

**INAIL**

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI  
DELL'ISTITUTO  
ANNO 2018

DIREZIONE REGIONALE Piemonte  
Ufficio POAI  
Processo Organizzazione

**INAIL**

[Indice del documento](#)

## **INTRODUZIONE**

Presentazione

Obiettivo del documento

Metodologia

## **DESCRIZIONE DEL CAMPIONE**

## **SINTESI DEI RISULTATI**

## **I RISULTATI DELLE SEDI**

## INTRODUZIONE

L'INAIL fonda la sua attività aziendale ponendo l'utente al centro del proprio sistema organizzativo.

La rilevazione 2018 di Customer Satisfaction sui principali servizi erogati dalle Sedi Inail, rappresenta uno degli strumenti volto a rilevare la qualità e il grado di soddisfazione del cliente/utente relativamente ai servizi offerti dall'Istituto e si inserisce all'interno di un percorso che ha avuto inizio nel 2004.

Tale strategia si avvale di due strumenti: l'**INDAGINE PERIODICA** (annuale) di C.S. e la rilevazione mediante **EMOTICON**, avviata nel 2009 con l'adesione al progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica "*Mettiamoci la faccia*".

La rilevazione di Customer Satisfaction per l'edizione 2018 si è svolta nelle due settimane dall' 8 ottobre al 19 ottobre, proseguendo per un massimo di un mese, fino al raggiungimento del numero minimo di questionari da rilevare per l'utenza che ha usufruito dei servizi INAIL almeno una volta nel corso dell'anno.

L'indagine si è svolta utilizzando due canali di rilevazione: sportello e mail-web sia per le aziende che per i lavoratori ed è stata estesa a tutti i servizi che l'Istituto eroga per entrambe le tipologie di utenza, compresi quelli del Settore Ricerca, Certificazione e Verifica.

Anche per quest'anno è stata mantenuta la scelta di considerare separatamente due campioni; uno per l'utenza che si rivolge ai Settori Ricerca, Certificazione e Verifica (che per il Piemonte riguarda le U.O.T. di Torino, Biella e Alessandria) ed un altro costituito dagli utenti, lavoratori ed aziende, che invece si rivolgono alle Sedi territoriali dell'Istituto.

### Obiettivo del documento

Il presente documento rappresenta lo strumento principale per pubblicizzare, nei confronti dell'utenza interna ed esterna, i risultati delle rilevazioni effettuate in ambito regionale.

Attraverso l'analisi dei risultati si possono individuare i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti, ed interpretare i motivi organizzativi e/o di contesto che li hanno determinati

## Metodologia

La rilevazione di Customer Satisfaction consiste in un articolato sistema basato su due campionature statistiche differenti (sportello e web mail) e coinvolge tutte le Sedi dell'Istituto, comprese le Unità Operative Territoriali del Settore Certificazione, verifica e innovazione in base alle specifiche competenze.

I questionari sono stati raccolti attraverso i seguenti canali:

- **Sportello**, presente nelle sedi di tipo A (*Sede locale ascritta alla responsabilità di un Dirigente con incarico dirigenziale di livello non generale*), interessa entrambe le categorie di utenti (lavoratori e aziende). La compilazione del questionario avviene in forma cartacea e, a campione, interessa coloro che nel periodo della rilevazione si recano presso le sedi e i dipartimenti territoriali;
- **canale Mail-Web** riguarda tutte le tipologie di sedi A, B (*Sede locale ascritta alla responsabilità di un Funzionario apicale*) e un certo numero di C2 (*Sede locale ascritta alla responsabilità di un Funzionario p.o. di I livello*) ed è rivolto alla sola categoria aziende per la quale si dispone dell'indirizzo di posta elettronica. Il canale è utilizzato anche per somministrare i questionari delle aziende che richiedono la certificazione e verifica di macchine e impianti;

Il questionario è composto da 14 domande a risposta chiusa per l'utenza Aziende e 18 per l'utenza Lavoratori ed una domanda a risposta aperta, ove è stato chiesto all'utente di indicare eventuali elementi aggiuntivi relativamente ai servizi resi dall'istituto. I suggerimenti forniti in questa ultima domanda sono molto rilevanti in quanto indicano il reale grado di soddisfazione dell'utente, raccolgono infatti i giudizi su aspetti ritenuti prioritari dal singolo utente in merito al servizio atteso.

