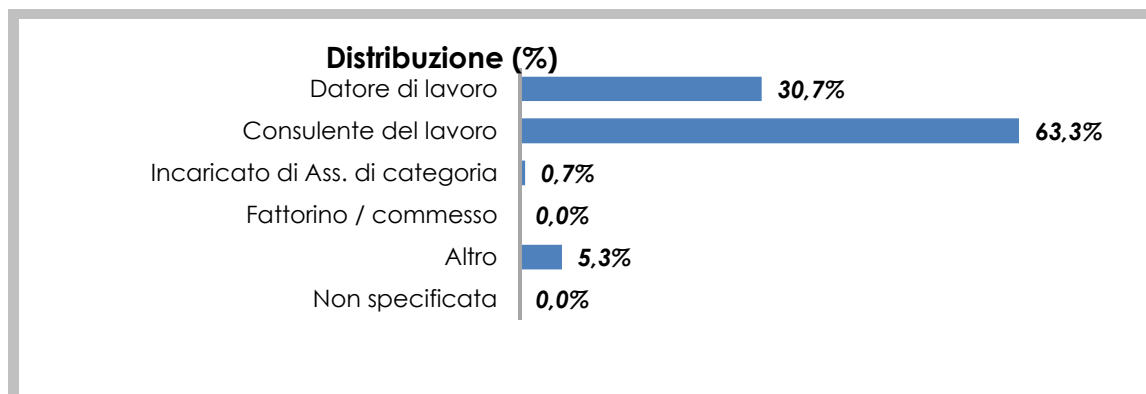


## 2.2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE DI UTENZA

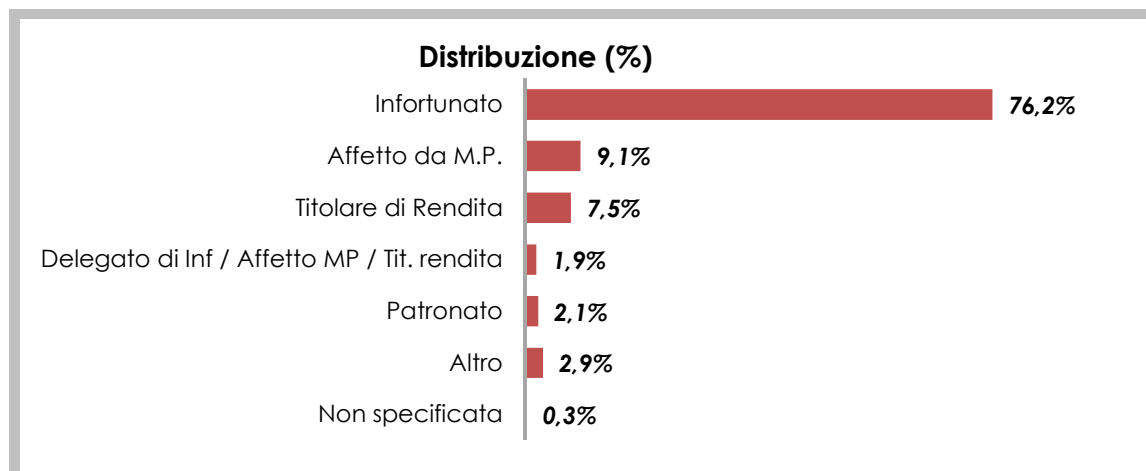
In Umbria la rilevazione ha riguardato, complessivamente, la raccolta di **n. 524 questionari**, come indicato nella tabella di seguito riportata. Il principale canale di raccolta a livello regionale è stato lo sportello fisico della **Sede di Perugia** (unica sede di tipologia A) con **n. 270 questionari**, pari ad una percentuale del **51,5%** del totale, seguito dal **canale telefonico (33,2%)** e dal **canale Web (15,3%)**.

FONTE	NUMERO QUESTIONARI		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	80	0	80
<i>Sportello</i>	70	200	270
<i>Contact Center</i>	0	174	174
<b>Totale</b>	<b>150</b>	<b>374</b>	<b>524</b>

Le **tipologie di utenti più numerose** all'interno del campione esaminato, sono: - per la **categoria Aziende**: i Consulenti del Lavoro (63,3%) e i datori di lavoro (30,7%),

