

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2017

DIREZIONE REGIONALE UMBRIA

Ufficio Programmazione Organizzazione e
Attività Strumentali

Processo Organizzazione/Auditing

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.....	14
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.....	16
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.....	18
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.....	20
8.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE.....	20
8.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO.....	20
8.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE.....	20
8.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE.....	20
9.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	21

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

L'indagine di Customer Satisfaction, che per il 2017 si è svolta nel mese di ottobre, è volta a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza e ad individuare le aree di miglioramento continuo della qualità dei servizi dell'Istituto. La rilevazione ha coinvolto tutte le sedi Inail dislocate sul territorio nazionale, inclusi i dipartimenti che si occupano di Certificazione e Verifica di impianti e macchine aziendali. Come ogni anno, l'indagine ha interessato lavoratori e aziende/datori di lavoro che nel corso del 2017 hanno usufruito dei servizi Inail almeno una volta.

1.2. Obiettivo del documento

Scopo del presente Report è quello di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di *Customer Satisfaction* 2017 in merito ai giudizi dell'utenza delle Sedi della regione Umbria.

1.3. Metodologia

L'indagine di *Customer Satisfaction* si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale per due settimane, a partire dal 2 ottobre, con possibilità di eventuali proroghe (a seconda dell'affluenza dell'utenza e delle percentuali di partecipazione). I canali di rilevazione sono stati identici per entrambe le tipologie di utenti: canale sportello e mail-web. Nel 2017 non è stato quindi utilizzato il contact center che, in passato, rappresentava uno dei canali di intervista degli utenti lavoratori.

Lo strumento di raccolta dei dati, come negli anni precedenti, 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). Il questionario utilizzato raccoglie informazioni sugli aspetti generali di Sede e su quelli particolari inerenti le prestazioni erogate dall'Istituto. E' presente anche un blocco di domande riguardanti il portale ed servizi on line, che tuttavia sono state valutate separatamente e non rientrano nel giudizio medio complessivo.

Il giudizio qualitativo viene misurato attraverso 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/affetto da MP/titolare di rendita
- Patronato
- Altro
- Non specificata

Utenza Aziende

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

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

- **Aspetti 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.

E' stata mantenuta la domanda riguardante la facilità di accesso alla Sede, come riformulata nel 2015, connessa ad elementi ed aspetti effettivamente gestibili dal Responsabile, quali la collocazione della cartellonistica e l'abolizione delle barriere architettoniche.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

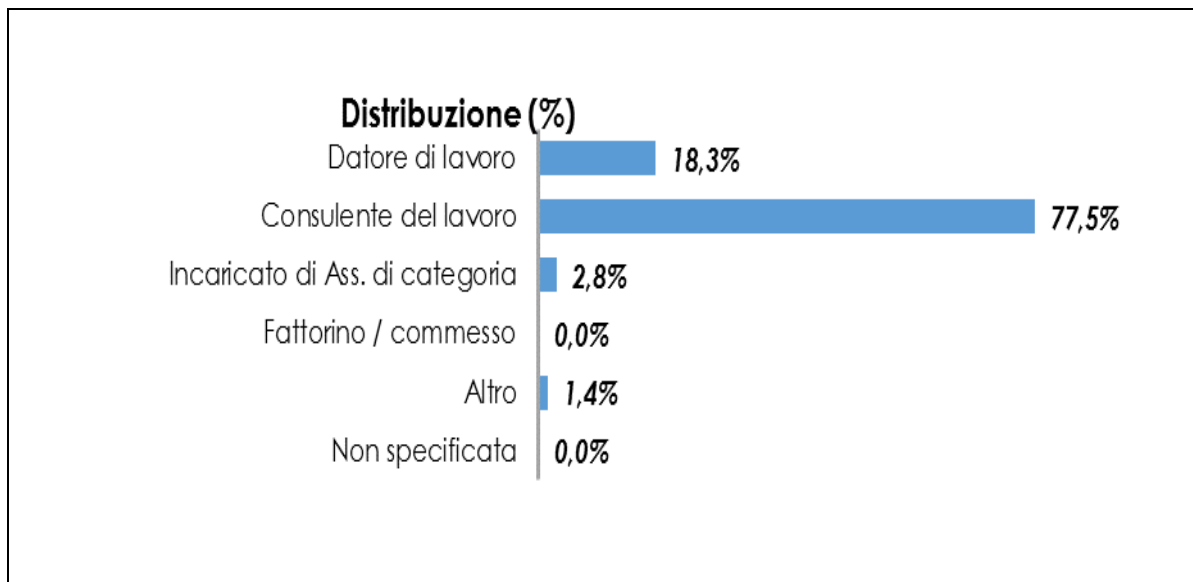
In Umbria la rilevazione ha riguardato, complessivamente, la raccolta di **n. 316 questionari**, come indicato nella tabella di seguito riportata.

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 85,4% del totale, mentre il canale Mail-Web ha riportato una percentuale del 14,6 %.

