

**INAIL**

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI  
DELL'ISTITUTO  
ANNO 2016

DIREZIONE REGIONALE UMBRIA  
Ufficio Programmazione  
Organizzazione e Attività Strumentali

**INAIL**

## Indice del documento

1.	INTRODUZIONE.....	4
1.1.	PRESENTAZIONE.....	4
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO.....	4
1.3.	METODOLOGIA.....	4
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE.....	6
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	9
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE.....	13
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE.....	13
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO E PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO.....	13
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO .....	13
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE.....	13
4.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE.....	14
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE- SEDE DI PERUGIA.....	15
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE.....	15
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO E PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO .....	15
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO.....	15
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE.....	15
5.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE.....	15
6.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE- SEDE DI FOLIGNO.....	17
6.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE.....	17
6.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO E PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO .....	17
6.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO.....	17

6.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE.....	17
6.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE.....	17
7.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE-SEDE DI TERNI.....	19
7.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE.....	19
7.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO E PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO .....	19
7.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO.....	19
7.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE.....	19
7.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE.....	19
8.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE-SEDE DI CITTA' DI CASTELLO.....	21
8.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE.....	21
8.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO.....	21
8.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE.....	21
8.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE.....	21
9.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE-SEDE DI ORVIETO.....	22
9.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE.....	22
9.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO.....	22
9.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE.....	22
9.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE.....	22
10.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	23

# 1. INTRODUZIONE

## 1.1. Presentazione

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

## 1.2. Obiettivo del documento

Il presente Report regionale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di *Customer Satisfaction* 2016 in merito ai giudizi dell'utenza delle Sedi della regione Umbria e rappresenta lo strumento principale per pubblicizzare nei confronti dell'utenza interna ed esterna i risultati delle rilevazioni.

## 1.3. Metodologia

L'indagine di *Customer Satisfaction*, volta a conoscere per l'anno 2016 il grado di soddisfazione degli utenti, si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale nella settimana dal 10 al 21 ottobre, con possibilità di eventuali proroghe (a seconda dell'affluenza dell'utenza e delle percentuali di partecipazione), contemporaneamente tramite diversi canali di rilevazione: canale sportello, mail-web e contact center multicanale (telefono).

Lo strumento di raccolta dei dati, come per il passato, è costituito 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).

Gli indicatori di performance stabiliti, ai fini del miglioramento, sono:

- ❖ una media dei giudizi superiore a 3, corrispondente ad "abbastanza d'accordo"
- ❖ una percentuale di "per niente/poco d'accordo" non superiore 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 da infortunato/Tecnopatico o superstite
- Patronato
- Altro

### **Utenza Aziende**

- Datore di lavoro
- Consulente del lavoro
- Incaricato di Associazione di categoria
- Fattorino/Commesso
- Altro.

In coerenza con la strutturazione degli scorsi anni e con la metodologia di definizione degli standard di qualità 2016, i servizi oggetto di valutazione sono gli stessi già individuati nel 2015:

• **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.

Con riferimento ai questionari per la raccolta dei giudizi - parzialmente diversificati per tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori) - è stata mantenuta la struttura già adottata nel 2015, risultando coerente rispetto al contesto organizzativo dell'Istituto, alle finalità e all'oggetto della valutazione.

Si evidenzia che dall'anno 2015, la domanda n. 1 è stata riformulata e l'aggettivo "raggiungibile" è stato sostituito con "accessibile"; infatti, l'aspetto relativo alla raggiungibilità, dipendendo dalla localizzazione della Sede e dall'organizzazione dei trasporti nel territorio, non potrebbe essere suscettibile di azioni migliorative adottabili a livello locale, mentre l'accessibilità è connessa ad elementi (la collocazione di cartellonistica per agevolare l'accesso, l'abolizione di barriere architettoniche, ecc..) effettivamente gestibili dal Responsabile della Sede.

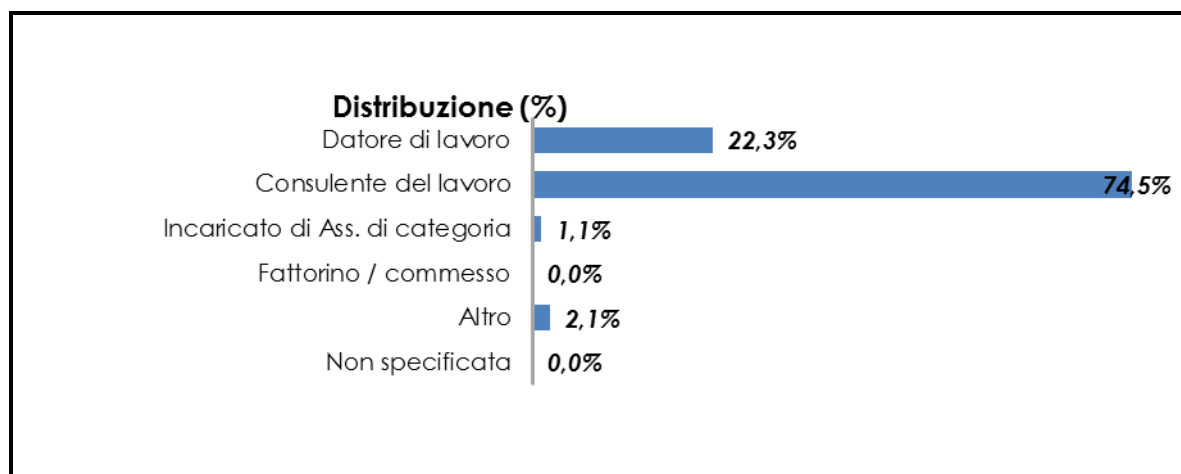
## 2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

In Umbria la rilevazione ha riguardato, complessivamente, la raccolta di **n. 444 questionari**, come indicato nella tabella di seguito riportata.