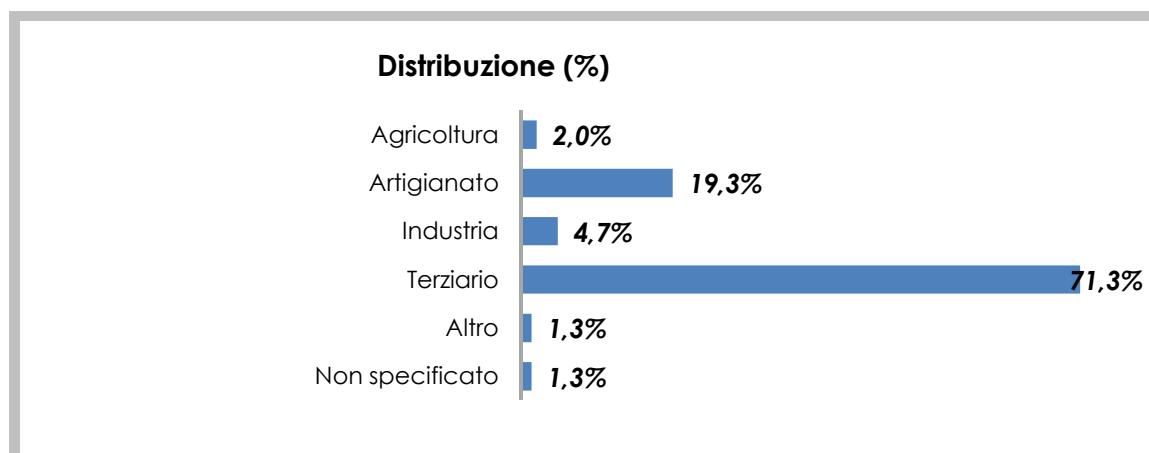


- per la **categoria Lavoratori**: gli Infortunati (76,2%) ed i soggetti affetti da malattia professionale (9,1%).

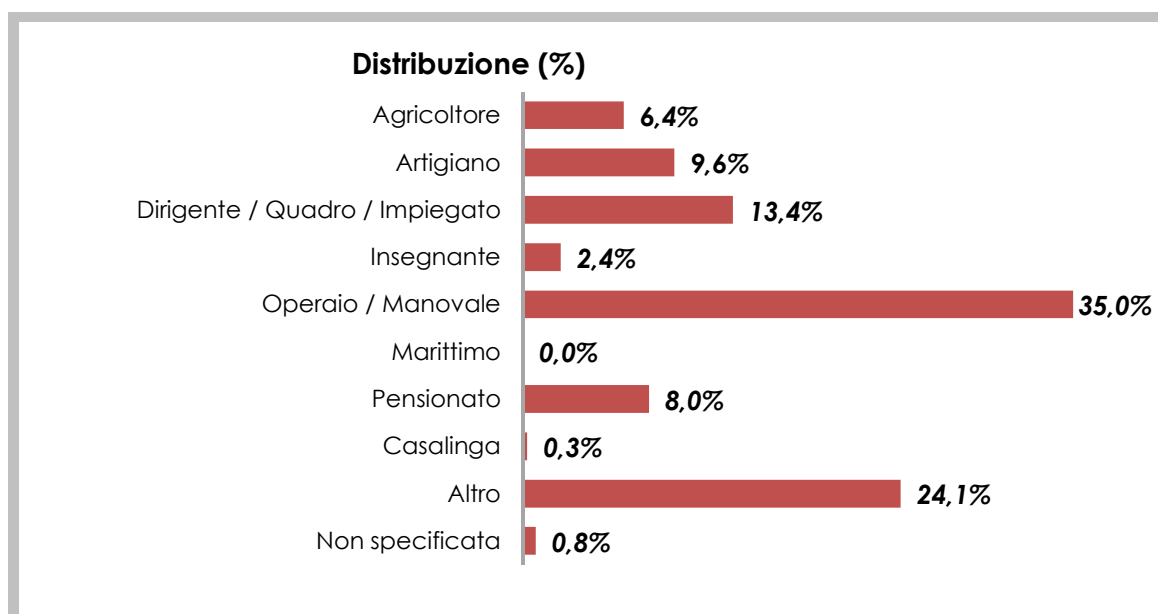


Con riguardo alle **caratteristiche socio-anagrafiche** dei compilatori del questionario risulta che, nel caso degli utenti Lavoratori, il 29,1% sono donne. Per quanto riguarda l'età il 36,1% sono collocabili nella fascia 35-49 anni e la stragrande maggioranza sono di nazionalità italiana (80,5%). Per le Aziende risulta che il 39,3% sono donne, che il 42% hanno un'età tra i 35 e i 49 anni e che l'87,3% sono di nazionalità italiana.

Con riferimento alla **categoria Aziende**, il **settore di attività principale** è quello del terziario, con una percentuale del 71,3% (in tale classificazione rientrano anche i consulenti indipendentemente dalle aziende che rappresentano); seguono, come rilevato anche in passato, il settore artigianato ed il settore industria, rispettivamente con il 19,3% ed il 4,7% dei rispondenti.