Le analisi sono sviluppate per categoria di utenti (Lavoratori ed Aziende), per canale di rilevazione e per singoli servizi.

Nello specifico:

Per l'utenza **Aziende**

Datore di lavoro

Consulente del lavoro

Incaricato di Associazioni di categoria

Fattorino / commesso

Per l'utenza **Lavoratori**

Infortunato

Affetto da malattia professionale

Titolare di Rendita

Delegato di Inf / Affetto MP / Titolare rendita

Patronato

Il questionario è composto in due sezioni:

**Servizi generali di Sede** (domanda da n. 1 a n. 5 per entrambi i questionari): insieme dei servizi gestiti dalla singola Sede e che incidono sulla qualità complessiva dei servizi erogati:

1. aspetti relativi alla Sede (organizzazione ed accoglienza degli ambienti);
2. adeguatezza e chiarezza delle informazioni;
3. disponibilità, competenza e professionalità del personale.

**Servizi specifici per l'utenza Aziende:**

1. Rapporto assicurativo (domanda da n. 6 a n. 8)
2. Controllo, verifica e Certificazione (domanda n. 9)
3. Prevenzione e sicurezza sul lavoro (domanda n. 10)

**Servizi specifici per l'utenza Lavoratori:**

1. Servizi di sportello (domanda da n. 6 a n. 8)
2. Prestazioni economiche (domanda da n. 9 a n. 11)
3. Prestazioni sanitarie (domanda da n. 12 a n. 14)

**Servizi generali complessivi:** l'insieme dei servizi gestiti a livello centrale (domanda da n. 11 a n. 14 questionario Aziende e da n. 15 a n. 18 questionario Lavoratori):

1. Il Portale istituzionale e i servizi on-line;

I valori presenti nella scala di valutazione 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).

Concluso l'inserimento dei questionari in un applicativo informatico comune ai suddetti canali di raccolta, i dati, aggregati per Settore di riferimento, sono stati oggetto di elaborazioni statistiche a livello di Sede, di Direzione Regionale e di Istituto.

Il grado di soddisfazione è stato misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni ottenute.

I risultati sono stati analizzati *sia* per confrontare l'andamento della qualità percepita rispetto a quella attesa, *sia* per le verifiche previste dalle regole contrattuali ai fini dell'erogazione del sistema premiante del personale dell'Istituto del comparto EPNE.

A tal riguardo, le medie dei giudizi sono state considerate rilevanti ai fini della determinazione della specifica quota del salario accessorio al personale legata alla rilevazione di Customer Satisfaction, prendendo come Valore Obiettivo predefinito,

o livello minimo atteso, un giudizio medio pari a **3**, corrispondente a “abbastanza d’accordo”, mentre per l’attivazione delle eventuali iniziative per il miglioramento dei servizi viene ritenuta rilevante anche una percentuale di insoddisfatti - giudizi “Per niente/Poco d’accordo” – superiore al **15%**.

## DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

L'indagine di Customer Satisfaction 2018 si è svolta contestualmente in tutte le sedi del Piemonte nelle due settimane dall'8 al 19 ottobre 2018 con possibilità di eventuali proroghe fino a un massimo di due settimane al fine di consentire il raggiungimento della numerosità minima campionaria ritenuta significativa per ciascun canale di rilevazione.

