

INAIL

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

ANNO 2018

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	10
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 - 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 FORNITE ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO - 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 FORNITE ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO - 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 SUGLI ASPETTI 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 2018 si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale nel mese di ottobre, è volta a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza e ad individuare le aree di miglioramento 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 2018 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* 2018 in merito ai giudizi dell'utenza delle Sedi della regione Umbria, individuando i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate.

1.3. Metodologia

L'indagine di *Customer Satisfaction* si è svolta dal giorno 8 ottobre fino al 31 ottobre, con la proroga prevista, per la scarsa affluenza dell'utenza, in considerazione delle percentuali di partecipazione. I canali di rilevazione sono stati identici per entrambe le tipologie di utenti: canale sportello e mail-web e, come per il 2017, non è stato utilizzato il contact center che, in passato, aveva rappresentato uno dei canali di intervista degli utenti lavoratori.

Il giudizio degli utenti, come negli anni precedenti, è stato raccolto 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 raccoglie informazioni sui servizi generali di Sede e su quelli specifici inerenti le prestazioni erogate dall'Istituto. E' presente anche un blocco di domande riguardanti il portale ed servizi on line, che sono state valutate separatamente e non rientrano nel giudizio medio complessivo.

Il giudizio dell'utente è associato alla 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 negli anni precedenti:

• **Servizi generali di Sede** cioè 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 fornite,
- 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 Portale istituzionale e i servizi *on line*,
- i servizi erogati dal Contact Center Multicanale.

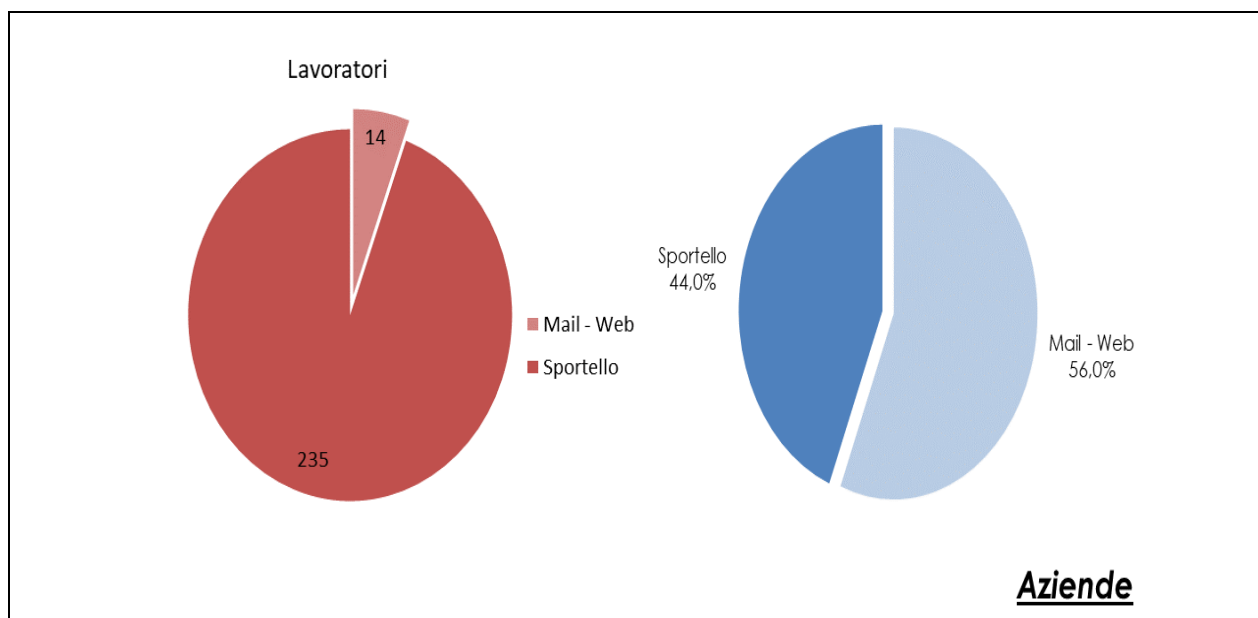
E' stata mantenuta la domanda riguardante la facilità di accesso alla Sede, connessa ad elementi ed aspetti effettivamente gestibili dal Responsabile, quali la collocazione della cartellonistica e l'abolizione delle barriere architettoniche.

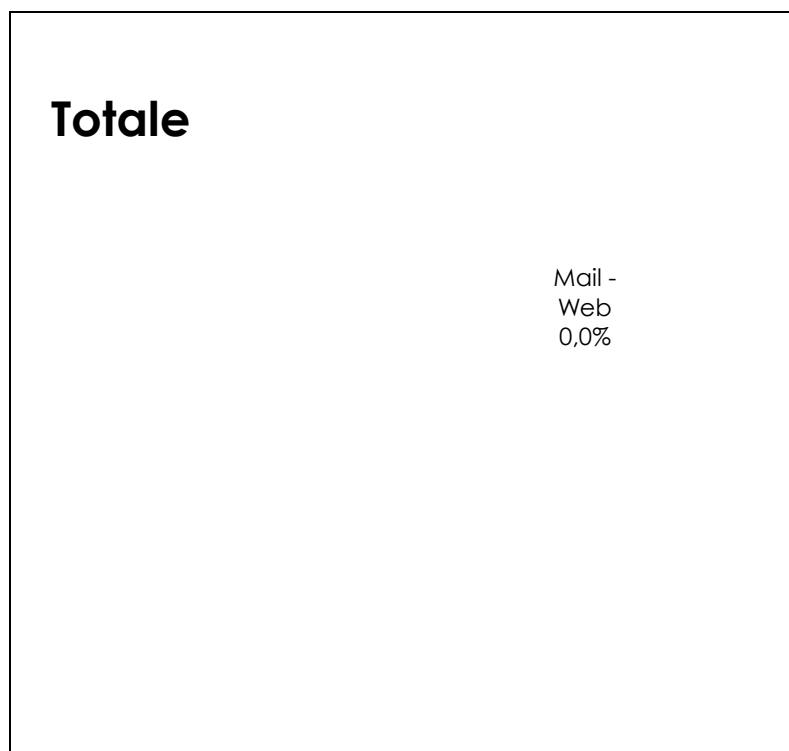
2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