La **principale professione** degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine è quella di operaio/manovale (35%), seguito da dirigente/quadro/impiegato (13,4%), artigiano (9,6) ed, infine, agricoltore (6,4%). Come nella precedente rilevazione, un notevole bacino di utenza lavoratori (il 24,1%) si è inquadrato, invece, nella professione "altro", non riconoscendosi nelle tradizionali categorie di operaio, impiegato ed agricoltore.



## 2.3. IL RISULTATO COMPLESSIVO ED I GIUDIZI SUI SINGOLI ASPETTI

Al di là del **giudizio medio complessivo** pari a **3,44**, per quanto riguarda gli indicatori di performance valorizzati ai fini dell'indagine, ovvero :

- **ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,44**
- **ASPETTI SPECIFICI AZIENDE-RAPPORTO ASSICURATIVO: 3,54**
- **ASPETTI SPECIFICI AZIENDE-PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO: 3,15**
- **ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI- SERVIZI DI SPORTELLO: 3,50**
- **ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI- PRESTAZIONI ECONOMICHE: 3,40**
- **ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI- PRESTAZIONI SANITARIE: 3,39**

va evidenziato come tutti quanti registrino, a livello aggregato, valutazioni medie superiori al valore obiettivo 3.

Quanto all'apprezzamento degli **aspetti generali di Sede** (intendendo l'insieme degli elementi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia Aziende che Lavoratori), il valore è leggermente diminuito, rispetto al giudizio pari a 3,48 dello scorso anno.

Con riferimento a tale macrocategoria, un indicatore particolarmente significativo rispetto alla qualità del servizio reso è rappresentato, come nella precedente rilevazione, dal gradimento dell'utenza in ordine **alla disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo delle sedi** per il quale viene espresso, a livello regionale, un giudizio medio positivo di **3,59**.

I **servizi dell'Area Aziende** si attestano come i più soddisfacenti e registrano mediamente il valore più elevato (**3,54**) rispetto agli altri servizi forniti.

Il valore più basso di **3,15** è stato invece registrato, come nella scorsa rilevazione, per la domanda su un **aspetto specifico dell'Area Aziende**, relativo alla **facilità di reperimento delle informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'INAIL**.

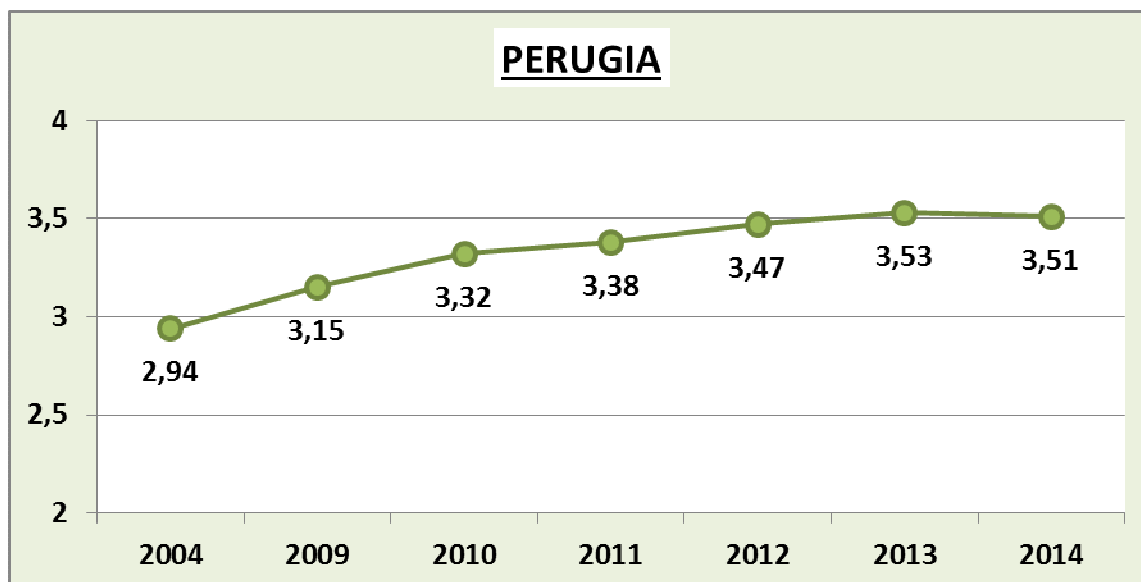
Il grado di soddisfazione delle **Prestazioni Sanitarie** dell'utenza Lavoratori è stato misurato attraverso i consueti indicatori, quali l'idoneità degli ambulatori (segnaletica, comfort, tutela privacy...), la disponibilità del personale medico-sanitario, l'organizzazione e la puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...). In questo ambito, i valori registrati mediamente, a livello regionale, risultano più bassi dell'anno precedente, sia con riguardo **all'organizzazione ed alla puntualità delle visite mediche** (3,32 rispetto a 3,36 nel 2013), sia con riferimento alla **disponibilità del personale sanitario** (3,37 a fronte di 3,50 nel 2013).