Complessivamente sono stati raccolti 1.554 questionari (escludendo quelli del Settore Ricerca, Certificazione e Verifica) con un lieve incremento rispetto al 2017 così ripartiti:

N. questionari anno 2017-2018						
Canale	Aziende		Lavoratori		Totale	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Mail - Web	226	293	114	157	340	450
Sportello	211	202	919	902	1.130	1.104
<b>Totale</b>	<b>437</b>	<b>495</b>	<b>1.033</b>	<b>1.059</b>	<b>1.470</b>	<b>1.554</b>

Nel complessivo la principale fonte di raccolta dei questionari, anche per l'edizione 2018, è costituita dal canale Sportello (71% in complesso, precisamente il 85.17% per i Lavoratori e il 40.80% per le Aziende) in linea con la media nazionale ma in lieve diminuzione rispetto all'edizione 2017. Nello specifico delle due categorie risulta che le Aziende compilano i questionari tramite sportello per il 59,2% e il restante 59,19% via mail-web. La categoria Lavoratori invece si è avvalsa dello sportello con una percentuale nettamente superiore (85,17% contro i 14,82% via web).

**L'utenza Aziende** (escluso il Settore Ricerca) rappresenta il 31,85% del campione raccolto ed è costituita da più categorie.

La più numerosa è composta dai **consulenti del lavoro** che costituiscono il 65% dei questionari raccolti unitamente ai **datori di lavoro** con il 24,44%

Entrambe rappresentano le categorie con maggior affluenza allo sportello, mentre il **settore di attività** con la maggior percentuale di frequenza presso gli sportelli è rappresentato dal **terziario** con quasi il 75% seguito dall'**artigianato**.

**L'utenza Lavoratori** rappresenta invece il 68,14% dei questionari raccolti ed è costituita per il 69% da infortunati seguita dai titolari di rendita con il 16,1% e dai lavoratori affetti da malattia professionale 8,2%.

La principale professione dei lavoratori resta sempre quella di operaio/manovale con oltre il 74% del settore terziario con 371 intervistati, seguito dall'artigianato con il 16,2% con 80 questionari raccolti.

Per quanto riguarda gli aspetti socio-anagrafici nella categoria Aziende, gli intervistati di sesso maschile sono di poco superiore alle donne con un'età compresa per entrambi i sessi tra i 54 e i 64 anni di poco superiore alla fascia tra i 39 e i 49 anni, mentre la nazionalità italiana riveste l'88%, il 6,86% di nazionalità extra Europea e il 4,44% provenienti da altri paesi UE.

