

INAIL

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

Direzione regionale Abruzzo

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	3
1.1.	PRESENTAZIONE.....	3
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
1.3.	METODOLOGIA	3
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	7
3.	SINTESI DEI RISULTATI	111
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE.....	17
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	17
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO 19	
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE 21	
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE 23	
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE	25
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	36

1. Introduzione

1.1. Presentazione

L'Inail, nello svolgimento del proprio ruolo istituzionale - con compiti che si estendono sull'intero ciclo di tutela del lavoratore, dalla prevenzione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, all'assicurazione contro gli infortuni e le malattie professionali, fino alla riabilitazione e reinserimento del lavoratore infortunato - promuove, da sempre, una strategia orientata alla qualità e al miglioramento continuo dei servizi offerti, ponendo la persona al centro del proprio sistema organizzativo.

La rilevazione di Customer satisfaction - c.s. - sui servizi Inail, si avvale di due strumenti distinti: l'indagine periodica (annuale) di c.s. e la rilevazione emoticon, avviata con l'adesione al progetto del Dipartimento della funzione pubblica "Mettiamoci la faccia".

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i giudizi, aggregati a livello regionale, emersi dall'indagine periodica di c.s. 2018, sottolineandone i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti delle Sedi territoriali, allo scopo di consolidare gli aspetti positivi ed individuare e superare i motivi organizzativi e/o di contesto che hanno generato le eventuali criticità. Al fine di evidenziare l'andamento delle valutazioni nel tempo, i risultati sono stati confrontati con quelli analoghi del 2017.

L'indagine ha interessato tutte le Sedi Inail dislocate sul territorio nazionale, inclusi i Dipartimenti di ricerca.

Il giudizio degli utenti del settore Ricerca ha contribuito, unitamente alle altre regioni, a formare un campione significativo che è stato oggetto di analisi solo a livello nazionale. Il report regionale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di c.s. in merito ai giudizi dell'utenza delle Sedi dell'Istituto: rappresenta, infatti, lo strumento principale per pubblicizzare, nei confronti dell'utenza interna ed esterna, i risultati delle rilevazioni.

1.2. Obiettivo del documento

La rilevazione periodica di c.s. ha l'obiettivo di conoscere il giudizio dell'utenza e di misurare, nella maniera più rappresentativa possibile, il grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi erogati dall'Istituto al fine di individuare le possibili azioni di miglioramento.

1.3. Metodologia

L'indagine si è svolta dal 8 al 19 ottobre 2018. Ha riguardato tutte le Sedi della regione Abruzzo, seppure con metodi di rilevazione differenziati, ed è stata rivolta - su base campionaria - agli utenti che hanno usufruito nell'ultimo anno dei servizi Inail e che appartengono ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

- "Lavoratori"
 - o Infortunato
 - o Affetto da malattia professionale
 - o Titolare di rendita
 - o Delegato (da infortunato, tecnopatico o superstite)

- o Patronato
- “Aziende”
- o Azienda/Datore di lavoro
- o Consulente
- o Associazione di categoria
- o Fattorino o commesso

Considerata la popolazione di riferimento (portafoglio produttivo al 31/12/2017) e al fine di garantire la rappresentatività di tutto il territorio, è stata predeterminata una numerosità campionaria avendo riguardo soprattutto alla tipologia di Sede (A, B e C correlate al portafoglio) e alla tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori).

I Servizi oggetto di valutazione e le dimensioni indagate

Per servizio si intende una prestazione che consiste fondamentalmente nell'attività di una o più persone svolta a favore dell'utente finale.

La qualità dei servizi, in coerenza alle indicazioni della ex Civit (ora Autorità nazionale anticorruzione) è stata articolata nelle seguenti quattro dimensioni:

1. accessibilità, con le sottodimensioni di accessibilità fisica e multicanale;
2. tempestività;
3. trasparenza;
4. efficacia, con le sottodimensioni di conformità, affidabilità e completezza.

I servizi oggetto di valutazione sono stati strutturati come segue:

- ✓ Servizi generali di Sede: 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

Portale istituzionale e servizi on-line

Servizi erogati dal Contact center multicanale

In relazione ai servizi generali complessivi (portale istituzionale, servizi on-line e contact center multicanale), il giudizio degli utenti è stato oggetto esclusivamente di un report nazionale.

Lo strumento di raccolta dati

Il giudizio dell'utente è stato raccolto tramite un questionario parzialmente diversificato in funzione della tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori), da compilare in forma anonima, nel rispetto della privacy.

Per ciascuna dimensione dei servizi indagata è stato definito un "item" ossia una affermazione sulla quale viene chiesto all'utente di esprimere il proprio giudizio secondo una scala di valutazione (scala Likert) così strutturata:

per niente d'accordo (valore attribuito nella elaborazione statistica 1)

poco d'accordo (valore attribuito nella elaborazione statistica 2)

abbastanza d'accordo (valore attribuito nella elaborazione statistica 3)

molto d'accordo (valore attribuito nella elaborazione statistica 4)

non so (giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante)

I canali di rilevazione

Elemento di novità, introdotto già in occasione della rilevazione svoltasi nel 2017, è la raccolta che, a differenza di quanto accadeva nelle indagini precedenti, avviene solo attraverso due canali di rilevazione ovvero sportello e mail-web, rivolti ad entrambe le tipologie di utenti. Scompare, infatti, il contact center utilizzato in passato solo per gli utenti lavoratori.