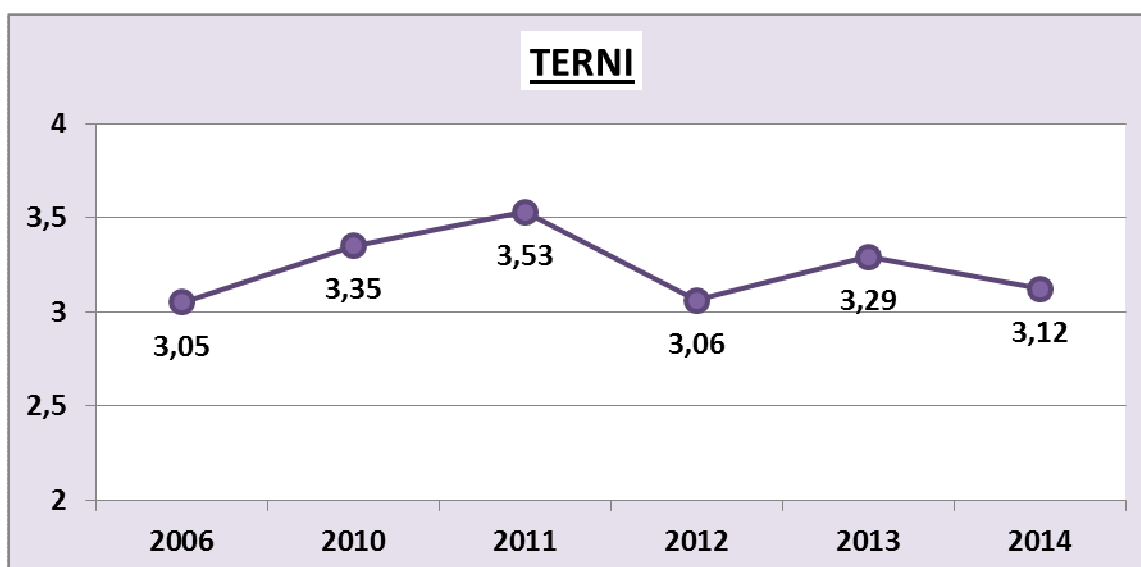
### 3. L'INDAGINE NELLE SINGOLE SEDI TERRITORIALI DELL' UMBRIA

#### 3.1. ANDAMENTO NEL TEMPO DEI RISULTATI

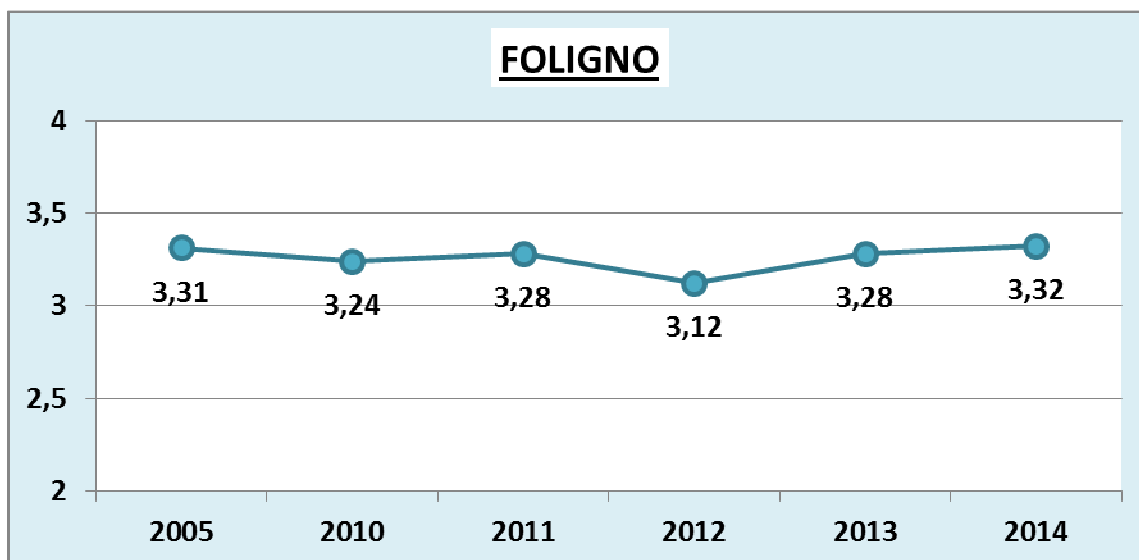
La Sede di Perugia presenta un andamento leggermente in calo rispetto alla rilevazione del 2013, ma comunque si attesta su un valore superiore rispetto a quello degli anni precedenti.