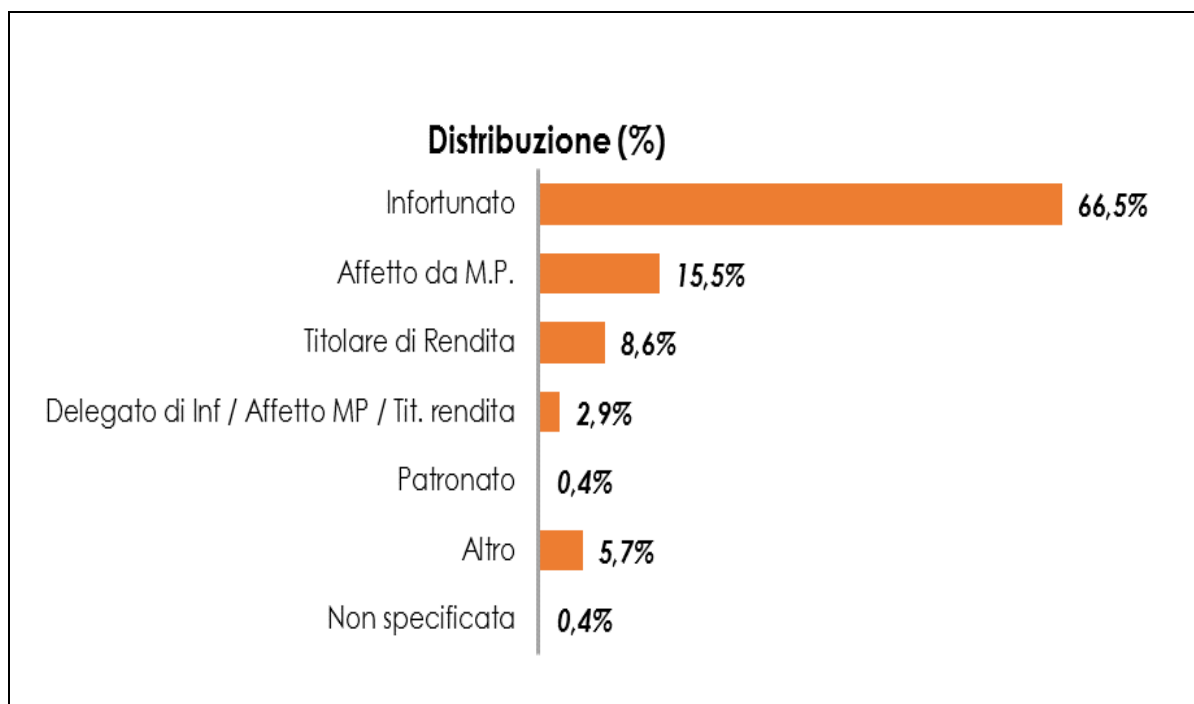
Canale	N. questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	31	15	46
Sportello	40	230	270
Totale	71	245	316

Le **tipologie di utenti più numerose** all'interno del campione esaminato, sono:

- per la categoria **Aziende**, i consulenti del lavoro (77,5 %) e i datori di lavoro (18,3 %)

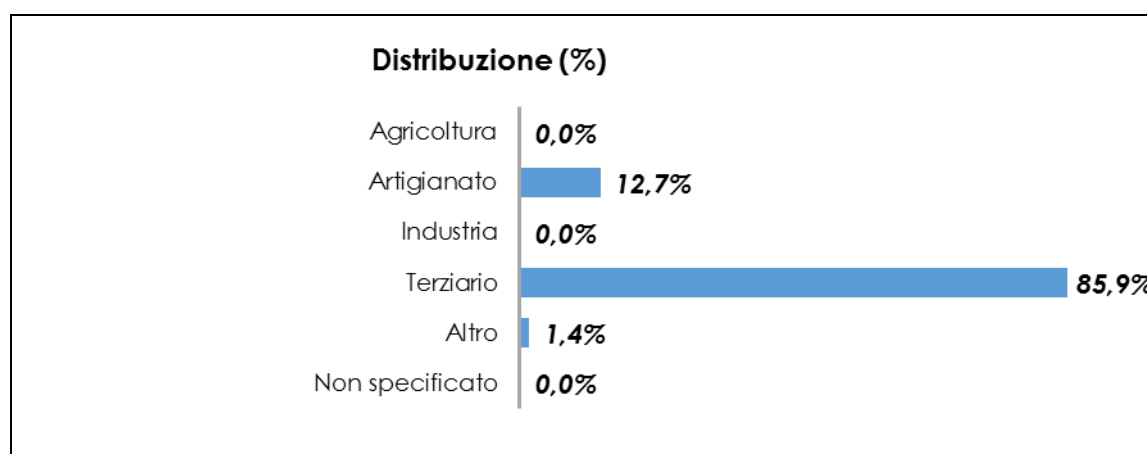


- per la categoria **Lavoratori**, gli infortunati (66,5%) ed i soggetti affetti da malattia professionale (15,5%)