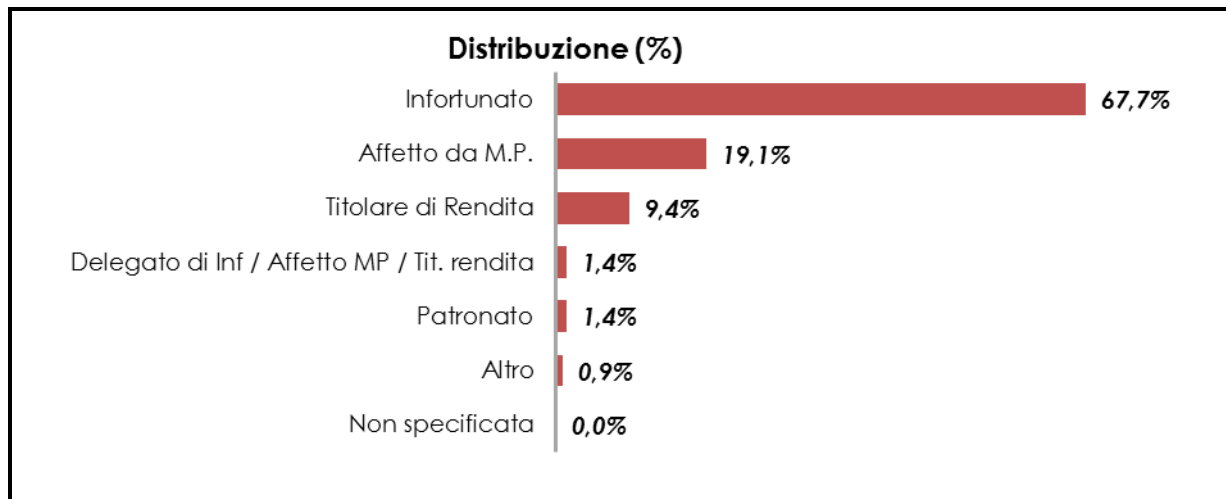
Il principale canale di raccolta a livello regionale è stato lo sportello fisico della **Sede di Perugia** (unica sede di tipologia A) con **n. 240 questionari**, pari ad una percentuale del **54%** del totale, seguito dal **canale telefonico** (34%) e dal **canale Web** (12%).

Canale	N. questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	54	0	54
Sportello	40	200	240
Contact Center	0	150	150
<b>Totale</b>	<b>94</b>	<b>350</b>	<b>444</b>

Le **tipologie di utenti più numerose** all'interno del campione esaminato, sono: - per la **categoria Aziende**: i Consulenti del Lavoro (74,5 %) e i datori di lavoro (22,3 %)

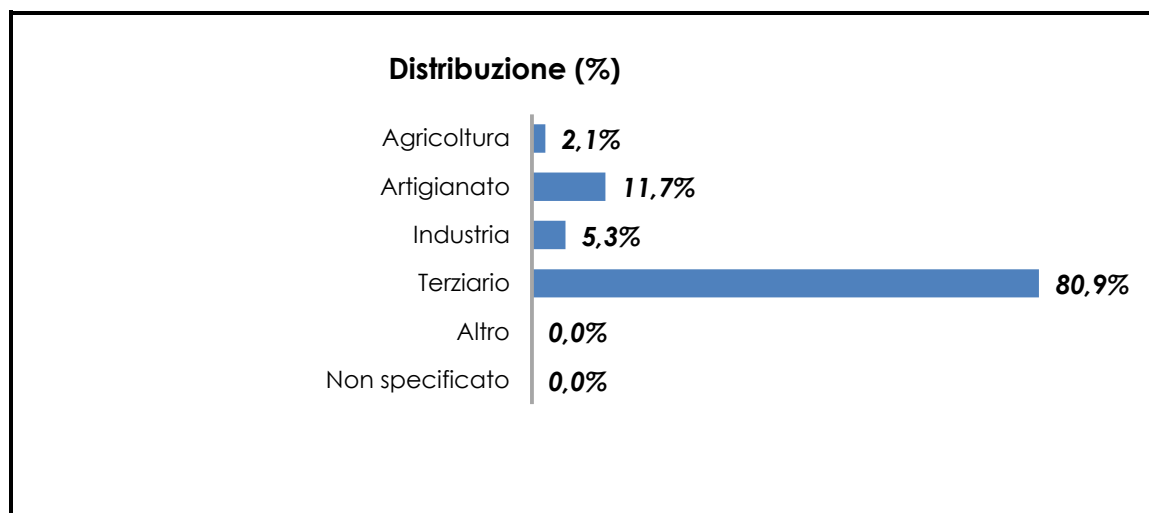


- per la **categoria Lavoratori**: gli Infortunati (67,7%) ed i soggetti affetti da malattia professionale (19,1%)