In Umbria la rilevazione ha riguardato, complessivamente, la raccolta di **n. 340 questionari**, come indicato nella tabella di seguito riportata.

FONTE	NUMERO QUESTIONARI		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	51	14	65
<i>Sportello</i>	40	235	275
Totale	91	249	340

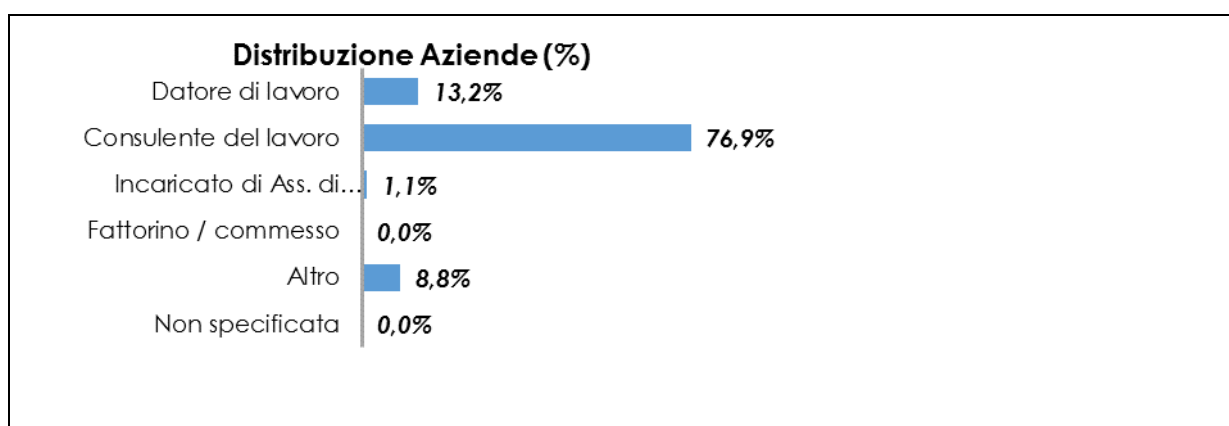
Il principale canale di raccolta a livello regionale è stato lo sportello della **Sede di Perugia** (unica sede di tipologia A) con **n. 275 questionari**, pari ad una percentuale dell'80,9% del totale, per la maggior parte costituito dall'accesso allo sportello lavoratori, mentre il canale Mail-Web ha riportato una percentuale del 19,1%, rappresentato per la maggior parte dalle aziende. Si riscontra un incremento, rispetto alla scorsa rilevazione, del canale mail-web (nell'anno 2017 era il 14,6%) che si avvicina alla media nazionale del 21,4%, ma che comunque resta al di sotto delle attese.



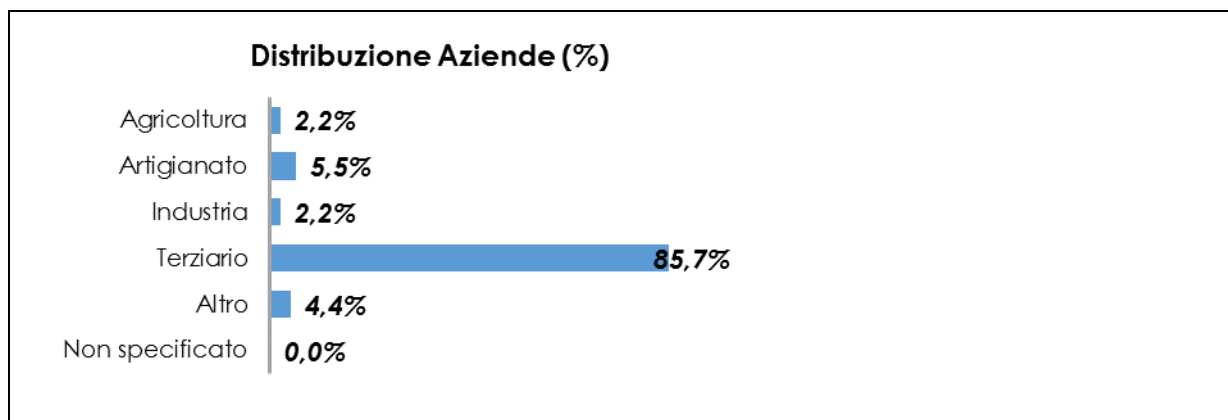


Per quanto riguarda la **tipologie di utenti** all'interno del campione esaminato si è rilevato che:

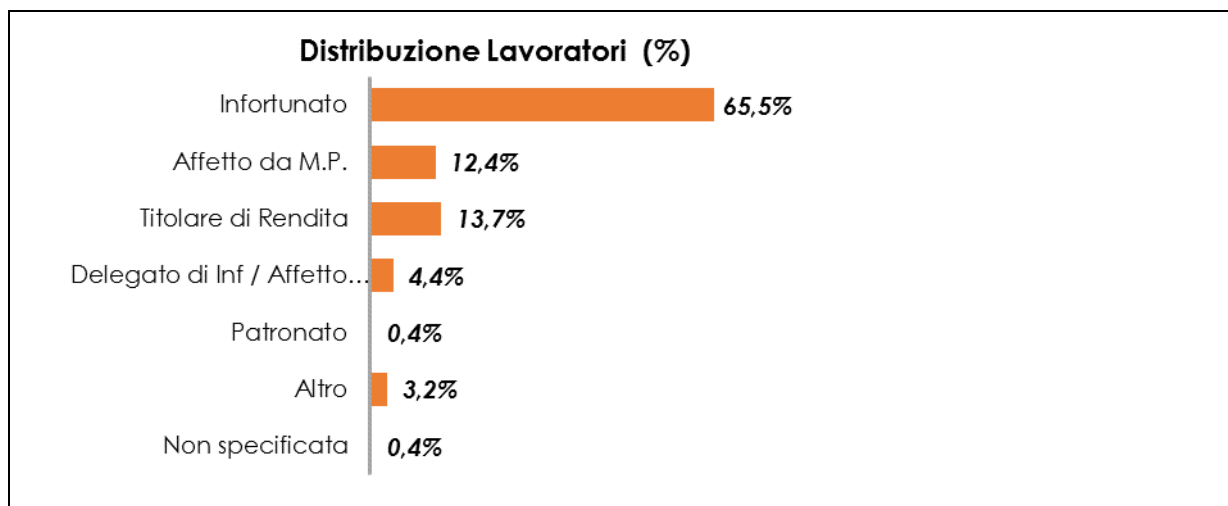
- per la categoria **Aziende**, il 56% dei questionari sono pervenuti con il canale web-mail che rappresenta pertanto la maggiore fonte di raccolta. I questionari sono stati compilati per il 76,9% da consulenti del lavoro e per il 13,2% da datori di lavoro.



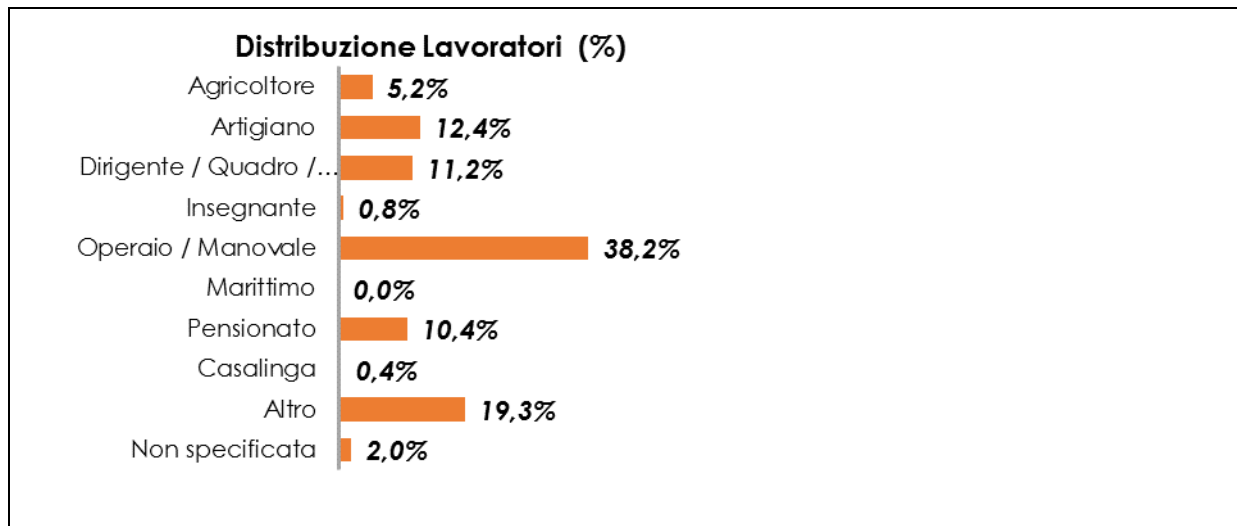
La quasi totalità delle aziende, come indicato nella tabella sottostante e similmente alla precedente rilevazione, opera nel settore del terziario (85,7%) con un valore pressoché immutato, mentre si rileva un notevole calo delle aziende operanti nell'artigianato (solo il 5,5% rispetto al 12,7% dello scorso anno).



- per la categoria **Lavoratori** hanno risposto ai questionari gli infortunati per il 65,5%, i titolari di rendita per il 13,7% ed i soggetti affetti da malattia professionale per il 12,4%. Si riscontra quindi, rispetto all'anno precedente, un incremento notevole dei titolari di rendita (nell'anno 2017 erano l'8,6%). Lo sportello rappresenta la maggiore fonte di raccolta dei dati.



La principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine è quella di operaio/manovale (38,2%), seguita da quella di artigiano (12,4%), di Dirigente/Quadro/impiegato (11,2%) ed, infine, di agricoltore (5,2%). Un notevole bacino di utenza lavoratori (il 19,3%) continua ad inquadarsi nella professione "altro", non riconoscendosi nelle tradizionali categorie di operaio, impiegato ed agricoltore.



Con riguardo alle caratteristiche socio-anagrafiche dei compilatori del questionario è emerso che per gli utenti **Lavoratori** il 28,9% sono donne e il 69,5% sono uomini (con una percentuale del 39% collocabile nella fascia di età fra 50 e 64 anni) ed in larga maggioranza sono di nazionalità italiana (74,7%).

Gli utenti delle **Aziende** risultano per il 45,1% donne e per il 53,8% uomini, il 47,3% hanno un'età tra i 50 e i 64 anni e per il 96,7% sono italiani.

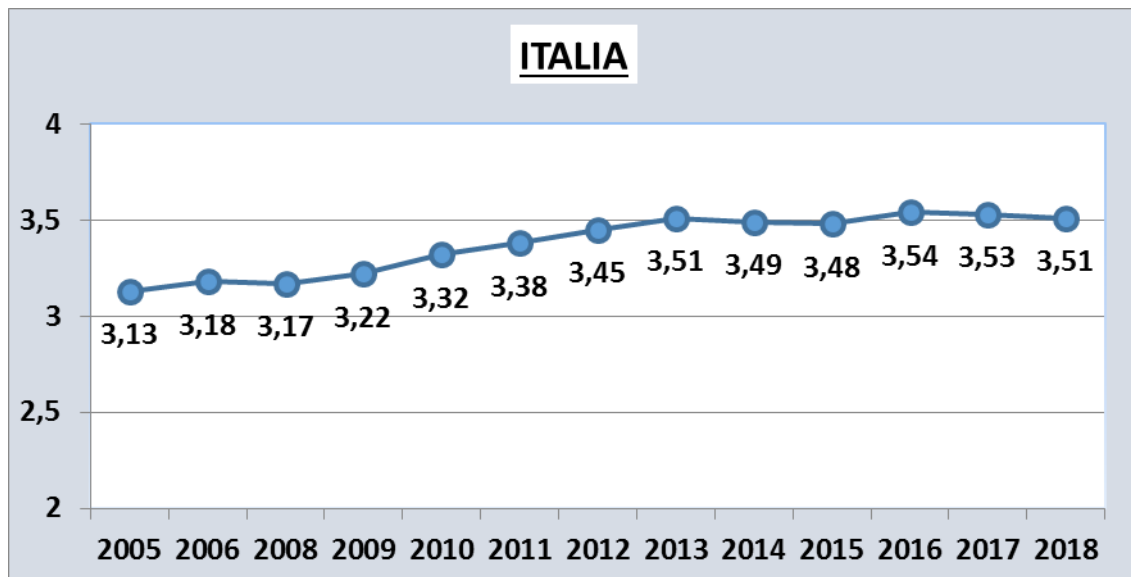
Il dato relativo alla fascia di età e alla categoria di appartenenza degli utenti che hanno risposto ai questionari tramite mail-web è significativo specie per il settore aziende, dove la maggior parte delle risposte è stata data da consulenti del lavoro o appartenenti al terziario.

3. SINTESI DEI RISULTATI

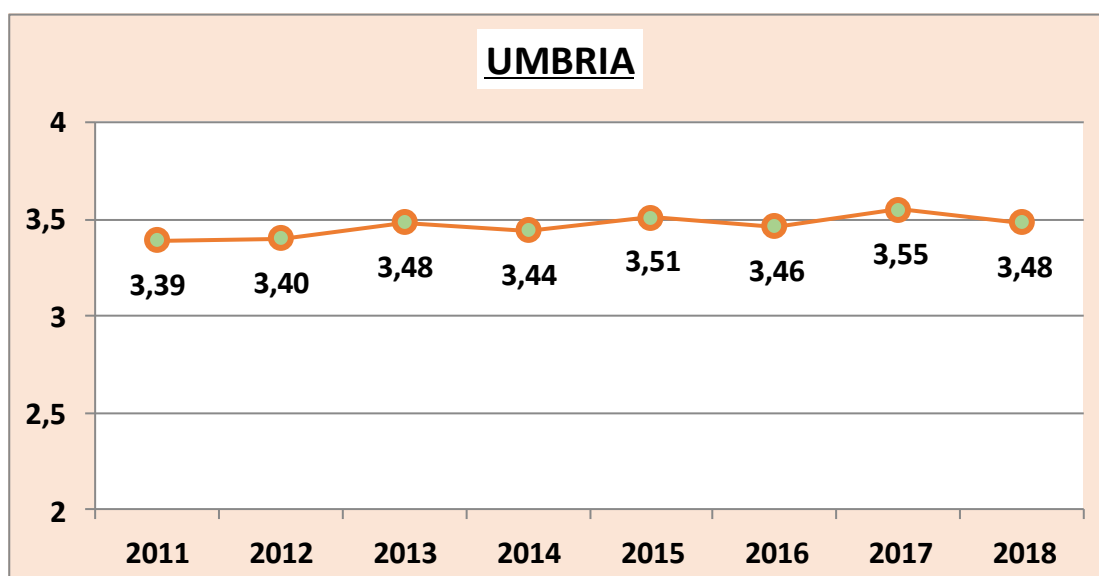
Nel grafico sottostante sono riportati i giudizi medi complessivi ottenuti a livello nazionale per i servizi erogati dal 2005 al 2018.