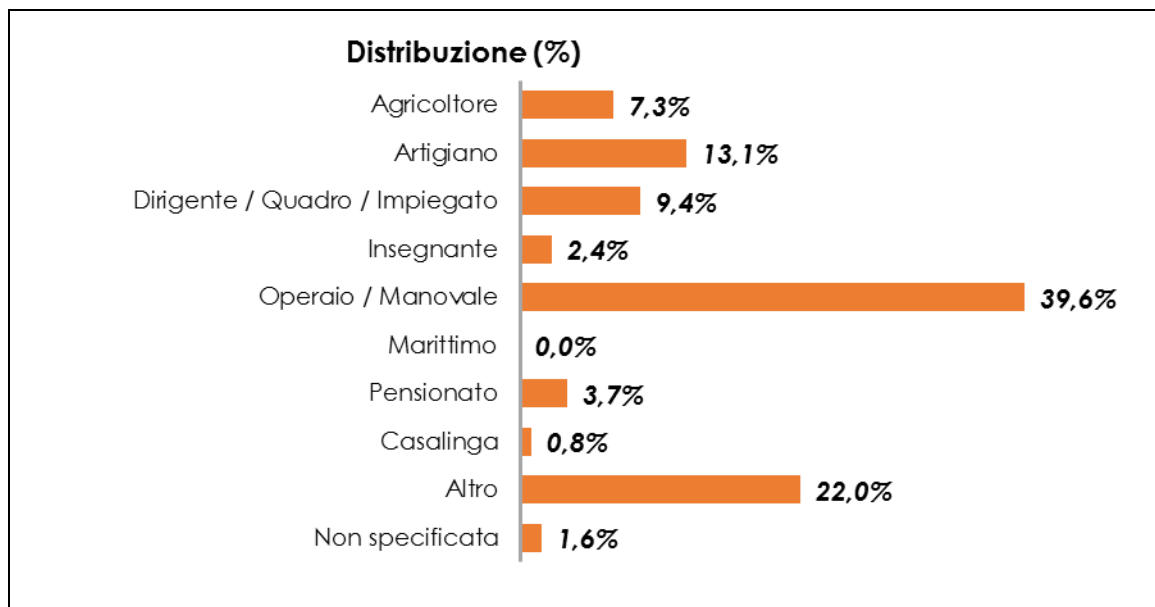


Con riguardo alle **caratteristiche socio-anagrafiche** dei compilatori del questionario è emerso che, nel caso degli utenti **Lavoratori**, il 26,9% sono donne e il 71,8 uomini. Per quanto riguarda l'età degli intervistati il 43,3% sono collocabili nella fascia tra i 50 ed i 64 anni e la stragrande maggioranza sono di nazionalità italiana (79,6%). Per le **Aziende**, risulta che il 40,8% sono donne e il 57,7% uomini, che il 43,7% hanno un'età tra i 50 e i 64 anni e che il 94,4% sono italiani.

Con riferimento alla categoria **Aziende**, come indicato nella tabella sottostante, il **settore di attività principale** è quello del terziario, con una percentuale dell'85,9% (in tale classificazione rientrano anche i consulenti indipendentemente dalle aziende che rappresentano); a seguire il settore artigianato con il 12,7% e "altro" con l'1,4%.



La **principale professione** degli utenti **Lavoratori** che hanno aderito all'indagine è quella di operaio/manovale (39,6%), seguita da quella di artigiano (13,1%), di Dirigente/Quadro/impiegato (9,4%) ed, infine, di agricoltore (7,3%). Come nella precedente rilevazione, un notevole bacino di utenza lavoratori (il 22%) si è inquadrato, invece, nella professione "altro", non riconoscendosi nelle tradizionali categorie di operaio, impiegato ed agricoltore.