Si riporta sinteticamente la modalità di rilevazione attraverso i due canali attualmente utilizzati:

- Sportello: il campione è costituito dagli utenti che si sono presentati, durante il periodo di rilevazione, in uno degli sportelli presso le Sedi affidate alla responsabilità di un dirigente con incarico di livello non generale (di tipologia A) e le Unità operative territoriali del settore Ricerca, certificazione e verifica ubicate presso le medesime Sedi. La raccolta e la gestione dei questionari cartacei compilati dagli utenti è stata affidata al personale di Sede con il coordinamento della Direzione regionale. Per il settore Ricerca, certificazione e verifica i dati raccolti sono stati oggetto di sintesi e valutazione esclusivamente a livello nazionale.

- Mail-web: il campione è costituito dagli utenti di tutte le Sedi, comprese le Unità operative territoriali del settore Ricerca, certificazione e verifica, per i quali è noto l'indirizzo e-mail. I questionari sono stati compilati in autonomia dall'utente, accedendo a un link inviato via e-mail.

Elaborazione dei dati

I questionari sono stati inseriti in un applicativo informatico comune ai diversi canali di raccolta. I dati sono stati oggetto di elaborazioni statistiche a livello di Istituto, di Direzione Regionale e di Sede.

Il grado di soddisfazione è misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni ottenute codificando le risposte secondo la sopra richiamata scala di valutazione (valori da 1 a 4).

I risultati sono stati analizzati sia per confrontare l'andamento della qualità percepita rispetto a quella attesa, sia per le verifiche previste dalle norme contrattuali per l'erogazione del sistema premiante al personale dell'Istituto del comparto Epne, ai sensi del D. lgs. n. 150/2009.

Specificatamente, le medie dei giudizi sono state prese a riferimento per la determinazione della quota di salario accessorio al personale legata alla rilevazione di c.s., prendendo come valore obiettivo predefinito - o livello minimo atteso - un giudizio medio pari a 3 (corrispondente a "abbastanza d'accordo"). Ai fini delle iniziative per il miglioramento dei servizi sono stati, invece, considerati sia i casi in cui il giudizio non è in linea con il livello medio di soddisfazione pari a 3 sia i casi in cui la percentuale di utenti insoddisfatti - giudizi "per niente d'accordo" e "poco d'accordo" è superiore al 15% degli intervistati, onde pianificare le azioni da porre in essere per colmare il gap tra qualità percepita (il giudizio dell'utente) e qualità prestata.

La stessa analisi mira ad evidenziare anche i punti di forza dei servizi, in modo da mantenere la qualità raggiunta.

2. Descrizione del campione

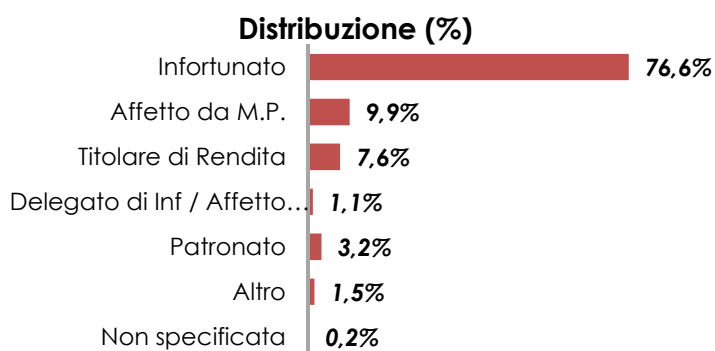
Come già rappresentato, l'indagine è stata effettuata attraverso solo due canali di rilevazione (mail-web e sportello) ed ha registrato, a livello regionale, la partecipazione di n. 608 utenti, distinti tra "lavoratori" e "aziende".

La categoria dei "Lavoratori" è rappresentata con n. 474 utenti, pari al 77,96% del campione, mentre la categoria delle "Aziende", con 134 utenti, rappresenta il 22,04 degli intervistati.

Settore di Attività e Professione

Per l'utenza Lavoratori, il campione è risultato composto, in prevalenza, da infortunati. Il grafico seguente fornisce una lettura complessiva della composizione campionaria:

Categoria (Lavoratori)	N. questionari
Infortunato	363
Affetto da M.P.	47
Titolare di Rendita	36
Delegato di Inf / Affetto MP /	
Tit. rendita	5
Patronato	15
Altro	7
Non specificata	1
Totale	474



Gli infortunati rappresentano il 76,6% dell'utenza Lavoratori che ha risposto ai questionari e, in genere, sono utenti che variano ciclicamente di anno in anno.