Nella rilevazione ha influito l'incorporazione degli Enti dismessi (ex Ispesl ed ex Ipsema), l'implementazione delle domande del questionario e l'ampiezza del campione.

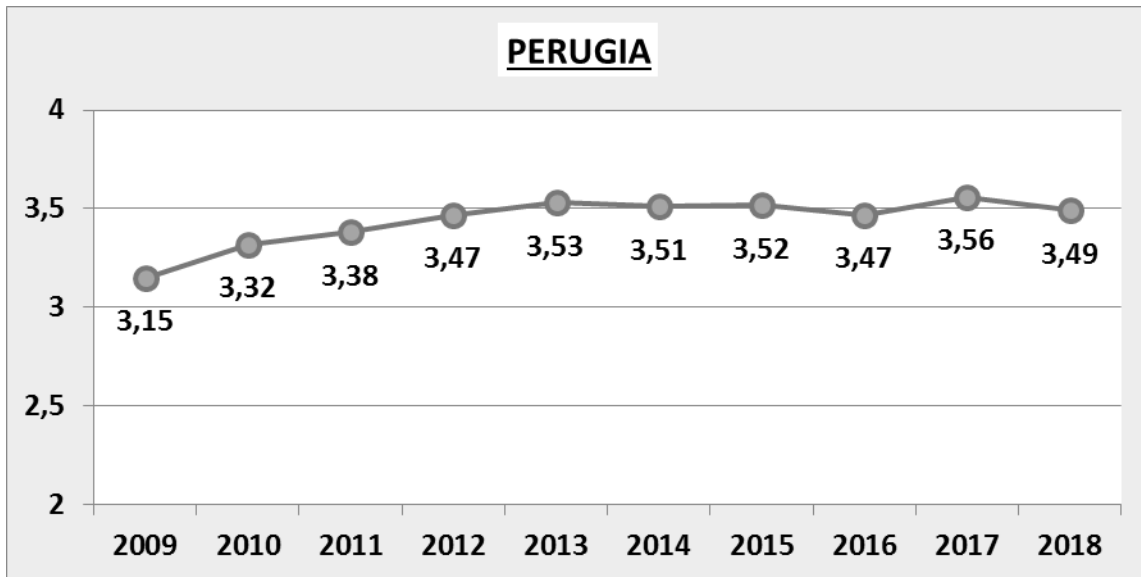
Il giudizio medio rilevato dall'Istituto è stato pari a **3,51**, in leggera flessione rispetto al 3,53 dell'anno 2017 e 3,54 dell'anno 2016, in cui si è registrato il valore più alto.



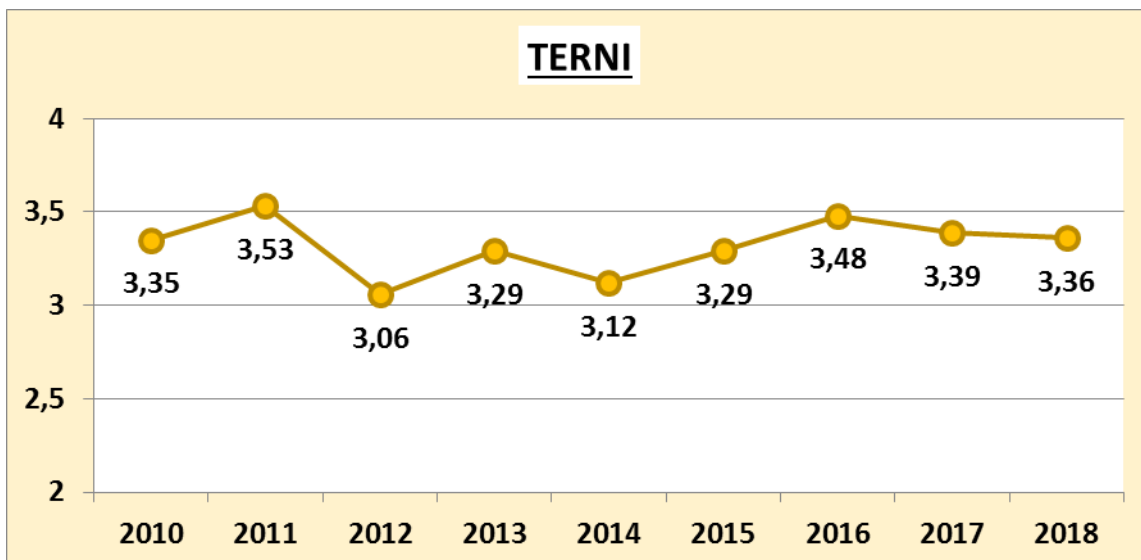
Il giudizio medio complessivo riportato dalla **regione Umbria** è pari a **3,48**; risultato in calo rispetto al giudizio medio regionale dell'anno 2017 di 3,55, ma in linea con quello degli anni precedenti e con il trend nazionale, ugualmente in lieve diminuzione rispetto al passato. Considerato che il valore-obiettivo è pari a 3, il risultato raggiunto può considerarsi comunque un buon risultato.