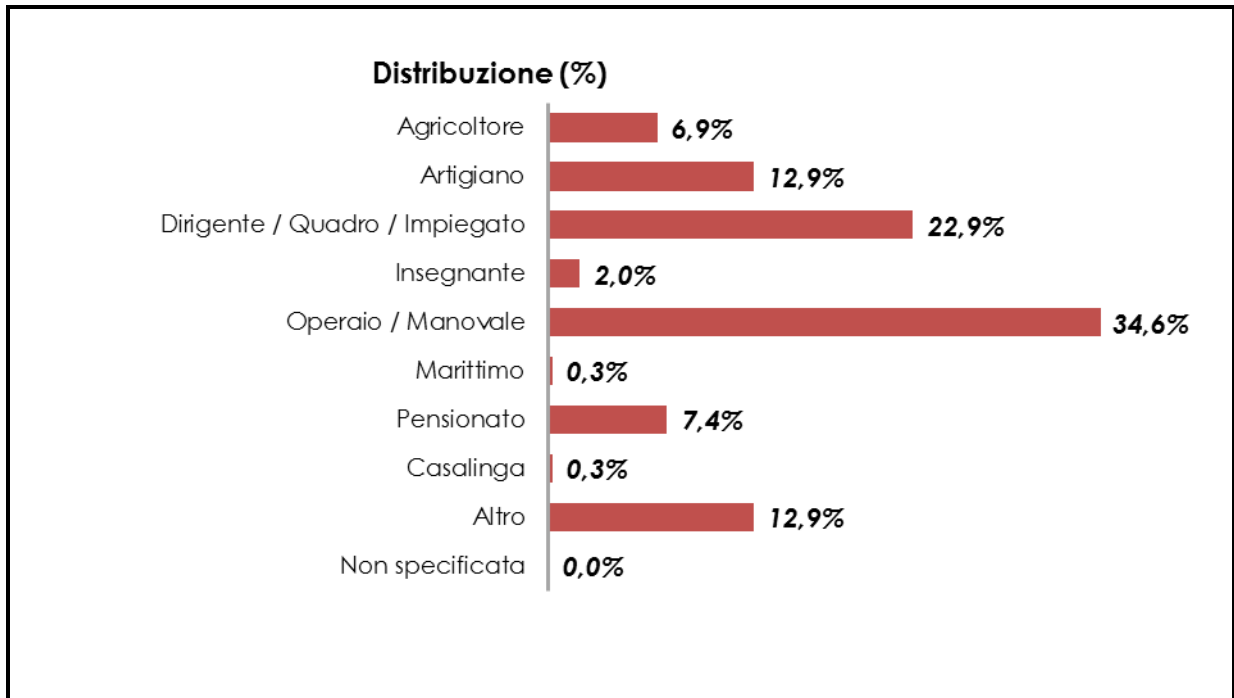


Con riguardo alle **caratteristiche socio-anagrafiche** dei compilatori del questionario è emerso che, nel caso degli **utenti Lavoratori**, il 23,7% sono donne. Per quanto riguarda l'età il 42% sono collocabili nella fascia tra i 50 ed i 64 anni e la stragrande maggioranza sono di nazionalità italiana (83,7%). Per le Aziende, risulta che il 41,5% sono donne, che il 35,1% hanno un'età tra i 35 e i 49 anni e che l'86,2% sono di nazionalità italiana.

Con riferimento alla **categoria Aziende**, come indicato nella tabella sottostante, il **settore di attività principale** è quello del terziario, con una percentuale dell'80,9% (in tale classificazione rientrano anche i consulenti indipendentemente dalle aziende che rappresentano); a seguire il settore artigianato (nella rilevazione del 2015 invece seguiva il settore industriale con il 12,9%) ed il settore industria, rispettivamente con l'11,7% ed il 5,3% dei rispondenti.



La **principale professione** degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine è quella di operaio/manovale (34,6%), seguita da quella di Dirigente/Quadro/impiegato (22,9%), artigiano (12,9%) ed, infine, agricoltore (6,9%). Come nella precedente rilevazione, un notevole bacino di utenza lavoratori (il 12,9%) si è inquadrate, invece, nella professione "altro", non riconoscendosi nelle tradizionali categorie di operaio, impiegato ed agricoltore.





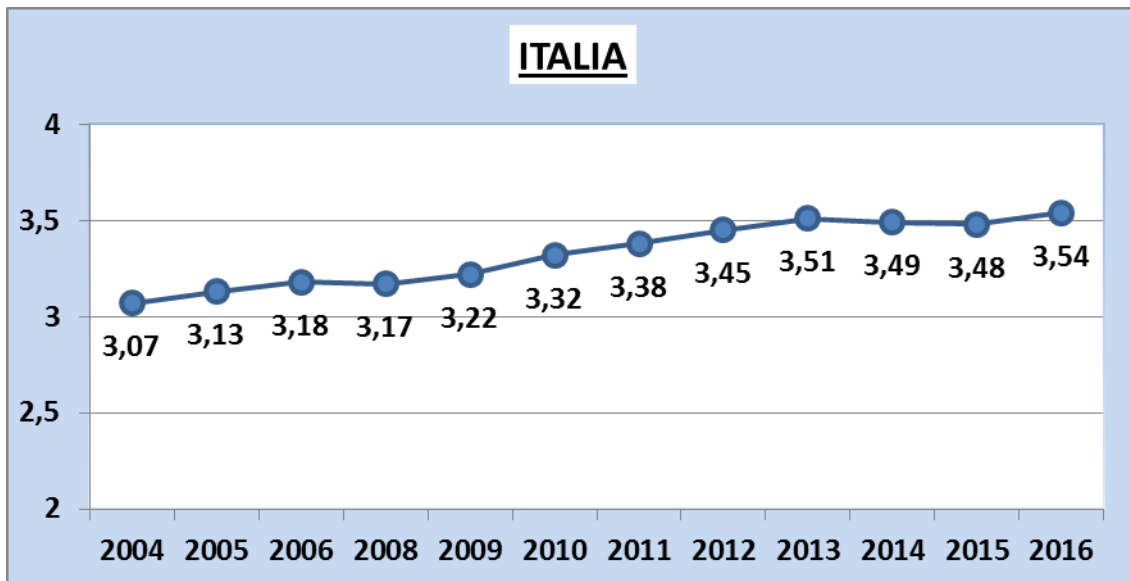
### 3. SINTESI DEI RISULTATI

Nel grafico sottostante sono riportati i giudizi medi complessivi ottenuti a livello nazionale dal 2004 al 2016.

Si sottolinea al riguardo che la rilevazione ha subito delle modifiche nel tempo per effetto dell'incorporazione degli Enti dismessi, per l'implementazione delle domande del questionario e per l'aumento dell'ampiezza del campione.

Per quanto riguarda il risultato registrato a livello di Istituto, **il giudizio medio** è pari a **3,54**.