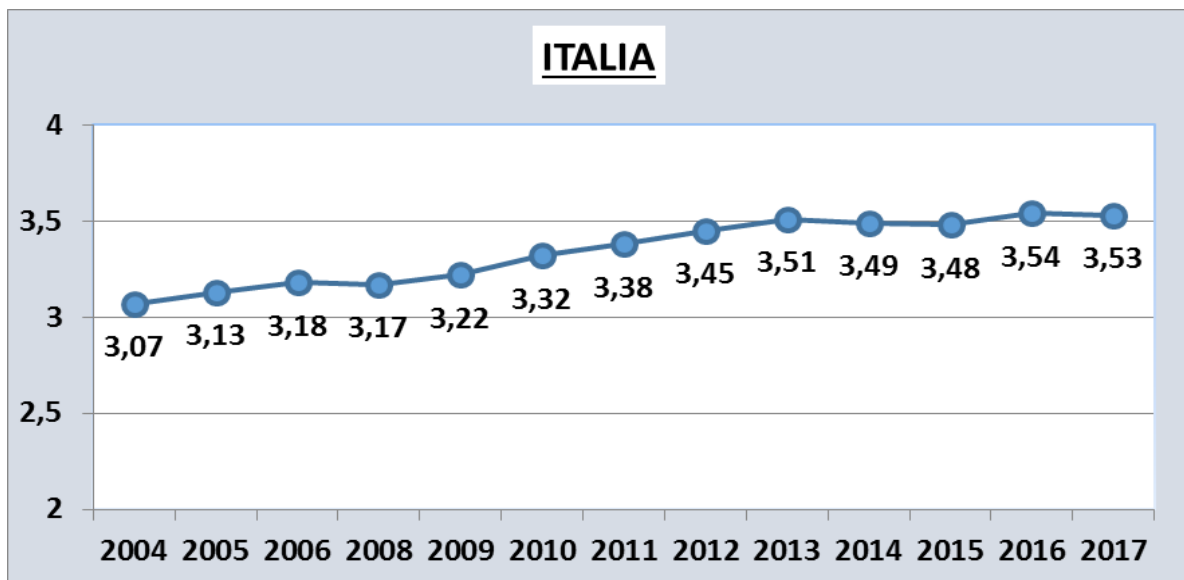


3. SINTESI DEI RISULTATI

Nel grafico sottostante sono riportati i giudizi medi complessivi ottenuti a livello nazionale dal 2004 al 2017.

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.

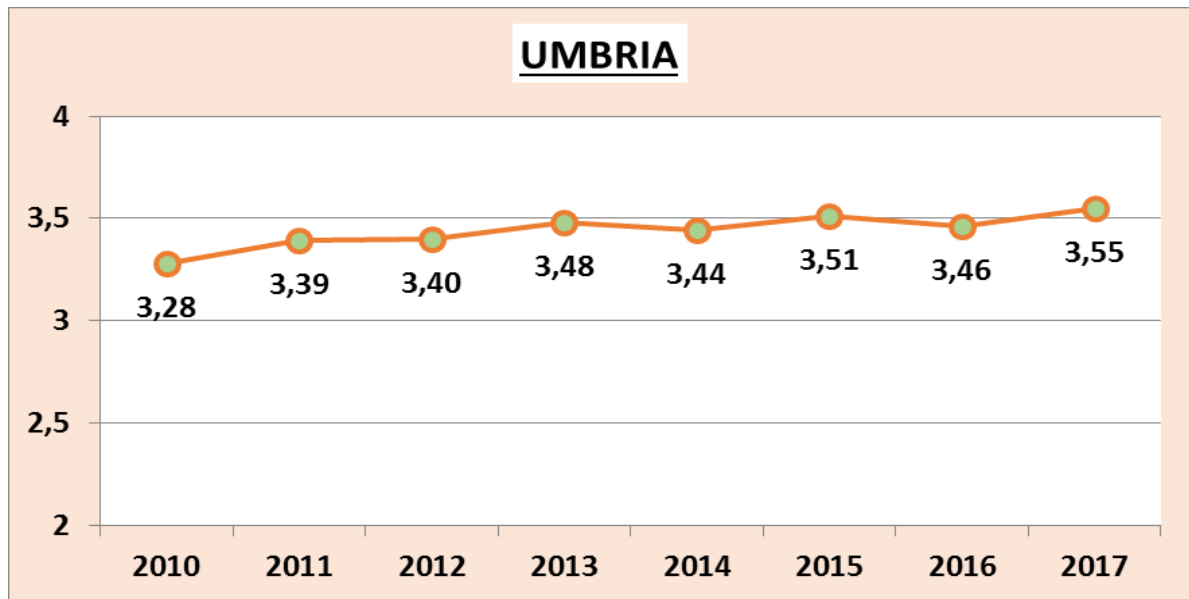
Per quanto riguarda il risultato registrato a livello di Istituto, **il giudizio medio** è pari a **3,53**. Il valore ottenuto, quindi, risulta leggermente più basso rispetto a quello di 3,54 dell'anno 2016.