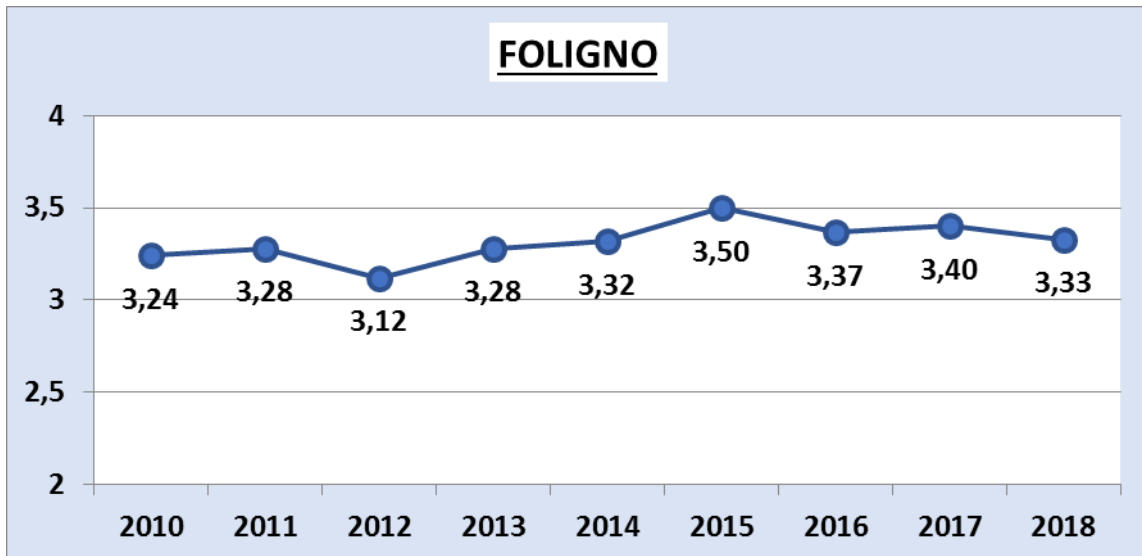
La **Sede di Perugia** con un valore di **3,49** presenta un andamento in calo rispetto alla rilevazione del 2017 ma costituisce sicuramente un traino rispetto al risultato regionale.



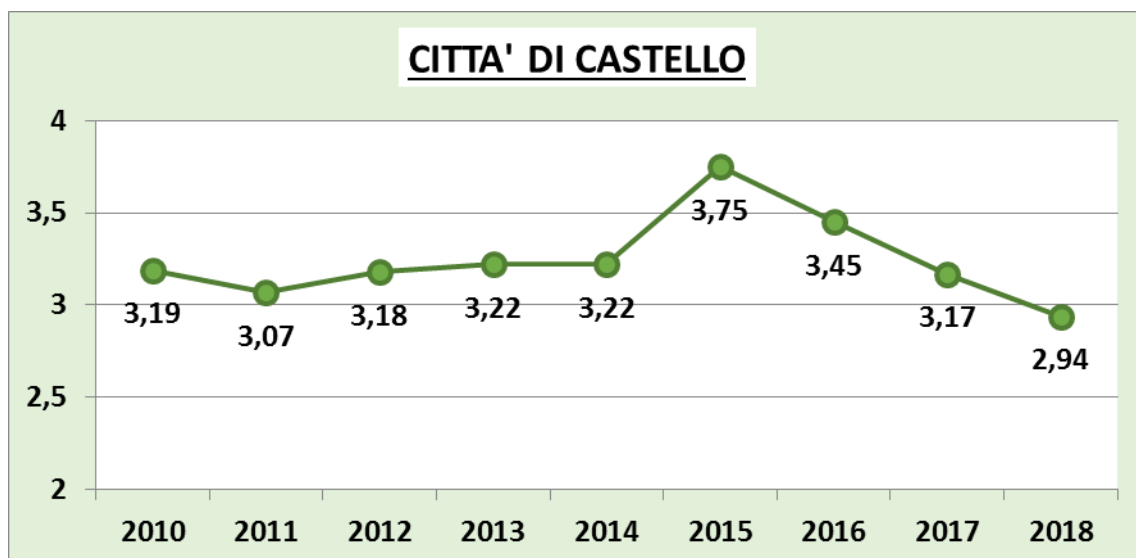
Nella **Sede di Terni**, l'andamento risulta leggermente in calo rispetto all'ultima rilevazione.



Nella Sede di Foligno, l'andamento del livello di soddisfazione ha registrato nel 2018 un leggero calo rispetto al valore registrato nel 2017.



I risultati rilevati nel 2018 per la Sede di Città di Castello attestano un andamento calante.



Per la Sede di Orvieto, non risultano pervenuti i dati 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 **3,48**, per quanto riguarda gli indicatori di qualità valorizzati ai fini dell'indagine, va evidenziato che le sedi dell'Umbria, a livello aggregato, presentano valutazioni medie superiori al valore obiettivo 3,00, tranne la sede di Città di Castello che ha un valore di 2,94, comunque molto vicino all'obiettivo.

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 attestano su una media pari a quella nazionale di **3,49**. Come nelle precedenti rilevazioni, un indicatore particolarmente significativo rispetto alla qualità del servizio reso, è rappresentato dal gradimento dell'utenza in ordine **alla disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo delle sedi** che si afferma su **livelli alquanto elevati** (3,71), come pure l'accessibilità delle sedi (3,60) che risulta sopra la media nazionale.