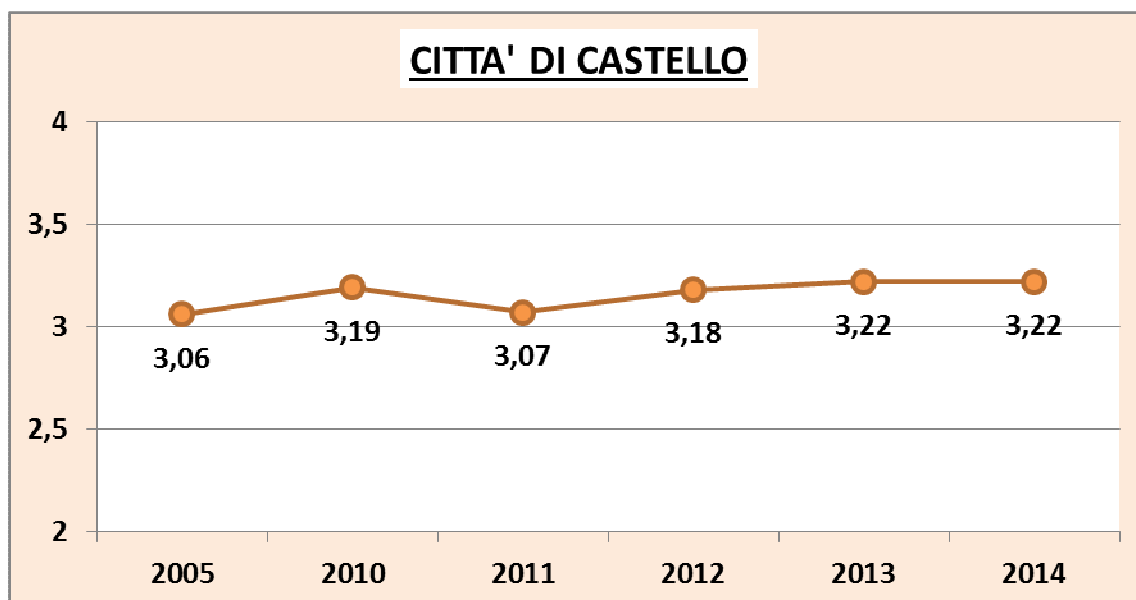
Nella Sede di Terni, l'andamento dell'apprezzamento - in aumento nel 2013 - nell' ultima rilevazione è tornato a scendere.



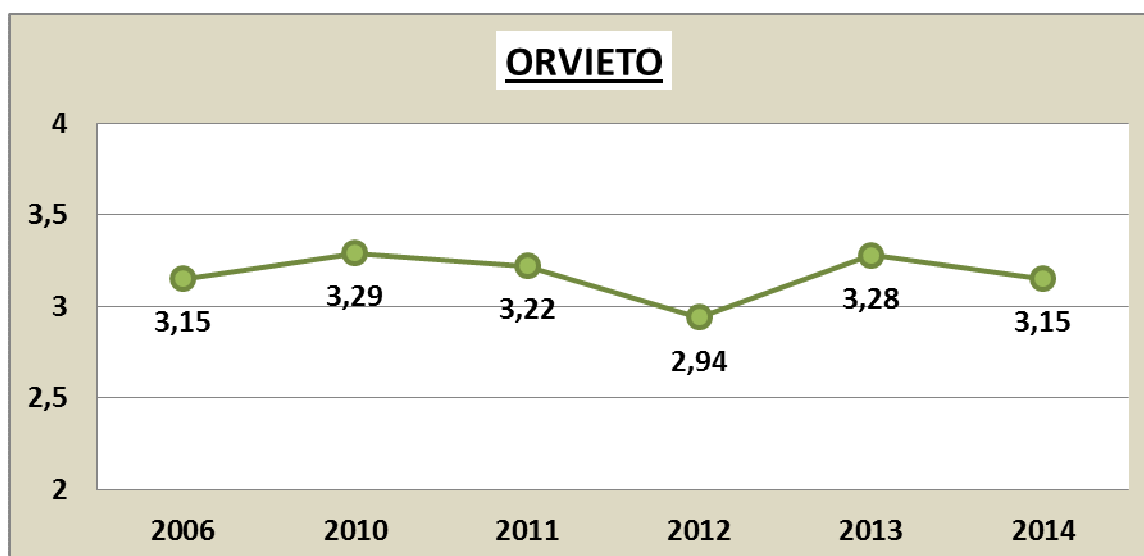
L'andamento nella Sede di Foligno, dal 2012, risulta invece in crescita.