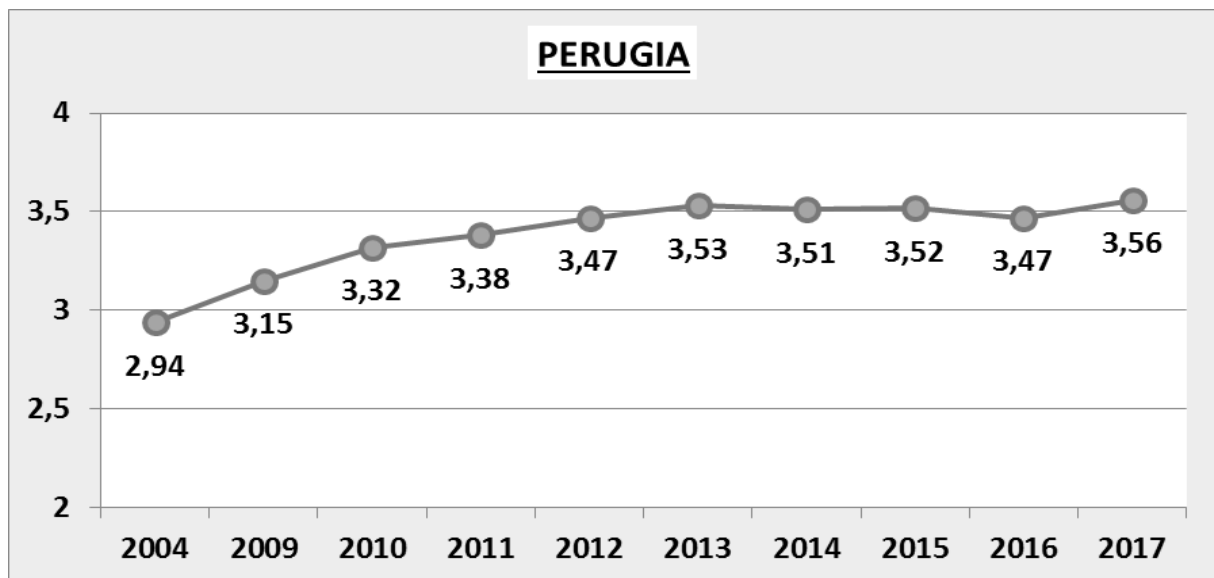
Si sottolinea, inoltre, che il giudizio medio rilevato a livello nazionale per il settore Certificazione verifica e innovazione dell'area Ricerca e Tecnologia, è stato pari a **3,47** (lo scorso anno era 3,40 e 3,41 nel 2015).

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 sul fenomeno oggetto di studio.

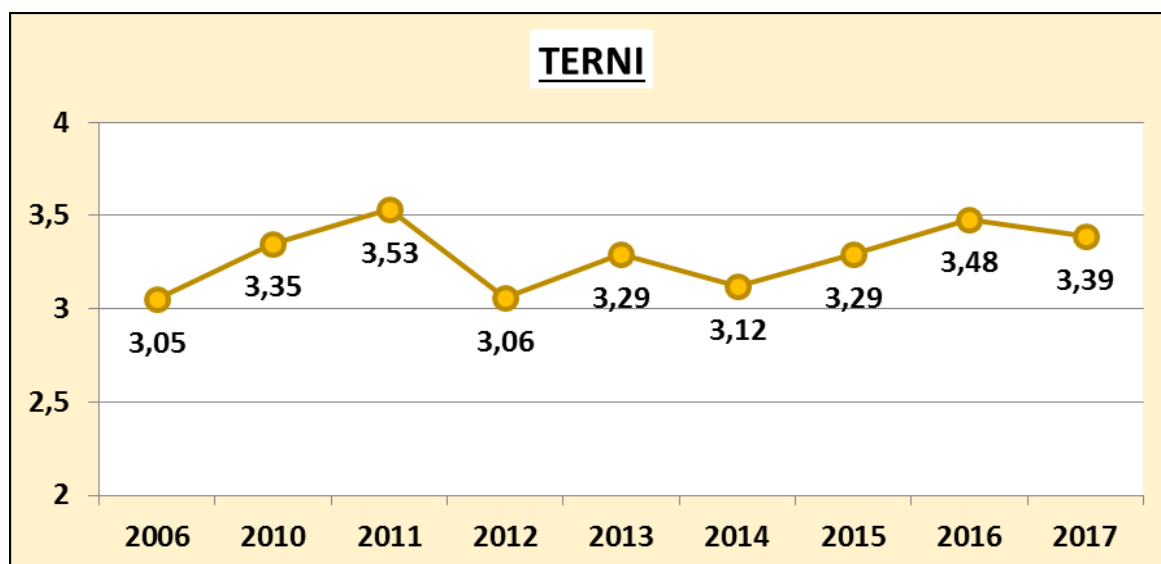
Il **giudizio medio complessivo riportato dalla regione Umbria** si attesta su un valore pari a **3,55**; risultato molto positivo rispetto al giudizio medio regionale dell'anno precedente di 3,46. Considerato che il valore-obiettivo è 3, il risultato raggiunto può considerarsi un ottimo traguardo.