Gli affetti da M.P. – il 9,9% dei rispondenti Lavoratori – sono utenti che per la particolarità della patologia di origine professionale richiedono un'attenzione particolare soprattutto per gli aspetti medico-sanitari, sia nella fase di valutazione sia nella fase successiva di presa in carico dell'utente.

I titolari di rendita – il 7,6% dei rispondenti Lavoratori – hanno con l'Istituto un rapporto prolungato nel tempo che inizia con l'evento infortunistico o l'insorgenza della patologia professionale, si stabilizza con il riconoscimento della rendita e termina solo con la piena guarigione o il decesso del

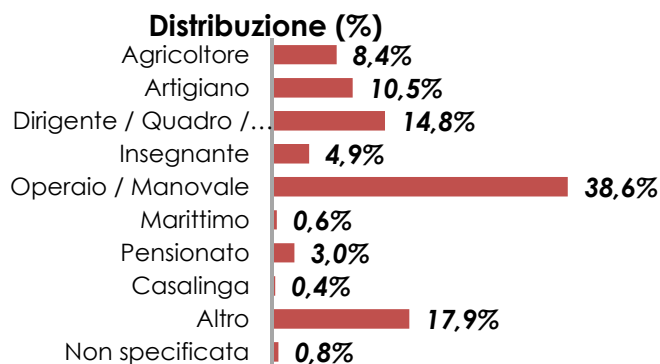
titolare. Tale rapporto prevede, in relazione alle diverse fasi, l'erogazione di prestazioni e servizi diversi (certificazioni, visite di controllo, fornitura di protesi...)

I patronati – il 3,2% dei rispondenti Lavoratori – pur rappresentando gli interessi di utenti che possono variare, di anno in anno, a seconda delle deleghe ricevute, sono costituiti dagli stessi funzionari che hanno pertanto, in considerazione del loro ruolo, un rapporto con la sede Inail prolungato nel tempo.

Infine si registrano le categorie di "delegato di Infortunato...", "altro" e "non specificata" che, per l'esiguità percentuale, possono definirsi del tutto residuali.

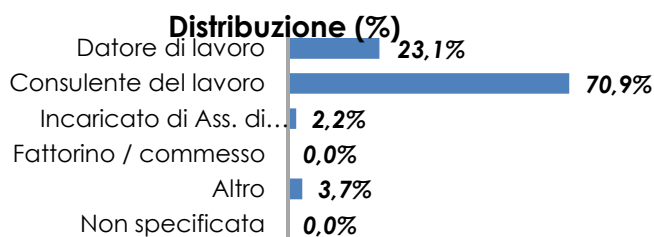
Con riferimento alla professione degli utenti "Lavoratori", il campione risulta costituito in misura prevalente dalla categoria "operaio/manovale" (38,6%), seguita dalla categoria "Altro" ovvero dell'utenza che non si è riconosciuta in nessuna delle professioni individuate, pari al 17,9%. Per i dati di dettaglio, si veda la tabella di seguito riportata:

Professione (Lavoratori)	N. questionari
Agricoltore	40
Artigiano	50
Dirigente / Quadro / Impiegato	70
Insegnante	23
Operaio / Manovale	183
Marittimo	3
Pensionato	14
Casalinga	2
Altro	85
Non specificata	4
Totale	474



Riguardo l'utenza Aziende, i "consulenti del lavoro" rappresentano la maggioranza degli intervistati, come si evince dal grafico di seguito proposto:

Categoria (Aziende)	N. questionari
Datore di lavoro	31
Consulente del lavoro	95
Incaricato di Ass. di categoria	3
Fattorino / commesso	0
Altro	5
Non specificata	0
Totale	134

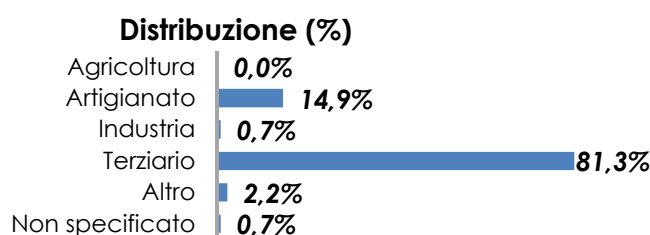


I consulenti del lavoro e i datori di lavoro costituiscono rispettivamente il 70,9% e il 23,1% dei rispondenti del settore Aziende. Tale suddivisione rispecchia la realtà della gestione del rapporto assicurativo, delegata, nella maggior parte dei casi, alla consulenza di professionisti abilitati (commercialisti o consulenti del lavoro).

I datori di lavoro rappresentano, anch'essi, un bacino di utenza piuttosto stabile nel tempo in quanto il rapporto assicurativo con l'Istituto ha origine con l'inizio dell'attività aziendale e termina solo con la cessazione dell'azienda stessa. Possono essere piccoli artigiani/commercianti, che gestiscono direttamente il rapporto assicurativo con l'Istituto, oppure personale dipendente di grandi ditte, delegato alla gestione delle pratiche Inail.

Relativamente al settore economico di attività, risulta evidente che l'utenza "Aziende" è sempre più costituita da operatori del terziario (81,3%).