I valori rilevati presso la Sede di Città di Castello si mantengono abbastanza stabili nel tempo.



I valori della Sede di Orvieto, che avevano registrato un aumento nell' anno 2013, nell'ultima rilevazione hanno registrato un leggero calo.



### **3.2. I RISULTATI COMPLESSIVI NELLE SEDI TERRITORIALI**

Osservando i **risultati dell'ultima indagine** in ogni **singola Sede territoriale**, si rilevano – ugualmente – valori abbastanza disomogenei sul territorio regionale:

- **la Sede di Perugia**, attestandosi al **3,51**, ha registrato il **valore più alto delle Sedi dell'Umbria**, superando – come nello scorso anno – la media nazionale,
- le **Sedi di Terni, Foligno, Città di Castello ed Orvieto** hanno registrato valori inferiori rispetto alla media nazionale, ma comunque **superiori al limite 3**.

## **4. GIUDIZI SUI SINGOLI ASPETTI NELLE SEDI TERRITORIALI DELL' UMBRIA**

### **4.1. SEDE DI PERUGIA**

Nel 2014 il **giudizio medio complessivo registrato dalla Sede di Perugia** sul complesso dei servizi erogati è stato pari a **3,51** e si è attestato su un valore superiore al valore medio d'Istituto (3,49).

#### **ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,50**

Positivi sono tutti i giudizi medi attribuiti ai servizi generali oggetto dell'indagine, con una **punta di eccellenza di 3,66** in merito alla **cortesìa e disponibilità del personale della Sede** e con la **media più bassa di 3,36**, registrata per la domanda relativa alla **conoscenza delle modalità e dei referenti per la presentazione dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...)**, come rilevato nella scorsa indagine.

#### **SERVIZI PER LE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO: 3,55**

Le valutazioni ottenute sono complessivamente positive e con valori generalmente piuttosto elevati: il valore **minimo di 3,36** viene rilevato – come nell'anno precedente – per la domanda **chiarezza e semplicità delle comunicazioni e dei provvedimenti relativi alle pratiche assicurative**, mentre quello **massimo (3,68)** concerne il **rispetto dei tempi previsti per ottenere i servizi richiesti**.

#### **SERVIZI PER LE AZIENDE- PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO: 3,18**

Per quanto riguarda la parte relativa alla prevenzione e sicurezza sul lavoro il valore registrato è **il più basso** rispetto a tutti gli altri aspetti valutati.

#### **SERVIZI PER I LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO: 3,61**

I singoli giudizi registrano valori molto elevati che vanno da **3,59** per **l'organizzazione dello sportello** a **3,63** per la **possibilità di parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi**.

**SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE: 3,48**

Il giudizio meno favorevole riguarda la **chiarezza e semplicità delle comunicazioni e dei provvedimenti inviati (3,44)**, mentre il gradimento maggiore viene registrato in merito al **rispetto dei tempi previsti per i pagamenti (3,53)**;

**SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE: 3,45**

In linea generale anche le valutazioni ottenute in questo ambito sono positive: il punteggio più scarso registrato riguarda, come nella scorsa rilevazione, il quesito **organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento - 3,37)** mentre quello più alto attiene alla **accoglienza, al comfort ed alla segnaletica degli ambulatori (3,54)**.

**4.1.1. LE RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO**

Dopo aver esaminato la valutazione dei servizi percepiti, si riportano - suddivisi per ogni singola Sede ed aggregati per argomenti comuni - i suggerimenti degli utenti che hanno risposto alla domanda aperta (a testo libero), che costituiscono utili proposte di miglioramento dei servizi INAIL.

PERUGIA			
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI
AZIENDE	41	27	14
LAVORATORI	32	7	25
<b>TOTALE</b>	<b>73</b>	<b>34</b>	<b>39</b>
QUESITI POSTI AL CONTACT CENTER - AMPLIARE INFORMAZIONI			8
MIGLIORARE IL RAPPORTO MEDICO PAZIENTE E AMPLIARE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE			4
MIGLIORARE GRAFICA SERVIZI ON-LINE E SEMPLIFICARE PROCEDURE			3
MIGLIORARE LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE - FORMAZIONE			2
IMPLEMENTARE I SERVIZI ON LINE			3
PARCHEGGI			1
SALA ATTESA - SCARSA QUALITA' FONIA ALTOPARLANTI			1
SERVIZI EROGATI DAL SITO INTERNET - DIFFICOLTA' DI ACCESSO			4
SERVITI TELEFONICI - AMPLIARE ORARIO DI ACCESSO			5
DIFFICOLTA' REPERIBILITA' DI INFORMAZIONI DETTAGLIATE SU AUTOLIQ./SANZIONI/DURC			3
<b>TOTALE</b>			<b>34</b>

## 4.2. SEDE DI TERNI

Il **giudizio medio complessivo rilevato per la Sede di Terni**, pari a **3,12**, si posiziona al di sopra del valore obiettivo registrando, nel 2014, una diminuzione rispetto all'anno precedente (3,29).

### ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,17

Per gli aspetti generali riguardanti i servizi erogati dalla Sede, in cui trasversalmente si sono espresse entrambe le tipologie di utenza (aziende e lavoratori), si registra un range di valori che va da **3,03**, per la domanda **"Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi"**, a **3,26** per quella inerente **la facilità di raggiungimento della sede Inail (presenza di segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)**.

### SERVIZI PER LE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO: 3,49

I servizi per le aziende rappresentano, come nello scorso anno, una punta di eccellenza e registrano valori medi elevati (**da 3,33 a 3,58**) e valutazioni più alte rispetto a quelle rese per le altre tipologie di prestazioni.

Nella Sede di Terni il **valore minimo pari a 3,33** - all'interno della macrocategoria - è stato registrato per la domanda relativa alla **corrispondenza dei servizi ricevuti rispetto alle richieste**, mentre quello **massimo di 3,58** riguarda **il rispetto dei tempi previsti per la gestione della pratica**.

### SERVIZI PER LE AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO: 3,00

Con riguardo alla **facilità di reperire informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)**, la Sede di Terni, con **3,00**, registra il valore minimo ed un'alta percentuale di utenti che si dichiarano "poco d'accordo" (20%).

### SERVIZI PER I LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO: 3,02

Al di là del livello aggregato, di poco al di sopra del minimo, osservando i dati disgiunti per ogni singola tipologia di prestazione, si riscontra la valutazione minima di **3** con riguardo all'**organizzazione dello sportello**.

### SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE: 2,99

Due degli indicatori riguardanti le prestazioni economiche riportano valutazioni insufficienti. Si tratta in particolare dell'aspetto relativo alla **chiarezza e completezza delle comunicazioni/provvedimenti (2,97)** e di quello relativo alla **tempestività dei pagamenti**

**spettanti (2,97).**

### **SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE: 3,05**

Le valutazioni ottenute in questo ambito sono positive e tutti i singoli punteggi si posizionano al di sopra del minimo.

#### **4.2.1. LE RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO**

Si riportano di seguito le proposte avanzate dagli utenti.

TERNI			
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI
AZIENDE	14	7	7
LAVORATORI	4	2	2
<b>TOTALE</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
QUESITI POSTI AL CONTACT CENTER - AMPLIARE INFORMAZIONI			3
MIGLIORARE IL RAPPORTO MEDICO PAZIENTE			1
MIGLIORARE TEMPI EROGAZIONE PRESTAZIONI ECONOMICHE			1
SERVIZI EROGATI DAL SITO INTERNET - DIFFICOLTA' DI ACCESSO			1
SERVITI TELEFONICI - AMPLIARE ORARIO DI ACCESSO			1
DIFFICOLTA' REPERIBILITA' DI INFORMAZIONI DETTAGLIATE SU AUTOLIQ. SANZIONI/DURC			2
<b>TOTALE</b>			<b>9</b>

#### **4.3. SEDE DI FOLIGNO**

La Sede di Foligno, riportando un valore medio di **3,32**, registra **un miglioramento dell'apprezzamento dell'utenza** in raffronto ai risultati riportati nell'anno 2013 (3,28).

#### **ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,32**

Relativamente agli aspetti generali, gli indicatori previsti riportano tutti valori superiori a 3.

**Il valore minimo di 3,30** è stato registrato in merito alla **possibilità di avere informazioni anche telefonando direttamente alla Sede**, mentre la **media più alta di 3,38** è stata registrata per la **disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo della sede (3,38)**.

#### **SERVIZI PER LE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO: 3,48**

Come in passato, **il risultato più elevato** è quello **ottenuto dall'area Aziende (3,48)**, che rappresenta il giudizio migliore rispetto agli altri servizi della Sede.

#### **SERVIZI PER LE AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO: 3,00**

Il giudizio espresso in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro si attesta sul livello minimo.

### **SERVIZI PER I LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO: 3,32**

Tutti gli aspetti considerati hanno riportato la stessa valutazione pari a 3,32.

### **SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE: 3,31**

Anche il giudizio dell'utenza Lavoratori è superiore al valore soglia. In linea generale, le valutazioni ottenute sui singoli indicatori sono positive e vanno da un valore minimo di **3,27** per la **tempestività dei pagamenti** ad un massimo di **3,33** per la **chiarezza e semplicità delle comunicazioni/provvedimenti inviati**.