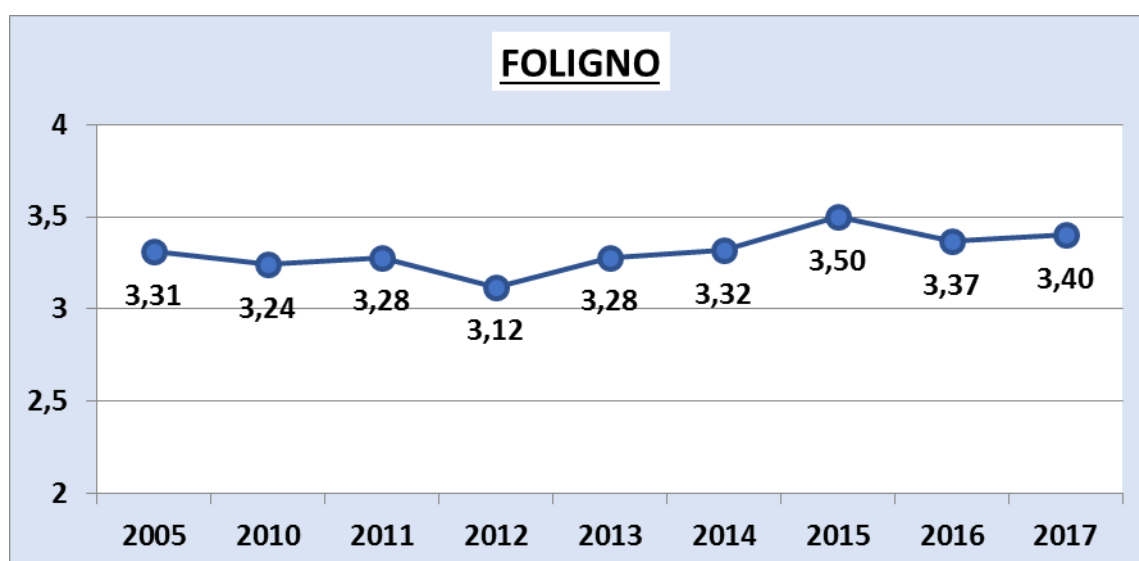
La Sede di Perugia con un valore di 3,56 presenta un andamento al rialzo rispetto alla rilevazione del 2016, sostanzialmente di traino rispetto al risultato regionale.



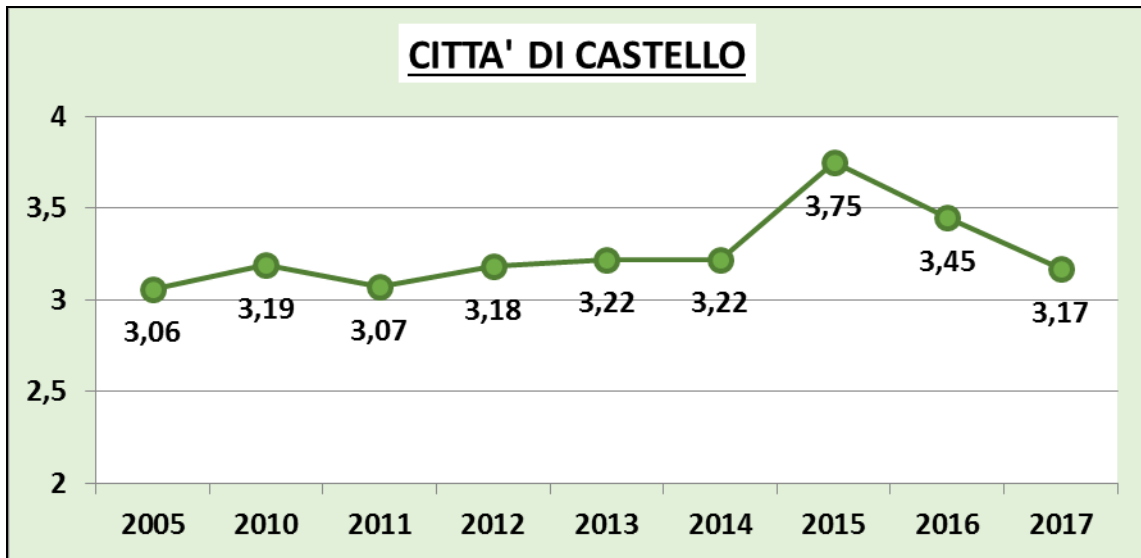
Nella Sede di Terni, l'andamento risulta invece in diminuzione rispetto all'ultima rilevazione.



Nella Sede di Foligno, l'andamento del livello di soddisfazione ha registrato nel 2017 un leggero miglioramento rispetto al valore registrato nel 2016, posizionandosi comunque al di sotto di quello di punta del 2015.



I risultati rilevati per la Sede di Città di Castello, nettamente al ribasso nel 2017, hanno subito un forte calo rispetto ai dati 2016 (3,45) e 2015 (3,75).



Per la Sede di Orvieto, si precisa che non risultano pervenuti i dati dell'ultima rilevazione 2017, per mancanza di riscontro da parte degli utenti.

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

Al di là del **giudizio medio complessivo** pari a **3,55**, 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 come per il passato 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 pareri espressi sugli aspetti generali si collocano tutti ben al di sopra dei valori-obiettivo e si attestano su una media di 3,53. 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** che, nel 2017, si attesta su **livelli alquanto elevati** (3,74).

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 **3,50**. La gestione delle pratiche nei tempi previsti continua ad attestarsi come la "Punta di diamante" nei rapporti tra le Sedi Inail dell'Umbria e l'utenza (3,69).

Il **valore più basso di 3,21** è stato invece registrato, come nella scorsa rilevazione del 2016 (3,11), 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 (**3,66**) rispetto agli altri servizi forniti.