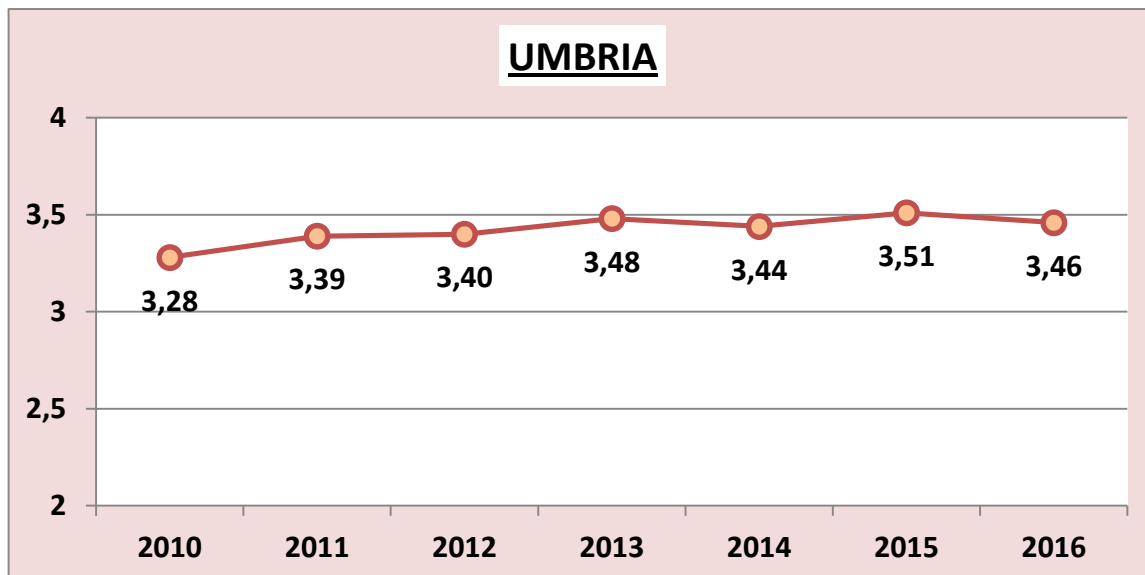
Il valore ottenuto, quindi, risulta più alto rispetto a quello di 3,48 dell'anno 2015.



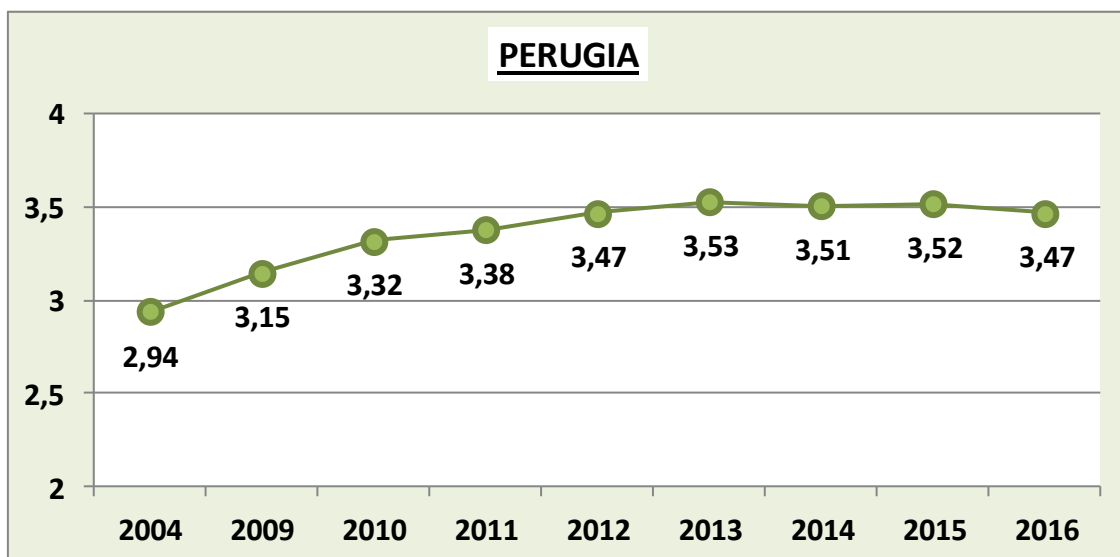
Si sottolinea, inoltre, che il giudizio medio rilevato a livello nazionale per il settore Certificazione verifica e innovazione dell'area Ricerca e Tecnologia, è stato pari a **3,40** (lo scorso anno era 3,41 e nel 2014, 3,44).

Il risultato è frutto, tuttavia, di una mera elaborazione di giudizi, rilevati su un numero limitato di questionari e, pertanto, non può costituire un indicatore di tendenza.

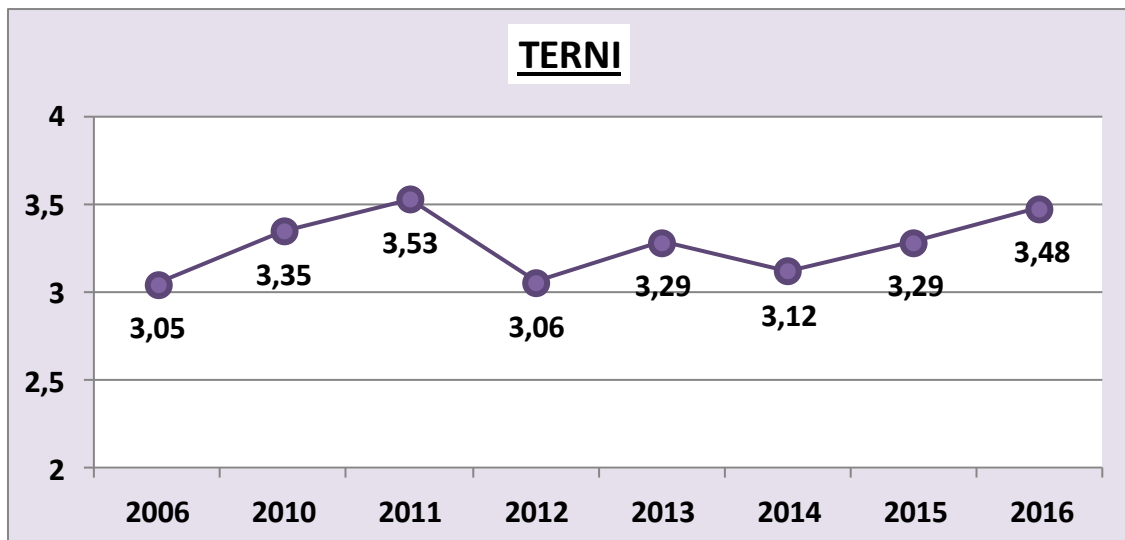
Il **giudizio medio complessivo riportato dalla regione Umbria** si attesta su un valore pari a **3,46** che, seppur leggermente inferiore al giudizio medio regionale dell'anno precedente (**3,51**), non si discosta significativamente dalle precedenti rilevazioni. Considerato che il valore-obiettivo è 3, il risultato raggiunto si può considerare oltremodo positivo.