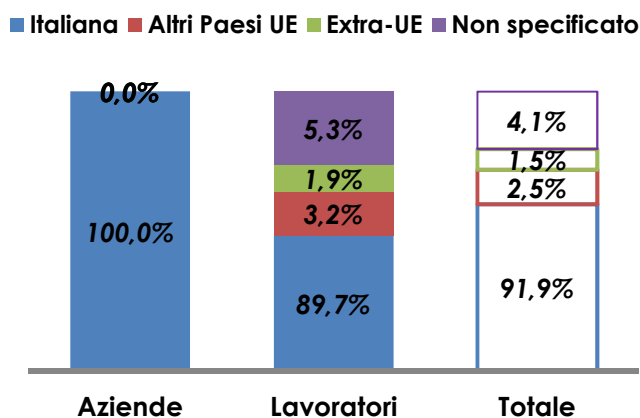
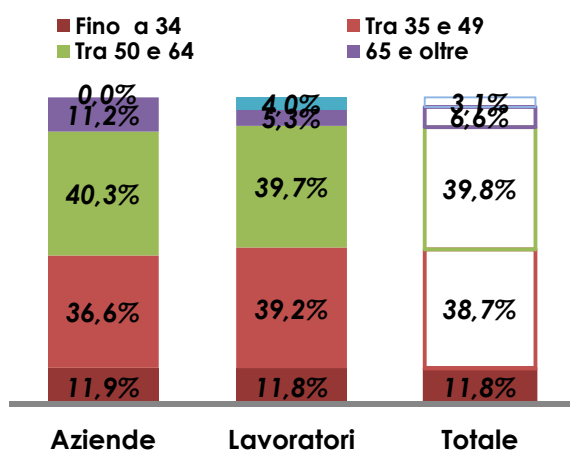
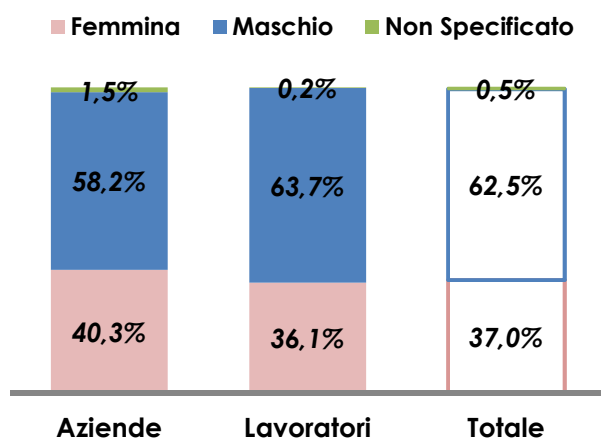
Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	0
Artigianato	20
Industria	1
Terziario	109
Altro	3
Non specificato	1
Totale	134



Genere, classe di età e nazionalità

In base alle caratteristiche anagrafiche dell'utenza intervistata, il campione è caratterizzato da una prevalenza di genere maschile (62,5% del totale) sia per la tipologia Aziende sia per i Lavoratori. Si registra una preminenza della classe di età tra 50 e i 64 anni sia per l'utenza lavoratori sia per quella aziende. Analizzando il dato sulla cittadinanza degli intervistati emerge, come intuibile, una predominanza della cittadinanza italiana (91,9% del totale).

In dettaglio, possono essere analizzate le tabelle seguenti:



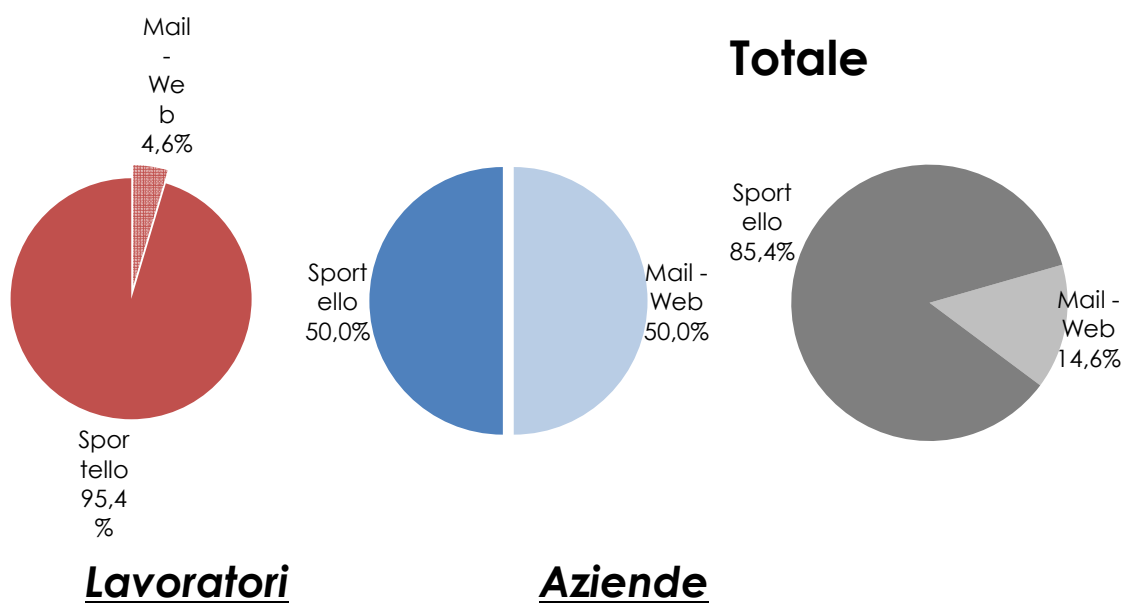
3. Sintesi dei risultati

Nel 2018, l'indagine di c.s. ha avuto inizio l'8 ottobre 2018, con la possibilità di prosecuzione fino ad un massimo di due settimane al fine del raggiungimento del numero minimo di questionari da rilevare per i due canali di raccolta.

In Abruzzo, durante il periodo di rilevazione, sono stati complessivamente raccolti 608 questionari, di cui 134 nel settore Aziende e 474 nel settore Lavoratori.

Il principale canale di raccolta è stato lo sportello fisico presso le Sedi, seguito dal canale mail-web. Si riporta, di seguito, la ripartizione per l'anno 2018.

Canale	N. questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	67	22	89
Sportello	67	452	519
Totale	134	474	608



Il giudizio medio complessivo a livello regionale, inteso come media dei giudizi escluso il settore Ricerca, sui servizi di Sede forniti nell'anno 2018 è positivo e pari a 3,58, superiore rispetto al giudizio dell'anno 2017 (3,46) e al dato 2018 espresso a livello nazionale (3,51).

Riguardo i diversi aspetti oggetto di valutazione, la tabella seguente mette a confronto i dati nazionali 2018 con quelli della regione Abruzzo e, inoltre, viene riportato il trend regionale riferito al periodo 2015-2018:

	ITALIA 2018	ABRUZZO 2018		
Giudizio medio sui servizi generali di sede	3,49	3,58		
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende – Rapporto assicurativo	3,53	3,57		
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende – Prevenzione:	3,17	3,35		
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori – Servizi di sportello	3,58	3,64		
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori – Prestazioni economiche	3,49	3,52		
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori - Prestazioni sanitarie	3,52	3,58		
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO	3,51	3,58		
	ABRUZZO 2018	ABRUZZO 2017	ABRUZZO 2016	ABRUZZO 2015
Giudizio medio sugli aspetti generali del servizio	3,58	3,49	3,51	3,43
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende: Rapporto Assicur.	3,57	3,49	3,48	3,45
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende: Prevenzione	3,35	3,27	3,33	3,10
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori: Servizi Sportello	3,64	3,53	3,53	3,48
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori Prestaz. Econ.	3,52	3,40	3,44	3,38
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori Prestazioni Sanit.	3,58	3,41	3,49	3,38
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO	3,58	3,46	3,49	3,42

I singoli indicatori di qualità

I singoli indicatori di qualità registrano tutti, a livello aggregato, valutazioni medie superiori al valore 3 ed una percentuale di utenti non soddisfatti inferiore al 15% degli intervistati". Si veda, in proposito, la tabella che segue:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2018							
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)							
Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario							
Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnalatica, assenza di barriere architettoniche)	3,65	577	1,6%	1,7%	27,0%	69,2%	0,5%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,50	577	1,4%	3,5%	36,9%	53,4%	4,9%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,76	577	0,7%	1,4%	19,4%	78,2%	0,3%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,44	576	2,8%	5,9%	28,5%	49,5%	13,4%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,55	606	1,8%	4,3%	24,8%	54,8%	14,4%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,58	2.913	1,6%	3,4%	27,3%	60,9%	6,8%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,63	134	0,0%	2,2%	32,1%	64,9%	0,7%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,43	134	3,0%	6,0%	35,1%	53,7%	2,2%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,64	133	0,8%	2,3%	29,3%	66,9%	0,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,57	401	1,2%	3,5%	32,2%	61,8%	1,2%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,35	129	2,3%	6,2%	36,4%	41,1%	14,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,35	129	2,3%	6,2%	36,4%	41,1%	14,0%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, pulizia, ecc.)	3,61	473	0,2%	1,5%	35,1%	62,2%	1,1%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,67	473	0,8%	2,1%	25,8%	70,8%	0,4%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,65	473	0,2%	3,0%	28,1%	67,9%	0,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,64	1.419	0,4%	2,2%	29,7%	66,9%	0,8%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,54	474	1,3%	2,5%	24,1%	43,9%	28,3%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,49	473	1,1%	4,0%	35,1%	51,2%	8,7%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,52	472	2,1%	2,3%	34,1%	55,7%	5,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,52	1.419	1,5%	3,0%	31,1%	50,2%	14,2%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,63	473	0,2%	0,8%	33,4%	61,3%	4,2%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,63	473	0,8%	2,5%	28,1%	65,8%	2,7%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione, ecc.)	3,48	473	1,3%	4,0%	38,3%	53,1%	3,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,58	1.419	0,8%	2,5%	33,3%	60,0%	3,5%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,58	7.700	1,2%	3,0%	29,9%	59,6%	6,3%

■ Giudizi - ■ Giudizi +

% al netto delle risposte "Non So"

(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, riferiti su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

La valutazione meno favorevole, anche se superiore al 3,00, riguarda il settore prevenzione e sicurezza sul lavoro con un valore pari a 3,35.