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

Anche le **prestazioni economiche**, come in precedenza, si attestano tutte a livello regionale ben al di sopra del valore limite di 3,00 e registrano mediamente il risultato di **3,51**.

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

Il grado di soddisfazione delle **Prestazioni Sanitarie** dell'utenza Lavoratori (pari a **3,56**) 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 migliorati rispetto a quelli registrati nell'anno precedente, sia con riguardo all'organizzazione ed alla puntualità delle visite mediche (3,46 rispetto a 3,38 nel 2016), sia con riferimento alla disponibilità del personale sanitario (3,62 rispetto a 3,43 del 2016) che, infine, per l'accoglienza ed il confort degli ambulatori (3,59 rispetto a 3,50 nel 2016).

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

Nel 2017 il **giudizio medio complessivo registrato dalla Sede di Perugia** sul complesso dei servizi erogati è stato pari a **3,56** e si attesta pertanto su un valore superiore al valore medio regionale (3,55).

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Al di là del giudizio complessivo pari a **3,54**, risultano positivi tutti i valori attribuiti ai servizi generali oggetto dell'indagine, con una **punta di eccellenza** (come nella scorsa indagine) di **3,74** in merito alla **cortesìa e disponibilità del personale amministrativo della Sede** e con la media più bassa di 3,37, registrata per la domanda relativa alla possibilità di contatto telefonico con la Sede.

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 **3,51**. Le valutazioni ottenute in tale ambito sono complessivamente positive e con valori generalmente piuttosto elevati: il **valore minimo di 3,33** 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 3,69**, 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 (**3,24**).

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

Il valore complessivamente registrato risulta pari a **3,68**. I singoli giudizi continuano a registrare valori molto elevati che vanno da un **minimo di 3,63 per accessibilità e confort dello sportello ad un massimo di 3,73 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 **3,52** risulta in miglioramento rispetto allo scorso anno che era di 3,42. Quello meno favorevole riguarda, come nella scorsa rilevazione, la **chiarezza e semplicità delle comunicazioni e dei provvedimenti inviati (3,43)**; in miglioramento invece il gradimento registrato in merito **all'utilità dei servizi ricevuti per provvedere alle proprie esigenze (3,56 nel 2017- 3,47 nel 2016)**.

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

Anche le valutazioni ottenute mediamente in questo ambito **sono positive ed in netto miglioramento** (3,56 nel 2017 - 3,41 nel 2016); come nella scorsa rilevazione, il punteggio più scarso registrato riguarda il quesito relativo all'organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento - 3,46), mentre risulta in aumento la valutazione relativa all'accoglienza, al comfort ed alla segnaletica degli ambulatori (3,59).

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

La Sede di Foligno, riportando un valore medio di **3,40**, registra un leggero miglioramento dell'apprezzamento dell'utenza rispetto allo scorso anno (3,37).

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 (4,00)**. Il valore minimo di 3,00 è stato registrato, invece, in merito alla facilità di presentare reclami, lamentele, ricorsi, ecc...

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

Nel 2017, **il risultato ottenuto dall'area Aziende**, registra un valore piuttosto basso rispetto ad altri servizi della Sede, attestandosi al **3,22**.

Nell'ultima rilevazione i giudizi sui **tempi di gestione delle pratiche e sulla semplicità e chiarezza delle comunicazioni** sono risultati i più bassi (3,00). Occorre sottolineare infatti che su entrambi gli aspetti, il 33,3% dei rispondenti si è dichiarato rispettivamente "per niente d'accordo" e "poco d'accordo". Più elevata è risultata invece la valutazione in merito ai tempi di erogazione del servizio (3,67).

Il giudizio espresso in merito alla facilità di trovare informazioni per partecipare alle iniziative di materia di **prevenzione e sicurezza sul lavoro** si attesta, ugualmente, sul livello minimo di **3,00**, con una percentuale del 33,3% 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 di **3,33** risulta leggermente più basso rispetto a quello di 3,39 del 2016. All'interno della macro-categoria, si evidenziano scostamenti piuttosto rilevanti tra i vari aspetti valutati: garanzia della privacy allo sportello (3,00), possibilità di parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi (3,00), organizzazione agevole e confortevole dello sportello (4,00), in miglioramento probabilmente a seguito della nuova struttura di Sede.

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

Anche il giudizio dell'utenza Lavoratori è leggermente inferiore rispetto al passato: **3,22** rispetto a 3,23 nel 2016.

In linea generale, le valutazioni ottenute sui singoli indicatori sono positive e vanno da un valore massimo di **3,50** per la **tempestività dei pagamenti** ad un minimo di **3,00** per la **chiarezza e semplicità delle comunicazioni/provvedimenti inviati**.

6.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Il risultato dell'area sanitaria pari a **4,00 su tutte le domande** registra il miglior giudizio positivo nella serie storica delle rilevazioni della Sede.