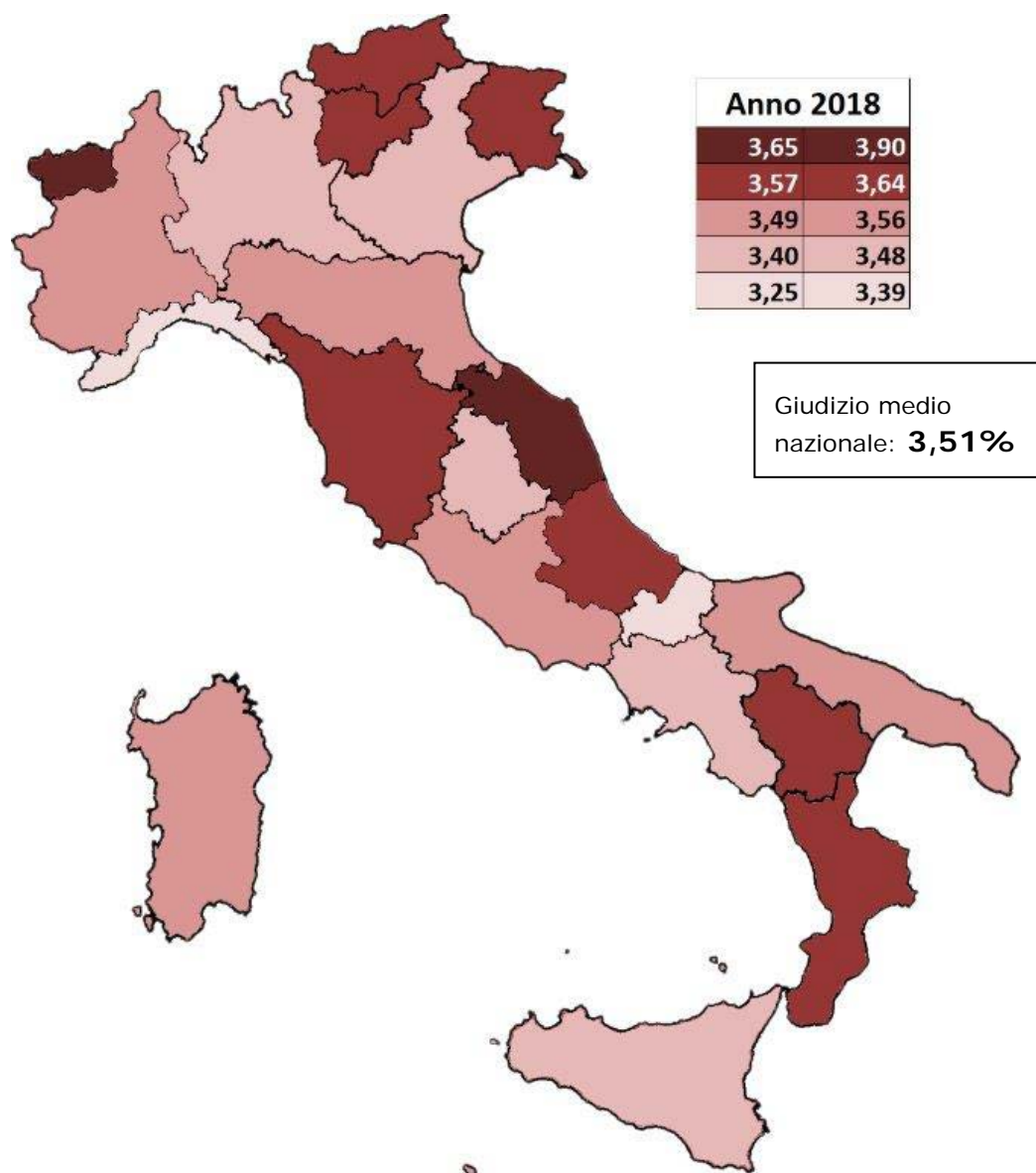
Anche per la categoria Lavoratori la percentuale degli intervistati si discosta di poco tra uomini e donne, gli utenti intervistati sono di fascia di età tra i 54 e il 64 anni per il 37% e per il 35% nella fascia tra i 39 e i 49 ma, a differenza della categoria Aziende, sale in modo considerevole la percentuale degli intervistati nella fascia di età fino a 34 anni.

Resta alta la percentuale degli intervistati di nazionalità Italiana (88%) seguita da Lavoratori provenienti da paesi extra UE (circa il 7%).



## SINTESI DEI RISULTATI

In questa parte si sintetizzano gli aspetti più significativi emersi dall'analisi dei dati statistici a livello regionale, evidenziando le risultanze negative e positive rispetto agli indicatori di performance stabiliti che, ai fini del miglioramento, sono: media dei giudizi superiore a 3 e percentuale di giudizi negativi (per niente + poco d'accordo) non superiore al 15%.



Il **giudizio medio d'istituto** per l'anno 2018 è pari a **3.51** e come evidenzia il grafico, la regione Piemonte, si colloca nella fascia 3.49/3.56, con un **giudizio medio complessivo regionale** pari a **3.49**, in aumento rispetto al 3.44 del 2017 e al 3.48 del 2016 ma comunque di poco al di sotto della media nazionale.

Al fine di consentire un rapido confronto con i risultati degli anni precedenti, nella tabella che segue vengono riportati i giudizi complessivi delle Direzioni Territoriali e delle pertinenti, con indicazione dei relativi trend dal 2015 al 2018.