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 **3,56**, dimostrandosi i più soddisfacenti. Punto di forza nei rapporti con l'utenza continua ad essere la **gestione delle pratiche nei tempi previsti (3,64)** che risulta essere oltre la media nazionale (3,61).

Il **giudizio meno favorevole pari a 3,22** si riferisce ad 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, ma che risulta comunque superiore alla media nazionale pari a 3,17.

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

I **servizi di sportello dell'Area Lavoratori** si attestano su buoni valori (**3,55**) di poco inferiori alla media nazionale che è pari a 3,58.

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

Le **prestazioni economiche** si attestano a livello regionale al di sopra del valore limite di 3,00 e registrano mediamente il risultato di **3,37** che si giustifica per lo più per le comunicazioni ed i provvedimenti inviati, giudicati a volte poco chiari e semplici (3,28).

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

Il grado di soddisfazione delle **Prestazioni Sanitarie** dell'utenza Lavoratori (pari a **3,49**) 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...).

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

Nel 2018 il **giudizio medio complessivo registrato dalla Sede di Perugia** sul complesso dei servizi erogati è stato pari a **3,49** e si attesta pertanto su un valore superiore a quello medio regionale (3,48).

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Al di là del giudizio complessivo pari a **3,50**, risultano positivi tutti i valori attribuiti ai servizi generali oggetto dell'indagine, con una **punta di eccellenza** (come nella scorsa indagine) di **3,72** in merito alla **cortesia e disponibilità del personale amministrativo della Sede** e con la media più bassa di **3,31**, registrata per la domanda relativa alla **presenza di indicazioni per la presentazione di reclami**.

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 **3,58**, superiore al dato rilevato nel 2017 (3,51) e a quello nazionale (3,53). Le valutazioni ottenute in tale ambito sono tutte positive e con valori elevati, superiori alla media nazionale: il **valore minimo è pari a 3,48** e viene rilevato per la domanda **chiarezza e semplicità delle comunicazioni e dei provvedimenti relativi alle pratiche assicurative**, mentre quello **massimo di 3,66**, 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 (**3,28**), ma di gran lunga superiore alla media nazionale pari al 3,17.

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

Il valore complessivamente registrato risulta pari a **3,56**. I singoli giudizi continuano a registrare buoni livelli tra i quali spicca il valore di **3,64 relativo ai tempi di attesa** per poter parlare con l'addetto allo sportello, che risulta superiore alla media nazionale (3,58)

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

Il giudizio medio pari a **3,38** ha subito un lieve calo rispetto allo scorso anno in quanto risente, come pure rilevato dai dati nazionali (3,41), del **valore relativo alla chiarezza e semplicità delle comunicazioni e dei provvedimenti inviati (3,30)**.

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

Le valutazioni ottenute mediamente in questo ambito **(3,50)** sono positive e pressoché in linea con l'andamento nazionale (3,52); come nella scorsa rilevazione, il punteggio più scarso registrato riguarda il quesito relativo **all'organizzazione e puntualità delle visite mediche, per tempi di attesa, orario di ricevimento (3,41)**, mentre risulta in linea con la valutazione nazionale (3,53) quella relativa all'accoglienza, al comfort ed alla segnaletica degli ambulatori. Il 50,9% degli utenti che hanno partecipato alla rilevazione hanno riscontrato che il personale sanitario è disponibile e cortese (3,55).

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

La Sede di Foligno, riportando un valore medio di **3,33**, registra una leggera flessione dell'apprezzamento dell'utenza rispetto allo scorso anno (3,40).

6.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Relativamente agli aspetti generali, gli indicatori previsti riportano buoni valori (**3,32**) con una punta di eccellenza relativo alla accessibilità ed alla comodità nel raggiungere la nuova sede (3,75). Il valore minimo di **2,33**, che prevede quindi **un'azione di miglioramento**, è stato registrato in merito alla **facilità di presentare reclami, lamenti, ricorsi, ecc.** Si riscontra che il 50% degli utenti che hanno risposto alla domanda, si dichiara comunque "abbastanza d'accordo".

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

Nel 2018 il risultato ottenuto dall'area Aziende (**3,50**) registra un miglioramento rispetto all'anno precedente (3,22) e si avvicina notevolmente al dato nazionale (3,53). Nell'ultima rilevazione i giudizi sui **tempi di erogazione del servizio, la semplicità e chiarezza delle comunicazioni e la rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta** si sono attestati sul valore di **3,50**.

Il giudizio espresso in merito alla facilità di trovare informazioni per partecipare alle iniziative in materia di **prevenzione e sicurezza sul lavoro** si attesta, ugualmente, sul livello minimo di **3,00**, con una percentuale però del 40% di utenti che hanno dichiarato di essere "abbastanza 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 nazionale. All'interno della macro-categoria, si evidenziano scostamenti piuttosto rilevanti tra i vari aspetti valutati: **garanzia della privacy allo sportello (3,50), possibilità di parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi (3,00)** con la totalità degli intervistati "abbastanza d'accordo". **L'organizzazione agevole e confortevole dello sportello pari a 3,50** risulta in miglioramento, probabilmente per il confort registrato nella 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 alla media nazionale: **3,00**. Si evidenzia che non risulta pervenuta la rilevazione **sui tempi di risposta per l'erogazione delle prestazioni**. Gli intervistati, invece, si sono espressi positivamente sulla **rispondenza tra il servizio offerto e la richiesta (3,50)**. Gli stessi risultano equamente divisi tra "poco d'accordo" e "abbastanza d'accordo" **sulla chiarezza e semplicità delle comunicazioni/provvedimenti inviati** che hanno giudicato pari a **2,50**.