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

La Sede di Terni, riportando un valore medio di **3,39**, si posiziona al di sopra del valore obiettivo, ma registra nel 2017 una diminuzione rispetto all'anno precedente (3,48).

7.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Per gli aspetti generali riguardanti i servizi erogati dalla Sede, in cui sono rappresentate entrambe le tipologie di utenza (aziende e lavoratori), si registra un *range* di valori che va da **3,71**, per la domanda **"il personale amministrativo è disponibile..."**, a **3,00** per quella inerente **"la disponibilità del materiale informativo presso la Sede"**.

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 2016 il valore rilevato era di 3,30 mentre nel 2017 è di 3,56) e si attestano su valori specifici - all'interno della macro categoria - che vanno da un minimo di **3,50** (registrato per le domande **sulla chiarezza delle comunicazioni e sulla corrispondenza dei servizi erogati rispetto alle richieste**) ad un massimo di **3,67** per il **rispetto dei tempi previsti** nella gestione della pratica.

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 invece il giudizio più sfavorevole rispetto alle macroaree oggetto di valutazione, con una percentuale in linea ai risultati delle altre sedi.

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

In linea generale, al di là del valore medio di **3,42**, le valutazioni ottenute sui singoli indicatori sono positive e vanno da un valore minimo di **3,00** per la **possibilità di parlare con l'addetto in tempi rapidi** ad un massimo di **4,00** per il **rispetto della privacy durante il colloquio**.

7.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

In peggioramento gli indicatori riguardanti le prestazioni economiche che nel complesso riportano una valutazione di **3,20** (nel 2016 il valore era di 3,47), con il medesimo risultato su tutti gli aspetti valutati (tempestività dei pagamenti spettanti, utilità dei servizi ricevuti rispetto alle proprie esigenze, chiarezza e semplicità delle comunicazioni).

7.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Con **3,50** anche la valutazione complessivamente ottenuta in questo ambito risulta in diminuzione rispetto alla precedente (di 3,63) nonostante la valutazione massima (pari a 4,00) sulla disponibilità del personale sanitario.

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

La Sede di Città di Castello, riporta un valore medio di **3,17**, in netto calo rispetto ai valori delle rilevazioni precedenti (3,45 nel 2016, 3,75 nel 2015).

8.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Si ripresentano le criticità emerse in passato su alcuni aspetti come quello riguardante la difficoltà a presentare **reclami, lamenti, ricorsi, rettifiche** (2,33) e **la possibilità di avere informazioni telefoniche** (2,67), che hanno contribuito a ridurre il giudizio positivo su tutti gli aspetti generali (3,07 nel 2017 rispetto a 3,37 del 2016).

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

In linea generale, i molteplici aspetti dell'Area Lavoratori registrano ugualmente una flessione in negativo rispetto alle precedenti rilevazioni (3,13 nel 2017 -3,41 nel 2016).

Al riguardo, entrambi gli aspetti relativi al **rispetto della privacy** e all'**organizzazione dello sportello** registrano il valore minimo di **3,00**, con una percentuale di utenti "poco d' accordo", rispettivamente, del 50,00% e del 33,3%.

8.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Ugualmente, anche in tale ambito, il valore medio risulta in diminuzione (3,56 nel 2016-3,22 nel 2017).

8.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Anche i servizi sanitari della Sede di Città di Castello, con una media complessiva del **3,33**, riportano valori piuttosto contenuti, ad esclusione del confort degli ambulatori che si attesta su un livello più elevato (3,67).

9. 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.

PERUGIA			
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI
AZIENDE	19	11	8
LAVORATORI	16	9	7
TOTALE	35	20	15
MIGLIORARE			
QUESITI POSTI AL CONTACT CENTER -RISPOSTE INFORMAZIONI			2
MIGLIORARE SERVIZI ON-LINE E SITO INTERNET			4
MIGLIORARE I SERVIZI PER RICHIESTA AUSILI, CONTRIBUTI E DURC			4
SERVITI TELEFONICI - AMPLIARE ORARIO DI ACCESSO			2
AREA SANITARIA - RIDURRE I TEMPI DI ATTESA			3
RAPPORTI CON UTENZA - SERVIZI POSTALI E MODALITA' DELLE RISPOSTE			5
TOTALE			20
TERNI			
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI
AZIENDE	3	1	2
LAVORATORI	2	2	0
TOTALE	5	3	2
MIGLIORARE			
CONTACT CENTER - MIGLIORARE GESTIONE UTENTE			1
MIGLIORARE SERVIZI ON-LINE E SITO INTERNET			2
TOTALE			3
FOLIGNO			
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI
AZIENDE	2	2	0
LAVORATORI	2	2	0
TOTALE	4	4	0
MIGLIORARE			
MIGLIORARE SERVIZI ON-LINE E SITO INTERNET			1
VALUTAZIONE INFORTUNIO SUL LAVORO			1
VERIFICA INVALIDITA'			1
RAPPORTI CON UTENZA - SPORTELLO			1
TOTALE			4