SEDE	TIPO SEDE	2015	2016	2017	2018	TREND
<b>D.R.PIEMONTE</b>		<b>3,40</b>	<b>3,48</b>	<b>3,44</b>	<b>3,49</b>	<b>↑</b>
<b>Direzione territoriale Alessandria - Asti</b>		<b>3,63</b>	<b>3,58</b>	<b>3,66</b>	<b>3,58</b>	<b>↓</b>
ALESSANDRIA	A	3,71	3,62	3,68	3,61	↓
ASTI	B	3,29	3,44	3,25	3,32	↑
CASALE MONFERRATO (AL)	C	3,40	3,39	3,34	2,65	↓
<b>Direzione territoriale di Cuneo</b>		<b>3,48</b>	<b>3,53</b>	<b>3,55</b>	<b>3,63</b>	<b>↑</b>
CUNEO	A	3,50	3,57	3,55	3,64	↑
ALBA (CN)	C	3,20	3,10		3,26	
<b>Direzione territoriale di Novara</b>		<b>3,23</b>	<b>3,42</b>	<b>3,24</b>	<b>3,52</b>	<b>↑</b>
NOVARA	A	3,24	3,41	3,23	3,50	↑
VERBANO CUSIO OSSOLA (GRAVELLONA TOCE)	B	3,09	3,53	3,53	3,43	↓
<b>Direzione territoriale Torino Centro-Torino Sud</b>		<b>3,19</b>	<b>3,39</b>	<b>3,32</b>	<b>3,26</b>	<b>↓</b>
TORINO CENTRO	A	3,10	3,34	3,35	3,05	↓
MONCALIERI (TO)	B	3,22	3,43	3,09	3,30	↓
PINEROLO (TO)	B	3,39	3,57	3,37	3,08	↓
TORINO SUD	B	3,15	3,50	3,08	3,50	↑
<b>Direzione territoriale Torino nord</b>		<b>3,36</b>	<b>3,38</b>	<b>3,31</b>	<b>3,38</b>	<b>↑</b>
TORINO NORD	A	3,44	3,41	3,32	3,42	↑
IVREA	B	3,31	3,35	3,55	3,32	↓
RIVOLI (TO)	B	3,27	3,30	2,91	2,93	↑
CHIVASSO (TO)	C	3,13	3,18	3,10	2,74	↓
<b>Direzione territoriale Vercelli - Biella</b>		<b>3,58</b>	<b>3,66</b>	<b>3,66</b>	<b>3,71</b>	<b>↑</b>
VERCELLI	A	3,67	3,72	3,71	3,75	↑
BIELLA	B	3,28	3,38	2,92	3,35	↑

Dalla tabella si rileva che il giudizio medio complessivo è diminuito in due Direzioni territoriali su sei ossia la DT di Alessandria e la DT Torino Centro e Torino Sud.

Passando ai dati disaggregati, le due Sedi con valore medio al di sotto del valore soglia 3 sono Rivoli e Chivasso della DT di Torino Nord.

Le Direzioni Territoriali con il maggior aumento del trend di giudizio invece sono state Cuneo e Vercelli che superano l'andamento regionale rispettivamente di +0.14 e +0.22.

Analizzando invece i dati in sintesi, il confronto delle medie per Canale di rilevazione vede il canale Sportello con il giudizio medio più elevato (3.57) rispetto al canale Mail-Web (3.22), entrambi comunque superiori all'obiettivo richiesto (3.00).