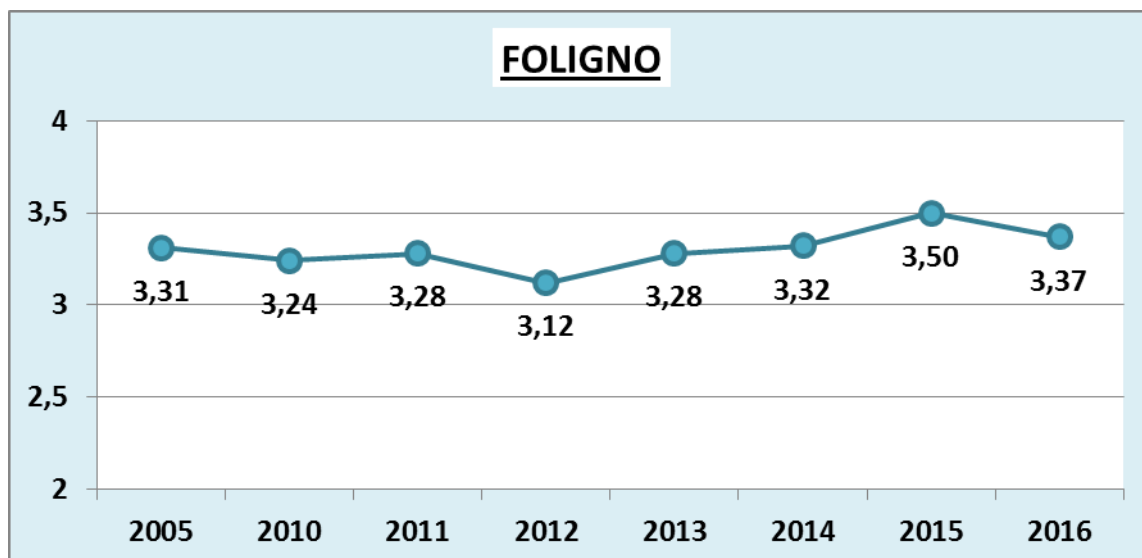
La Sede di Perugia presenta un andamento leggermente calante rispetto alla rilevazione del 2015, con un valore di 3,47, ma sempre sostanzialmente in linea con quello degli anni precedenti.



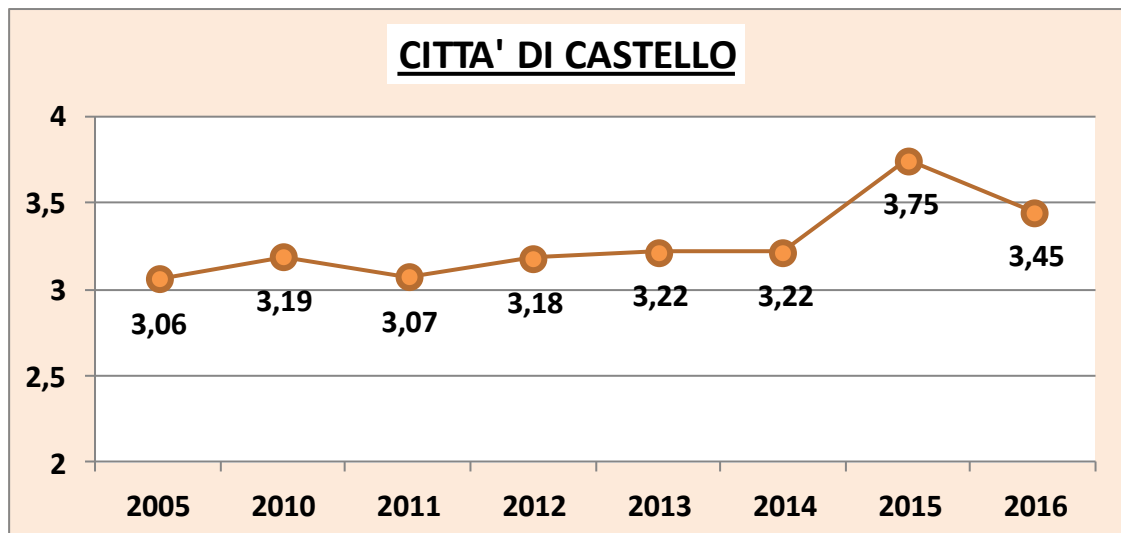
Nella Sede di Terni, l'andamento dell'apprezzamento (in diminuzione nel 2014), nell'ultima rilevazione si conferma crescente.