I giudizi più favorevoli sono relativi alla "Competenza e disponibilità del personale amministrativo di sede" (3,76), in aspetti generali di Sede, e ai "Tempi di attesa per poter ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello" (3,67) con riferimento al servizio di sportello dedicato all'utenza lavoratori.

Il giudizio per canale di rilevazione

Osservando i dati per canale di rilevazione si riscontrano valutazioni discordanti a seconda del tipo di canale utilizzato. Il canale sportello è quello che registra i giudizi più elevati e tutti superiori al valore 3. Il canale mail-web registra invece valori tendenzialmente più bassi anche se comunque superiori al livello minimo atteso pari a 3.

Dall'analisi disaggregata per canale di rilevazione sono emersi alcuni giudizi medi inferiori al valore obiettivo, non evidenziati dai giudizi medi aggregati. In particolare si segnalano di seguito i punti di attenzione emersi dal canale Mail-web. :

Aspetti generali di sede

Domanda Tot 2 – Disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti...) – 2,80

Domanda Tot 4- Disponibilità di informazioni per presentare i reclami in sede – 2,64

Aspetti specifici lavoratori-Prestazioni economiche

Domanda Lav 10 – La chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica – 2,90

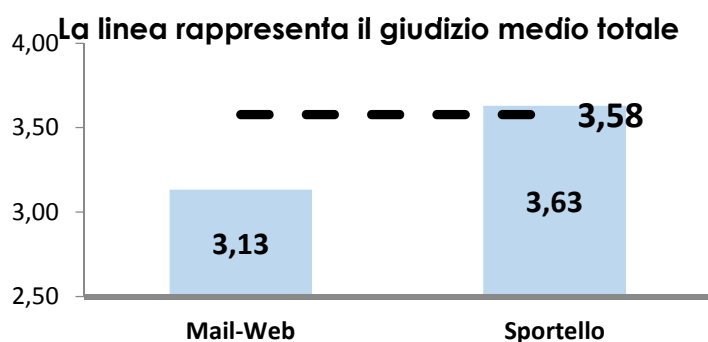
Si vedano, nel dettaglio, le tabelle che seguono:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2018						
Elaborato 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...)	3,55	58	3,66	519	3,65	577
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	2,80	58	3,57	519	3,50	577
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,33	58	3,80	519	3,76	577
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	2,64	57	3,53	519	3,44	576
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la m	3,11	89	3,63	517	3,55	606
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,10	320	3,64	2.593	3,58	2.913
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,38	67	3,88	67	3,63	134
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,17	67	3,69	67	3,43	134
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,33	67	3,94	66	3,64	133
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,29	201	3,84	200	3,57	401
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative e di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'	3,00	62	3,66	67	3,35	129
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,00	62	3,66	67	3,35	129
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari	3,19	21	3,63	452	3,61	473
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,00	21	3,70	452	3,67	473
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,19	21	3,67	452	3,65	473
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,13	63	3,67	1.356	3,64	1.419
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,17	22	3,56	452	3,54	474
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	2,90	22	3,52	451	3,49	473
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,00	22	3,55	450	3,52	472
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,02	66	3,54	1.353	3,52	1.419
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela	3,05	21	3,65	452	3,63	473
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,05	21	3,66	452	3,63	473
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite	2,95	21	3,50	452	3,48	473
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,02	63	3,60	1.356	3,58	1.419
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,13	775	3,63	6.925	3,58	7.700

(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

Giudizio medio per canale



Il giudizio per frequenza

Osservando i dati in funzione della frequenza in Sede, si rileva che il giudizio espresso da chi si è recato in sede "oltre 5 volte" è il più elevato (3,67), seguito da quello formulato dagli utenti recatisi in Sede "la prima volta/una volta" (3,58). Per gli approfondimenti di dettaglio, si veda la tabella sotto riportata:

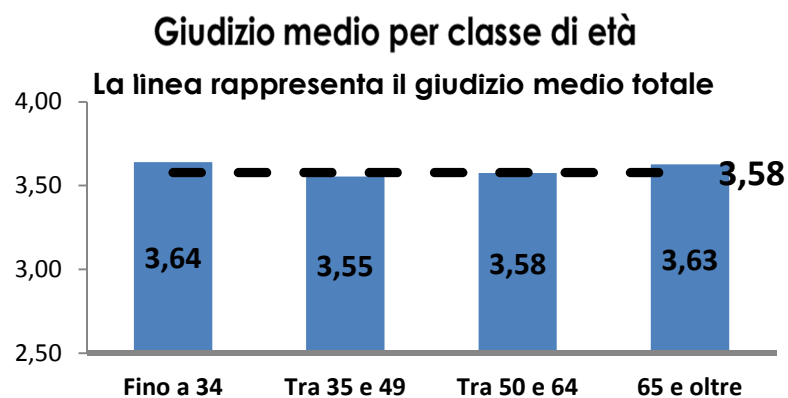
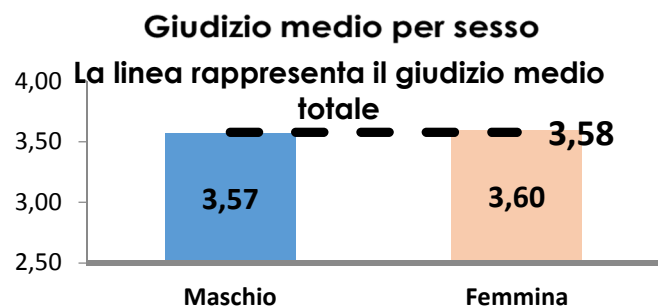
Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2018					
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)					
Confronto medie per frequenza					
Domanda del questionario	Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato				
	Nessuna	E' la prima volta/una volta	Da 2 a 5 volte	Oltre 5 volte	Totale
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)		3,59	3,69	3,69	3,65
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)		3,46	3,46	3,63	3,50
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale		3,78	3,70	3,80	3,76
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentale, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi		3,39	3,36	3,63	3,44
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,43	3,58	3,44	3,71	3,55
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,43	3,57	3,54	3,69	3,58
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,41	3,67	3,63	3,81	3,63
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,28	3,58	3,30	3,58	3,43
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,45	3,67	3,64	3,77	3,64
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,38	3,64	3,52	3,72	3,57
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bc	3,04	3,35	3,36	3,59	3,35
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,04	3,35	3,36	3,59	3,35
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di aper		3,58	3,61	3,67	3,61
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		3,69	3,61	3,76	3,67
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		3,60	3,64	3,76	3,65
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		3,62	3,62	3,73	3,64
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		3,46	3,52	3,67	3,54
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari		3,52	3,44	3,55	3,49
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		3,50	3,45	3,71	3,52
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		3,50	3,47	3,64	3,52
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy,		3,65	3,60	3,64	3,63
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		3,65	3,57	3,70	3,63
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)		3,51	3,46	3,46	3,48
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE			3,60	3,54	3,60
GIUDIZIO COMPLESSIVO**		3,34	3,58	3,54	3,67

(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

Il giudizio per sesso e per classe di età

Le tabelle sottostanti riportano il giudizio medio fornito dagli utenti abruzzesi rispetto al sesso e alla classe di età. Il dato più favorevole è stato espresso dagli utenti "femmina" (3,60) e dalla classe di età di "fino a 34" (3,64). Nel dettaglio:



4. Risultati relativi ai singoli aspetti/servizi a livello regionale

Il giudizio complessivo costituisce la sintesi derivante dalla valutazione di singoli elementi del servizio fornito dall'Istituto, che attengono, nello specifico, ad aspetti generali di Sede, a servizi forniti alle Aziende (sia con riferimento al rapporto assicurativo che alla prevenzione e sicurezza sul lavoro) nonché a servizi forniti ai Lavoratori, con particolare riguardo alle attività di sportello, alle prestazioni economiche e a quelle sanitarie. Altro indicatore analizzato è costituito dalla percentuale di utenti che non si sono dichiarati pienamente soddisfatti del servizio offerto dall'Inail (sommatoria dei rispondenti "per niente d'accordo" e "poco d'accordo"). A titolo maggiormente cautelativo, è stata analizzata la valutazione effettuata dagli utenti al netto delle risposte "non so" che risulta più restrittiva rispetto al giudizio dell'utenza complessivamente considerata, per la quale il riferimento è costituito dalla tabella di sintesi riportata a pagina 13.

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Per "aspetti generali" si intende l'insieme degli elementi dei servizi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia Aziende che Lavoratori.

Il giudizio medio complessivo sui suddetti aspetti è di 3,58, superiore al dato registrato dalla regione nel 2017 (3,49) e al valore Italia (3,49). La percentuale di clienti non soddisfatti degli aspetti generali del servizio Inail, al netto delle risposte "non so", si attesta al 5,4% dei rispondenti, molto inferiore alla soglia di criticità del 15%.