Elaborato di DR-PIEMONTE - Anno 2018Elaborato di Direzione Regionale						
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)						
Confronto medie per Canale						
Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,43	256	3,52	1.098	3,51	1.354
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	2,98	255	3,49	1.087	3,39	1.342
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,55	254	3,76	1.089	3,72	1.343
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentale, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	2,73	254	3,45	1.084	3,3	1.338
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,19	447	3,44	1.098	3,37	1.545
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE</b>	<b>3,2</b>	<b>1.466</b>	<b>3,54</b>	<b>5.456</b>	<b>3,47</b>	<b>6.922</b>
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,53	293	3,69	202	3,6	495
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,33	292	3,28	202	3,31	494
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,45	292	3,64	202	3,53	494
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,43</b>	<b>877</b>	<b>3,54</b>	<b>606</b>	<b>3,48</b>	<b>1.483</b>
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	2,94	278	3,28	201	3,08	479
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>2,94</b>	<b>278</b>	<b>3,28</b>	<b>201</b>	<b>3,08</b>	<b>479</b>
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,2	142	3,6	898	3,55	1.040
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,16	141	3,66	894	3,59	1.035
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,17	142	3,64	898	3,58	1.040
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO</b>	<b>3,18</b>	<b>425</b>	<b>3,63</b>	<b>2.690</b>	<b>3,57</b>	<b>3.115</b>
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,26	151	3,57	895	3,53	1.046
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	2,87	154	3,33	897	3,26	1.051
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,01	153	3,61	897	3,52	1.050
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,03</b>	<b>458</b>	<b>3,51</b>	<b>2.689</b>	<b>3,43</b>	<b>3.147</b>
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,18	142	3,62	900	3,56	1.042
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,24	141	3,73	895	3,66	1.036
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,08	142	3,59	897	3,51	1.039
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,16</b>	<b>425</b>	<b>3,65</b>	<b>2.692</b>	<b>3,58</b>	<b>3.117</b>
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>	<b>3,22</b>	<b>3.929</b>	<b>3,57</b>	<b>14.334</b>	<b>3,49</b>	<b>18.263</b>

Analizzando il giudizio medio complessivo rispetto alle caratteristiche anagrafiche degli utenti, emerge inoltre che il giudizio espresso è leggermente più favorevole da parte dell'utenza maschile (3.51) rispetto alla femminile (3.47), mentre la classe di età 65 e oltre ha espresso il giudizio più favorevole con una media di giudizio di 3,55.

Superano ampiamente l'obiettivo richiesto i giudizi espressi dalle *Aziende*, sia per quanto riguarda gli aspetti relativi al rapporto assicurativo (3.48) che per gli aspetti relativi alla prevenzione e sicurezza sul lavoro (3.08).

Altrettanto positivi i giudizi espressi dai *Lavoratori* su aspetti specifici legati alle prestazioni economiche (3.43) e prestazioni sanitarie (3.58).

Nella tabella sottostante si riportano le medie dei giudizi delle due categorie e degli aspetti generali di sede:

MEDIA DEI GIUDIZI PER SETTORE					
	2016	2017	2018	TREND	VALUTAZIONE NAZIONALE 2018
ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,45	3,40	3,47	↑	3,49
ASPETTI SPECIFICI <b>AZIENDE</b> - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,44	3,44	3,48	↑	3,53
ASPETTI SPECIFICI <b>AZIENDE</b> - PREVENZIONE E SICUREZZA	2,98	2,95	3,08	↑	3,17
ASPETTI SPECIFICI <b>LAVORATORI</b> - SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,54	3,54	3,57	↑	3,58
ASPETTI SPECIFICI <b>LAVORATORI</b> - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,45	3,39	3,43	↑	3,49
ASPETTI SPECIFICI <b>LAVORATORI</b> - PRESTAZIONI SANITARIE	3,59	3,53	3,58	↑	3,52

A colpo d'occhio si riscontra un trend in aumento rispetto agli anni precedenti in tutti i macro-servizi. I Servizi specifici ai Lavoratori per Prestazioni Sanitarie ottengono il risultato più alto con una media dei giudizi di 3.58.

## I RISULTATI DELLE SEDI

## Direzione Territoriale di Alessandria

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario - DT ALESSANDRIA - ASTI - CASALE M.TO								
Domanda del questionario	DIREZIONE TERRITORIALE		ALESSANDRIA		ASTI		CASALE M.TO	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE</b>	<b>3,54</b>	<b>250</b>	3,57	235	3,33	13	2,30	2
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,59</b>	<b>87</b>	3,58	71	3,64	16	—	—
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>3,21</b>	<b>84</b>	3,16	69	3,40	15	—	—
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO</b>	<b>3,64</b>	<b>196</b>	3,66	189	3,20	5	2,83	2
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,55</b>	<b>200</b>	3,59	192	2,86	5	2,67	3
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,67</b>	<b>196</b>	3,70	189	2,87	5	3,00	2
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>3,58</b>		<b>3,61</b>		<b>3,32</b>		<b>2,65</b>	

I dati della Direzione Territoriale di Alessandria presentano un valore superiore al dato regionale in ogni ambito.