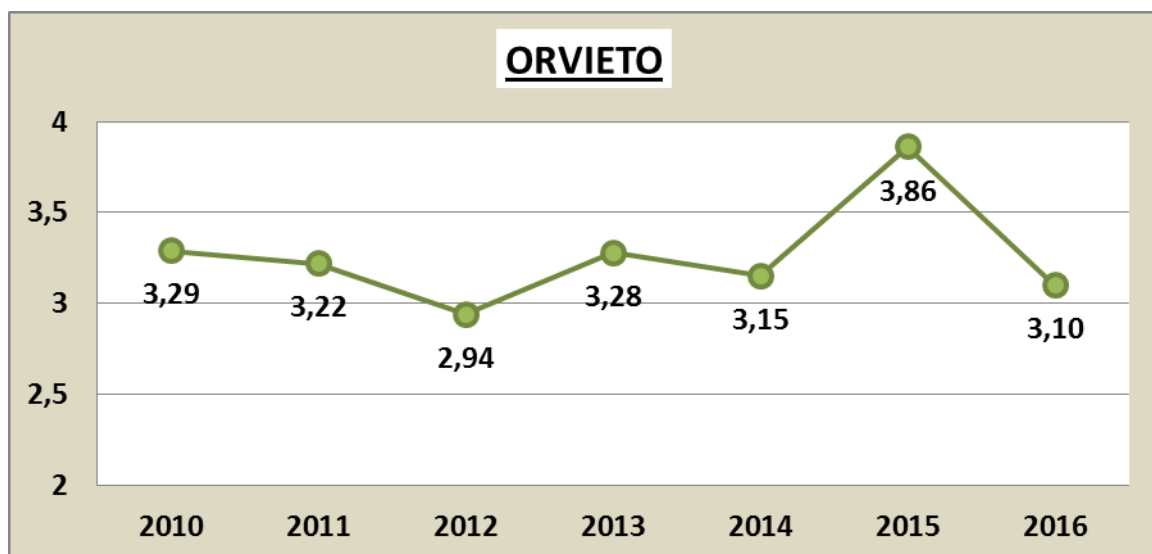
Nella Sede di Foligno, l'andamento del livello di soddisfazione - in costante crescita dal 2012 - ha registrato nel 2016 un leggero calo (3,37); il valore registrato da ultimo si posiziona comunque al di sopra di quelli riportati negli anni passati.



I risultati rilevati per la Sede di Città di Castello, nettamente migliorati nel 2015, hanno subito ugualmente un calo (3,45), posizionandosi anch'essi al di sopra dei valori registrati negli anni precedenti.



I valori della Sede di Orvieto, che avevano registrato un notevole aumento nell'anno 2015, nell'ultima rilevazione del 2016 hanno registrato invece un calo, ma il valore rilevato si attesta comunque al di sopra del limite (3,10).



## 4. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE

Al di là del **giudizio medio complessivo** pari a **3,46**, per quanto riguarda gli indicatori di qualità valorizzati ai fini dell'indagine, va evidenziato come tutti quanti registrino, a livello aggregato, valutazioni medie superiori al valore obiettivo 3,00.

### 4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Oggetto di valutazione è l'insieme degli elementi che rendono una Sede facilmente accessibile dal punto di vista logistico e strutturale (presenza di segnaletica, abolizione delle barriere architettoniche...) nonché i materiali e gli strumenti messi a disposizione degli utenti per informarli sulle attività dell'Istituto e sulle modalità di accesso e di fruizione dei servizi. Viene altresì valutata la capacità del personale della Sede di fornire un servizio con professionalità (tenendo conto della specificità e delle effettive esigenze del singolo utente), di dare informazioni esaurienti e di gestire efficacemente le contestazioni per presunte violazioni o per mancato rispetto di un requisito relativo al servizio erogato (ai sensi del D.P.C.M. del 27/01/94). Il giudizio degli utenti è reso anche sull'efficienza del canale telefonico delle Sedi.

I giudizi espressi sugli aspetti generali si collocano tutti ben al di sopra dei valori-obiettivo e si attestano su una media di **3,47**. Un indicatore particolarmente significativo rispetto alla qualità del servizio reso è sempre rappresentato, come nelle precedenti rilevazioni, 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 parere medio positivo di **3,64**.

### 4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO E PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

I giudizi espressi in relazione al rapporto assicurativo si collocano tutti ben al di sopra dei valori-obiettivo e si attestano su una media di **3,46**. La gestione delle pratiche nei tempi previsti può considerarsi la "Punta di diamante" nei rapporti tra le Sedi Inail dell' Umbria e l'utenza (3,57).

Il **valore più basso di 3,11** è stato invece registrato, come nella scorsa rilevazione del 2015 (3,19), 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.

### 4.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

I **servizi di sportello dell'Area Lavoratori** si attestano, come nella precedente indagine, i più soddisfacenti e registrano mediamente il valore più elevato (**3,53**) rispetto agli altri servizi forniti.

### 4.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Anche le **prestazioni economiche** si attestano tutte, a livello regionale, ben al di sopra del valore limite di 3,00 e registrano mediamente il risultato di **3,41**.

#### 4.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Il grado di soddisfazione delle **Prestazioni Sanitarie** dell'utenza Lavoratori (pari a **3,44**) è stato misurato, come in passato, 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 singoli valori registrati mediamente, a livello regionale, risultano in linea con quelli registrati nell'anno precedente, sia con riguardo **all'organizzazione ed alla puntualità delle visite mediche** (3,38 rispetto a 3,39 nel 2015), sia con riferimento alla **disponibilità del personale sanitario** (3,43, come nel 2015) sia infine con riguardo **all'accoglienza ed al confort degli ambulatori** (3,50 rispetto a 3,53 nel 2015).

## 5. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE - SEDE DI PERUGIA

Nel 2016 il **giudizio medio complessivo registrato dalla Sede di Perugia** sul complesso dei servizi erogati è stato pari a **3,47** e si attesta pertanto su un valore superiore al valore medio regionale (3,46).

### 5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Al di là del giudizio complessivo pari a **3,48**, risultano positivi tutti i valori attribuiti ai servizi generali oggetto dell'indagine, con una **punta di eccellenza** (come nella scorsa indagine) di **3,70** in merito alla **cortesia e disponibilità del personale amministrativo della Sede** e con la **media più bassa di 3,27**, registrata per la domanda relativa alla **possibilità di presentare dei reclami** (lamentele, ricorsi, rettifiche...) **sapendo cosa fare e a chi rivolgersi**.

### 5.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

Il giudizio complessivo in merito al rapporto assicurativo si attesta su un valore di **3,49**. Le valutazioni ottenute in tale ambito sono complessivamente positive e con valori generalmente piuttosto elevati: il valore **minimo di 3,37** viene rilevato - come nell'anno precedente - per la domanda **chiarezza e semplicità delle comunicazioni e dei provvedimenti relativi alle pratiche assicurative**, mentre quello **massimo di 3,62**, concerne il **rispetto dei tempi previsti**.

Per quanto riguarda la valutazione in merito alla facilità di trovare informazioni in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro il valore registrato, come nella precedente rilevazione, è **il più basso** rispetto a tutti gli altri aspetti valutati (3,14).