### **SERVIZI PER I LAVORATORI – AREA SANITARIA: 3,30**

All'interno dell'Area Sanitaria **gli aspetti critici** emersi con la rilevazione del 2012 e **superati nel 2013**, riguardanti gli aspetti relativi alla chiarezza dell'invito a visita medica, alla disponibilità del personale sanitario, all'organizzazione, alla puntualità delle visite mediche, oltre alla idoneità degli ambulatori, **si attestano nel 2014 su valori superiori alla soglia limite**.

#### **4.3.1. LE RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO**

Si riportano di seguito i suggerimenti proposti dagli utenti intervistati.

FOLIGNO			
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI
AZIENDE	7	5	2
LAVORATORI	5	0	5
TOTALE	12	5	7
QUESITI POSTI AL CONTACT CENTER - AMPLIARE INFORMAZIONI			2
SERVIZI EROGATI DAL SITO INTERNET - DIFFICOLTA' DI ACCESSO			2
SERVIZI TELEFONICI - AMPLIARE ORARIO DI ACCESSO			1
TOTALE			5

#### **4.4. SEDE DI CITTA' DI CASTELLO**

Il giudizio medio complessivo a livello di Sede (pari a **3,22**) **si mantiene stabile** rispetto alla precedente rilevazione (3,22).

### **ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,20**

Gli utenti della Sede, interpellati con la sola modalità di rilevazione telefonica, hanno

generalmente espresso un giudizio positivo su tutti gli aspetti generali. Si ritengono quindi superate le criticità emerse nello scorso anno per la domanda **“Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi”** che aveva registrato un valore negativo di 2,89, mentre nel 2014 ha riportato un giudizio di **3,20**, e per quella sulla **possibilità di avere le informazioni che servono anche telefonando direttamente alla Sede**, che nel 2013 aveva riportato il valore minimo di 3,00 e che nel 2014 registra invece il livello di **3,09**.

#### **SERVIZI PER I LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO: 3,25**

I molteplici aspetti dell'Area Lavoratori continuano a registrare valutazioni positive e si posizionano tutti sullo stesso punteggio di **3,25**.

#### **SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE: 3,29**

Uguualmente, anche in tale ambito, i valori risultano positivi, né emergono particolari discrasie nelle valutazioni.

#### **SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE: 3,13**

I servizi sanitari della Sede di Città di Castello riportano tutti valori positivi sia a livello generale che per singolo indicatore.

#### **4.4.1. LE RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO**

Per la Sede di Città di Castello tra le risposte aperte sono stati inseriti soltanto apprezzamenti positivi e nessun tipo di suggerimento.

CITTA' DI CASTELLO			
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI
AZIENDE	0	0	0
LAVORATORI	7	0	7
TOTALE	7	0	7

#### **4.5. SEDE DI ORVIETO**

La Sede Orvieto, dopo il miglioramento registrato nella valutazione dei servizi offerti nell'anno 2013, nel 2014 ha riportato un leggero calo e si è attestata su un valore di **3,15**.

#### **ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,06**

In ordine agli aspetti generali del servizio, rispetto alle criticità emerse nel 2013 (con



riferimento alla disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo incontrato nella Sede ed alla possibilità di presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) sapendo cosa fare e a chi rivolgersi, permangono ancora alcune criticità.

Si tratta in particolare della valutazione al di sotto del minimo registrata per la domanda relativa alla **possibilità di avere informazioni anche telefonando direttamente alla Sede (2,80** con il 33,3% di utenti "poco d' accordo").

Inoltre, non deve essere sottovalutato il fatto che sebbene l'aspetto relativo alla possibilità di presentare dei reclami abbia riportato il valore minimo 3, un'alta percentuale degli utenti intervistati (il 28,6%) si è dichiarato "poco d'accordo".

#### **SERVIZI PER I LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO: 3,14**

All'interno della macrocategoria, tutti gli aspetti relativi all'organizzazione, ai tempi di attesa ed alla tutela della privacy sono stati valutati positivamente senza alcun disallineamento.

#### **SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE: 3,14**

Anche i giudizi per gli aspetti di tale macro-categoria hanno riportato valori superiori alla media e si sono attestati tutti sullo stesso livello, pari a 3,14.

#### **SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE: 3,33**

Positivi sono tutti i punteggi riportati per le prestazioni sanitarie. Risultano quindi superate le criticità rilevate nello scorso anno che avevano interessato la disponibilità del personale sanitario e l'organizzazione delle visite mediche.

#### **4.5.1. LE RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO**

Gli utenti della Sede di Orvieto, tra le risposte aperte, hanno inserito solo apprezzamenti positivi senza indicare aspetti da migliorare.

ORVIETO			
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI
AZIENDE	0	0	0
LAVORATORI	2	0	2
TOTALE	2	0	2