In particolare, risultano nettamente superiori dal punto di vista numerico con riferimento alla Sede A di Alessandria. Quelli di Asti invece, pur complessivamente positivi, sono certamente influenzati dal modesto numero dei rispondenti.

Infine, con riferimento alla sede C di Casale Monferrato, si rimarca che - in virtu' della tipologia della struttura - essa è sostanzialmente dedita alla parte relativa alle prestazioni e pertanto i giudizi sono riferiti esclusivamente a tale settore.

**Direzione Territoriale di Cuneo**

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario - DT CUNEO						
Domanda del questionario	DIREZIONE TERRITORIALE		CUNEO		ALBA	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE</b>	<b>3,62</b>	<b>210</b>	3,62	200	3,50	3
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,57</b>	<b>67</b>	3,57	67	-	-
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>3,07</b>	<b>63</b>	3,07	63	-	-
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO</b>	<b>3,72</b>	<b>182</b>	3,72	180	3,33	3
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,55</b>	<b>182</b>	3,57	180	3,00	3
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,72</b>	<b>182</b>	3,73	180	3,11	3
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>3,63</b>		<b>3,64</b>		<b>3,26</b>	

Con riferimento alla Direzione Territoriale di **Cuneo**, si rimarca l'eccellenza dei risultati ottenuti, sensibilmente superiori alla media regionale con riferimento a tutti gli aspetti attenzionati.

Particolare rilievo deve essere dato a quello concernente la voce "Prevenzione e sicurezza sul lavoro". Occorre ricordare, infatti, che nel suddetto ambito la sede di Cuneo rappresenta una parte rilevante dell'intera attività regionale, con riferimento in particolare ai finanziamenti alle imprese, e pertanto tale lusinghiero risultato appare certamente significativo.

Con riferimento alla sede di **Alba**, si ricorda che trattandosi di sede di tipo C non sono svolte attività relative alle aziende e pertanto il dato non è riportato in quanto non vi è utenza riferita a tale settore.

**Direzione Territoriale di Vercelli**

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario - DT Vercelli						
Domanda del questionario	DIREZIONE TERRITORIALE		VERCELLI		BIELLA	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE</b>	<b>3,67</b>	<b>136</b>	3,72	120	3,28	16
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,64</b>	<b>56</b>	3,69	39	3,53	17
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>3,31</b>	<b>52</b>	3,37	38	3,11	14
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO</b>	<b>3,79</b>	<b>95</b>	3,80	93	3,17	2
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,68</b>	<b>95</b>	3,69	93	3,50	2
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,85</b>	<b>95</b>	3,86	93	3,17	2
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>3,71</b>		<b>3,75</b>		<b>3,35</b>	

Anche i risultati della Direzione Territoriale di **Vercelli e Biella** sono complessivamente superiori a quelli regionali.

Va rimarcato, in particolare, il dato relativo alle Prestazioni sanitarie nonché, in generale, agli aspetti relativi ai lavoratori che risultano particolarmente favorevoli.

Il numero complessivo dei giudizi - lievemente inferiore a quello delle altre sedi - è dovuto a un minore afflusso da parte degli utenti tenuto conto delle limitate dimensioni delle unità produttive in esame.

**Direzione Territoriale di Novara**

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario - DT Novara						
Domanda del questionario	DIREZIONE TERRITORIALE		Novara		Gravellona Toce	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE</b>	<b>3,53</b>	<b>224</b>	3,53	215	3,48	16
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,61</b>	<b>61</b>	3,62	39	3,59	22
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>2,74</b>	<b>59</b>	2,83	38	2,55	21
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO</b>	<b>3,56</b>	<b>193</b>	3,57	186	3,48	7
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,54</b>	<b>193</b>	3,55	186	3,30	7
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,43</b>	<b>193</b>	3,44	186	3,32	7
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>3,52</b>		<b>3,53</b>		<b>3,43</b>	

Il dato riferito alla Direzione territoriale di **Novara** è nel complessivo molto positivo, pur se non completamente soddisfacente risulti il valore relativo alla voce "Prevenzione e sicurezza sul lavoro", peraltro riferito a un numero minore di utenti che hanno espresso un giudizio.