### 5.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

Il valore complessivamente registrato risulta pari a **3,57**. I singoli giudizi continuano a registrare valori molto elevati che vanno da un minimo di **3,52** per la **garanzia della privacy allo sportello** ad un massimo di **3,64** per la **possibilità di parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi**.

### 5.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Il giudizio medio (pari a **3,42**) risulta in calo rispetto allo scorso anno che era di 3,51. Quello meno favorevole riguarda, come nella scorsa rilevazione, la **chiarezza e semplicità delle comunicazioni e dei provvedimenti inviati (3,35)**, mentre il gradimento maggiore viene registrato in merito **all'utilità dei servizi ricevuti per provvedere alle proprie esigenze (3,47)**.

### 5.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Anche le valutazioni ottenute mediamente in questo ambito sono positive (**3,41**): come nella scorsa rilevazione, il punteggio più scarso registrato riguarda il quesito **organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento - 3,34)** mentre quello più alto attiene alla **accoglienza, al comfort ed alla segnaletica degli ambulatori (3,48)**.



## 6. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE - SEDE DI FOLIGNO

La Sede di Foligno, riportando un valore medio di **3,37**, registra un leggero calo dopo il miglioramento dell'apprezzamento dell'utenza riportato nello scorso anno (3,50).

### 6.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Relativamente agli aspetti generali, gli indicatori previsti riportano tutti valori elevati con una punta di eccellenza, come nel passato, per la **disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo della Sede (3,52)**. Il valore minimo di **3,32** è stato registrato, invece, in merito alla facilità di reperire materiale informativo di cui si ha bisogno (opuscoli, manifesti...).

### 6.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende - RAPPORTO ASSICURATIVO - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

Diversamente dal passato, in cui il risultato più elevato era quello **ottenuto dall'area Aziende (3,61 nel 2015)**, costituendo il migliore rispetto agli altri servizi della Sede, nell'ultima rilevazione i giudizi sui **tempi di gestione delle pratiche e sulla semplicità e chiarezza delle comunicazioni** sono risultati i più bassi (rispettivamente **3,20 e 3,00**). Occorre sottolineare inoltre che su tali aspetti, rispettivamente il 16,7% ed il 33,3% dei rispondenti si è dichiarato "poco d'accordo". Più elevata è invece la valutazione in merito alla corrispondenza del servizio rispetto alle richieste (3,50).

Il giudizio espresso in merito alla facilità di trovare informazioni per partecipare alle iniziative di materia di **prevenzione e sicurezza sul lavoro** si attesta, invece, sul livello minimo (3,00), con una percentuale del 16,7% di utenti che hanno dichiarato di essere "poco d'accordo".

### 6.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori - SERVIZI DI SPORTELLO

Il valore complessivamente registrato risulta pari a **3,39 senza scostamenti rilevanti tra i vari aspetti valutati** (garanzia della privacy allo sportello - 3,42, possibilità di parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi - 3,38, organizzazione agevole e confortevole dello sportello - 3,38).

### 6.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori - PRESTAZIONI ECONOMICHE

Anche il giudizio dell'utenza Lavoratori è superiore al valore soglia (**3,23**).

In linea generale, le valutazioni ottenute sui singoli indicatori sono positive e vanno da un valore minimo di **3,21** per la **tempestività dei pagamenti e l'utilità dei servizi ricevuti** ad un massimo di **3,28** per la **chiarezza e semplicità delle comunicazioni/provvedimenti inviati**.

### 6.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori - PRESTAZIONI SANITARIE

Non sono emersi particolari scostamenti per gli aspetti attinenti all'area sanitaria che registrano un giudizio medio positivo di **3,51**, attestandosi sullo stesso livello del 2015.

## 7. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE - SEDE DI TERNI

La Sede di Terni, riportando un valore medio di **3,48**, si posiziona al di sopra del valore obiettivo e registra nel 2016 un aumento rispetto all'anno precedente (3,29).

### 7.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Per gli aspetti generali riguardanti i servizi erogati dalla Sede, in cui si sono espresse entrambe le tipologie di utenza (aziende e lavoratori), si registra un *range* di valori che va da **3,28**, per la domanda "**la Sede Inail è facilmente accessibile (presenza di segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)**", a **3,71** per quella inerente **la possibilità di avere informazioni telefoniche**.

### 7.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende - RAPPORTO ASSICURATIVO - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

I servizi relativi al rapporto assicurativo registrano un leggero aumento nei valori medi rispetto alla scorsa rilevazione (nel 2015 il valore rilevato era di 3,27, nel 2016 è di **3,30**) e si attestano su valori specifici - all'interno della macro categoria - che vanno da un minimo di **3,10** (registrato per la domanda **sulla chiarezza delle comunicazioni**) ad un massimo di **3,40** per il **rispetto dei tempi previsti** nella gestione della pratica e per **l'attinenza dei servizi** ricevuti rispetto alle richieste.

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 2,89, registra invece il giudizio più sfavorevole rispetto alle macroaree oggetto di valutazione, con una percentuale di utenti poco d'accordo del 20%.

### 7.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori - SERVIZI DI SPORTELLO

In linea generale, al di là del valore medio di **3,43**, le valutazioni ottenute sui singoli indicatori sono positive e vanno da un valore minimo di **3,33** per la **possibilità di parlare con l'addetto in tempi rapidi** ad un massimo di **3,57** per il **rispetto della privacy durante il colloquio**.

### 7.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori - PRESTAZIONI ECONOMICHE

In miglioramento gli indicatori riguardanti le prestazioni economiche che nel complesso riportano una valutazione positiva di **3,47** (nel 2015 il valore era di 3,31) e, singolarmente, tutte le valutazioni sono positive (da **3,40** per la **tempestività dei pagamenti spettanti** a **3,67** per **l'utilità dei servizi ricevuti rispetto alle proprie esigenze**).

### 7.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori - PRESTAZIONI SANITARIE

Con **3,63** anche la valutazione complessivamente ottenuta in questo ambito risulta in aumento rispetto alla precedente (di 3,32) e riporta punteggi identici per i singoli aspetti.