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

Il risultato dell'area sanitaria di **3,50** registra il **miglior giudizio positivo** della Sede e risulta essere in linea con i dati nazionali. **Punto di forza** è sicuramente **l'idoneità degli ambulatori per le visite** con **4,00** e la **disponibilità e cortesia del personale sanitario** con **3,50**; leggermente inferiore risulta il dato **sull'organizzazione delle visite mediche** che ha riportato il punteggio di **3,00**, con la totalità degli intervistati posizionati su "abbastanza d'accordo".

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

La Sede di Terni riporta un valore medio di **3,36**, superiore al valore obiettivo, anche se in flessione rispetto agli anni precedenti.

7.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Gli aspetti generali che riguardano i servizi erogati dalla Sede hanno ricevuto un valore pari a **3,45**. La domanda circa la **disponibilità, la competenza e la professionalità del personale** riporta un punteggio elevato di **3,67** e **l'efficienza del servizio telefonico, con un valore di 3,64**, riscontra un sensibile miglioramento, attestandosi su livelli superiori rispetto alla media nazionale (3,40).

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

I servizi relativi al rapporto assicurativo (**3,40**) registrano una leggera flessione rispetto all'anno 2017 (3,56), ma un incremento sul 2016 (3,30). Il 60% dell'utenza che ha risposto ai questionari è comunque "abbastanza d'accordo".

Il valore riguardante la disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di **promozione alla salute e alla sicurezza dei lavoratori** registra un livello di **2,90** e sarà oggetto di **azione di miglioramento**, anche se il 70% dell'utenza risulta "abbastanza d'accordo"

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

In peggioramento la valutazione generale del servizio (**3,08**) che risente del valore di **2,75** per i **tempi di attesa nell'ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello**. Positivo il valore di **3,50** per il **rispetto della privacy** durante il colloquio.

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

In forte miglioramento la valutazione delle prestazioni economiche che dal 3,20 dell'anno 2017 passa al **3,55** dell'ultima rilevazione (addirittura superiore alla media nazionale di 3,49), con un punto di forza pari a **4,00** per i **tempi di risposta nell'erogazione dei servizi richiesti**.

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

La valutazione complessivamente ottenuta in questo ambito (**3,42**) risulta in diminuzione rispetto alla media nazionale di 3,52, nonostante la valutazione positiva (pari a **3,75**) per la **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 **2,94**, in netto calo rispetto ai valori delle rilevazioni precedenti (3,17 nel 2017; 3,45 nel 2016; 3,75 nel 2015).

8.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Nonostante siano migliorate le valutazioni riguardanti **la possibilità di avere informazioni telefoniche** (valore **3,00** rispetto a 2,67 dell'anno precedente), permangono le criticità emerse sulla **difficoltà a presentare reclami, lamentele, ricorsi, rettifiche**, anche se in miglioramento (**2,75** rispetto a 2,33 del 2017).

Tale aspetto contribuisce insieme alla **difficoltà a reperire materiale informativo sui servizi garantiti (2,75)** a ridurre il giudizio sugli aspetti generali (**2,95**) che, sfiorando il valore limite, è oggetto di azioni di miglioramento.

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

Rispetto alla precedente rilevazione si riscontra un miglioramento dei valori con un dato pari a **3,50** su tutte le domande ed un forte avanzamento per il rispetto della privacy con un 75% dell'utenza molto d'accordo.

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

In tale ambito, il valore medio risulta in diminuzione (**2,40**) e pertanto sono già state improntate alcune azioni di miglioramento volte a migliorare i flussi comunicativi volti ad ottenere gli atti istruttori mancanti o non restituiti da parte degli utenti, per l'erogazione delle prestazioni economiche.

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 **2,67**, risultano al di sotto dell'obiettivo, ad esclusione dell'organizzazione delle visite mediche che si attestano su un valore di 3,00. Per tali aspetti è prevista un'azione di sensibilizzazione del personale sanitario per una maggiore attenzione alle richieste dell'utenza. Inoltre sono state introdotte nuove indicazioni per il miglioramento della logistica interna.

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	25	18	7
LAVORATORI	0	0	0
TOTALE	25	18	7
COMPETENZA PROFESSIONALE DEL CONTACT CENTER			2
MIGLIORARE SERVIZI ON-LINE E SITO INTERNET			11
RIVALUTARE SISTEMA SANZIONATORIO E RENDICONTO CONTRIBUTI AZIENDALI			4
AMPLIARE ORARIO DI ACCESSO AGLI UFFICI			1
TOTALE			18

TERNI			
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI
AZIENDE	4	2	2
LAVORATORI	0	0	0
TOTALE	4	2	2
COMPETENZA PROFESSIONALE DEL CONTACT CENTER			1
MIGLIORARE SERVIZI ON-LINE E SITO INTERNET			1
TOTALE			2

FOLIGNO			
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI
AZIENDE	2	2	0
LAVORATORI	0	0	0
TOTALE	2	2	0
COMPETENZA PROFESSIONALE DEL CONTACT CENTER			1
ELIMINARE DOCUMENTI CARTACEI			1
TOTALE			2