Va inoltre evidenziato rimarcato il fatto che i giudizi riferiti alla sede B di **Gravellona Toce** sono in numero sensibilmente inferiore rispetto a quelli della sede madre, proprio in ragione delle ridotte dimensioni della struttura.



**Direzione Territoriale di To Centro – To Sud**

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario - DT Torino Centro - Torino Sud										
Domanda del questionario	DIREZIONE TERRITORIALE		Torino Centro		Moncalieri		Pinerolo		Torino Sud	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE</b>	<b>3,28</b>	<b>270</b>	3,31	217	3,11	20	3,61	8	2,99	20
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,34</b>	<b>145</b>	3,31	117	3,24	14	3,82	8	3,44	6
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>3,11</b>	<b>143</b>	3,13	115	3,13	14	2,86	8	3,00	6
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO</b>	<b>3,28</b>	<b>152</b>	3,31	121	3,12	8	3,42	4	3,08	19
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,07</b>	<b>158</b>	3,13	123	2,80	11	3,17	5	2,90	19
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,34</b>	<b>152</b>	3,39	120	3,00	9	3,42	4	3,14	19
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>3,26</b>		<b>3,30</b>		<b>3,08</b>		<b>3,50</b>		<b>3,05</b>	

I dati riferiti alla Direzione territoriale di **Torino centro** e **Torino Sud**, pur lievemente inferiori alla media regionale, risultano complessivamente positivi anche tenuto conto delle limitate risorse a disposizione delle sedi in esame.

Come sempre, la maggioranza dei giudizi è riferita alla sede madre di **Torino centro** mentre un minor numero di utenti ha espresso le proprie valutazioni presso le sedi B di **Moncalieri**, **Pinerolo** e **Torino Sud**, in ragione del fatto che le minori delle dimensioni della struttura sono evidentemente connesse a una utenza numericamente più contenuta.

Assai lusinghiero è il dato riferito alla voce "Prevenzione e sicurezza sul lavoro" che risulta complessivamente superiore a quello regionale e che attesta l'impegno del personale in tale delicato settore di attività.

**Direzione Territoriale di TO Nord**

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario - DT Torino Nord										
Domanda del questionario	DIREZIONE TERRITORIALE		Torino Nord		Ivrea		Rivoli		Chivasso	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE</b>	<b>3,31</b>	<b>280</b>	3,36	250	3,32	7	2,88	14	2,59	6
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,31</b>	<b>78</b>	3,26	61	3,56	6	3,43	12	-	-
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>3</b>	<b>78</b>	3,00	60	3,33	6	2,88	12	-	-
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO</b>	<b>3,52</b>	<b>219</b>	3,57	200	3,40	5	2,70	8	2,94	6
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,25</b>	<b>220</b>	3,30	201	3,08	5	2,50	9	3,00	6
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,54</b>	<b>219</b>	3,60	200	3,13	5	2,92	8	2,53	6
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>3,38</b>		<b>3,42</b>		<b>3,22</b>		<b>2,93</b>		<b>2,74</b>	

La rilevazione dei giudizi riferiti alla Direzione territoriale di **Torino nord** attesta una valutazione complessivamente positiva in tutte le sedi di pertinenza.

Anche in questo caso, la rilevazione è in gran parte svolta presso la sede madre di **Torino nord** che ha un bacino di utenza notevolmente superiore rispetto alle sedi B **Ivrea e Rivoli** e alla struttura di tipo C di **Chivasso**.

Anche nel caso di quest'ultima unità, si rimarca che non vi è rilevazione riferita al settore aziende in quanto tali servizi non vengono erogati presso la suddetta sede.