## 8. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE - SEDE DI CITTA' DI CASTELLO

La Sede di Città di Castello, riportando un valore medio di **3,45**, si posiziona al di sopra del valore obiettivo, pur registrando nel 2016 un certo calo rispetto all'anno precedente (3,75).

### 8.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Gli utenti della Sede interpellati hanno generalmente espresso un giudizio positivo su tutti gli aspetti generali (**3,37**). Si ritengono quindi ormai superate le criticità emerse in passato su alcuni aspetti quale quello riguardante la difficoltà a presentare **reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche....)** che aveva registrato un valore negativo di 2,89 nel 2013, ma sempre positivo nel 2014 e nel 2015. Tale andamento favorevole resta confermato anche per il 2016 (**3,46**).

### 8.2. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori - SERVIZI DI SPORTELLO

In linea generale, i molteplici aspetti dell'Area Lavoratori continuano a registrare valutazioni positive con una media pari a **3,41** ed una punta di eccellenza in merito **all'organizzazione dello sportello (3,46)**.

### 8.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori - PRESTAZIONI ECONOMICHE

Ugualmente, anche in tale ambito, il valore medio risulta estremamente positivo (**3,56**), né emergono particolari discrasie nelle singole valutazioni.

### 8.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori - PRESTAZIONI SANITARIE

Non di meno risultano i servizi sanitari della Sede di Città di Castello che riportano tutti valori elevati che vanno **da 3,46 a 3,54**, con una media complessiva di **3,49**.

## 9. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE - SEDE DI ORVIETO

La Sede di Orvieto, riportando un valore medio di **3,10**, si posiziona per poco al di sopra del valore obiettivo e registra, nel 2016, un calo abbastanza marcato rispetto all'anno precedente (3,86). Occorre osservare tuttavia che il giudizio potrebbe risentire del numero abbastanza esiguo di rispondenti.

### 9.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

In calo rispetto alla scorsa rilevazione risulta il valore medio registrato per gli aspetti generali (**3,09**).

Il valore più elevato di **3,25** (che nel 2015 era di ben 3,83) riguarda un aspetto particolare del servizio, vale a dire la **possibilità di presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) sapendo cosa fare e a chi rivolgersi**. In calo anche la valutazione di **3,17** registrata per la domanda relativa alla **possibilità di avere informazioni anche telefonando direttamente alla Sede** che, nel 2015, aveva registrato un punteggio di 3,67.

Tutti gli altri aspetti si posizionano al valore minimo di 3,00.

### 9.2. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

All'interno della macrocategoria, tutti gli aspetti relativi **all'organizzazione (3,00), ai tempi di attesa (3,00) ed alla tutela della privacy (3,00)**, si sono attestati sul livello minimo previsto, con un calo piuttosto marcato rispetto all'anno precedente.

### 9.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Ugualmente in diminuzione anche il valore medio riportato per le **prestazioni economiche (3,22)**, senza particolari discrasie nelle singole valutazioni.

### 9.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Anche il punteggio riportato per le **prestazioni sanitarie** registra valori allineati sul livello minimo di **3,00** per ogni singolo aspetto (organizzazione e puntualità delle visite mediche, disponibilità del personale sanitario, accoglienza e confort degli ambulatori).

## 10. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Dopo aver esaminato la valutazione dei servizi percepiti, si riportano i suggerimenti proposti dagli utenti che hanno risposto alla domanda aperta (a testo libero), che rappresentano utili proposte di miglioramento dei servizi INAIL.

<b>PERUGIA</b>			
<b>RISPOSTE APERTE</b>		<b>SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI</b>	<b>GIUDIZI POSITIVI</b>
<b>AZIENDE</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>10</b>
<b>LAVORATORI</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>6</b>
<b>TOTALE</b>	<b>49</b>	<b>34</b>	<b>16</b>
<b>QUESITI POSTI AL CONTACT CENTER -RISPOSTE INFORMAZIONI (QUALITA' E ARGOMENTI)</b>			<b>6</b>
<b>MIGLIORARE IL RAPPORTO MEDICO PAZIENTE</b>			<b>2</b>
<b>MIGLIORARE GRAFICA SERVIZI ON-LINE E SEMPLIFICARE PROCEDURE SITO INTERNET</b>			<b>10</b>
<b>MIGLIORARE SERVIZIO PER I PESCATORI</b>			<b>1</b>
<b>MIGLIORARE I SERVIZI PER RICHIESTA AUSILI E CONTRIBUTI</b>			<b>3</b>
<b>SERVITI TELEFONICI - AMPLIARE ORARIO DI ACCESSO</b>			<b>5</b>
<b>AREA SANITARIA RIDURRE I TEMPI DI ATTESA</b>			<b>3</b>
<b>APERTURA SEDE AMPLIARE ORARI DI ACCESSO E SERVIZI -BAR-PARCHEGGIO</b>			<b>4</b>
<b>TOTALE</b>			<b>34</b>
<b>FOLIGNO</b>			
<b>RISPOSTE APERTE</b>		<b>SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI</b>	<b>GIUDIZI POSITIVI</b>
<b>AZIENDE</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>LAVORATORI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>MIGLIORARE SERVIZI ON-LINE E SITO INTERENET</b>			<b>2</b>
<b>SERVITI TELEFONICI - QUALITA' RISPOSTE CONTACT CENTER</b>			<b>2</b>
<b>TOTALE</b>			<b>4</b>
<b>TERNI</b>			
<b>RISPOSTE APERTE</b>		<b>SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI</b>	<b>GIUDIZI POSITIVI</b>
<b>AZIENDE</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>LAVORATORI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>CONTACT CENTER - MIGLIORARE GESTIONE UTENTE</b>			<b>1</b>
<b>MIGLIORARE SERVIZI ON-LINE E SITO INTERNET</b>			<b>2</b>
<b>SERVITI TELEFONICI - TEMPI DI ATTESA</b>			<b>1</b>
<b>TOTALE</b>			<b>4</b>