Gli utenti meno soddisfatti sono da riferire alla categoria dell' "incaricato" nel settore aziende, come si evince dalla tabella sotto riportata:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2018									
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)									
Totale aspetti generali di sede									
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Aziende	Datore di lavoro	3,80	146	0,0%	0,0%	19,9%	79,5%	0,7%	
	Consulente del lavoro	3,51	363	2,8%	7,2%	25,6%	62,3%	2,2%	
	Incaricato	3,40	15	6,7%	20,0%	0,0%	73,3%	0,0%	
	Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Altro	3,79	25	0,0%	0,0%	20,0%	76,0%	4,0%	
	Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Totale aziende		3,60	549	2,0%	5,3%	23,1%	67,8%	1,8%	
Lavoratori	Infortunato	3,56	1.814	1,5%	2,8%	29,5%	57,2%	9,0%	
	Affetto da M.P.	3,51	235	0,9%	4,3%	33,6%	53,2%	8,1%	
	Titolare di Rendita	3,63	179	2,8%	3,4%	21,8%	70,4%	1,7%	
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,92	25	0,0%	4,0%	0,0%	96,0%	0,0%	
	Patronato	3,93	75	0,0%	0,0%	6,7%	93,3%	0,0%	
	Altro	3,43	31	6,5%	3,2%	29,0%	58,1%	3,2%	
	Non specificata	3,75	5	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	
Totale lavoratori		3,58	2.364	1,6%	2,9%	28,3%	59,3%	7,9%	
TOTALE ASPETTI GENERALI*		3,58	2.913	1,6%	3,4%	27,3%	60,9%	6,8%	

(*): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

Gli elementi valutati, in relazione agli aspetti generali del servizio, sono di seguito riportati.

Accessibilità fisica e comodità di raggiungere la Sede dal punto di vista logistico (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...) – Domanda TOT 1

Oggetto di valutazione è l'insieme degli elementi che rendono una sede facilmente accessibile dal punto di vista logistico e strutturale.

Il giudizio medio espresso in regione relativamente a tale aspetto è pari a 3,65, in linea con il 2017 e superiore al dato ITALIA che si attesta a 3,50. La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte "non so", è pari al 3,3% dei rispondenti.

Disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti...) – Domanda TOT 2

Oggetto di valutazione sono tutti i materiali e gli strumenti messi a disposizione dei destinatari dei servizi Inail per informarli sulle attività di competenza dell'Istituto e sulle modalità di accesso e fruizione dei servizi: Carta dei servizi, Guide all'assicurazione e alle prestazioni, pubblicazioni periodiche...

Il giudizio medio su tale aspetto è pari a 3,50, superiore al 3,40 del 2017 e al dato Italia (3,43). La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte "non so", è pari al 5,1% dei rispondenti.

Disponibilità, competenza e professionalità del personale di sede – Domanda TOT 3

Oggetto di valutazione è il personale della Sede, l'interfaccia con cui interagisce l'utente, considerando la capacità di fornire un servizio personalizzato che va incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua individualità e specificità.

Il giudizio medio in merito è pari a 3,76, superiore al valore registrato nel 2017 (3,67) e al dato ITALIA (3,73). Tale valutazione risulta essere in assoluto la più elevata tra tutti gli indicatori oggetto di analisi. La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte "non so", è pari al 2,1% dei rispondenti.

Disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede – Domanda TOT 4

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di fornire informazioni e gestire efficacemente le contestazioni dell'utenza ai sensi del DPCM del 27/1/94.

Il giudizio medio su tale aspetto è pari a 3,44, dato superiore rispetto all'anno precedente (3,32) e al dato nazionale (3,35). La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte "non so", è pari al 10,0% degli intervistati.

Efficienza del servizio di sportello telefonico – Domanda TOT 5

Oggetto di valutazione sono le comunicazioni telefoniche con l'operatore della Sede di riferimento. Infatti, oltre al numero verde del Contact center multicanale, ogni Sede territoriale mette a disposizione il numero del proprio centralino che, attraverso un operatore o un sistema automatico di gestione chiamate, smista le telefonate in funzione delle richieste dell'utente.

Il giudizio medio su questo aspetto è pari a 3,55, dato in aumento rispetto al 2017 (3,36) e al risultato nazionale (3,40). La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte "non so", è pari al 7,1% degli intervistati.

4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende

Rapporto assicurativo

Per "rapporto assicurativo" si intende l'insieme delle attività finalizzate alla costituzione, gestione e cessazione del rapporto tra datore di lavoro e Inail.

Il giudizio medio registrato sul totale degli aspetti valutati è pari a 3,57, in aumento rispetto al 2017 (3,49) e al dato nazionale (3,53). La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte "non so", si attesta sul 4,8% dei rispondenti.

La categoria di utenti che ha espresso maggiore insoddisfazione rispetto ai servizi resi è quella classificata come "incaricato", come risulta dalla seguente tabella:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2018								
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)								
Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo								
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Datore di lavoro	3,82	92	0,0%	1,1%	15,2%	79,3%	4,3%	
Consulente del lavoro	3,48	285	1,4%	4,2%	38,9%	55,4%	0,0%	
Incaricato	3,44	9	11,1%	11,1%	0,0%	77,8%	0,0%	
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Altro	3,71	15	0,0%	0,0%	26,7%	66,7%	6,7%	
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,57	401	1,2%	3,5%	32,2%	61,8%	1,2%	

Il grado di soddisfazione dell'utenza in merito alla gestione del rapporto assicurativo è stato misurato attraverso gli indicatori sotto riportati.

Tempi per l'erogazione del servizio – Domanda AZ 6

Oggetto di valutazione sono i tempi che intercorrono tra la richiesta dell'utente e l'erogazione del prodotto/servizio da parte dell'Istituto (emissione certificati assicurazione, variazioni anagrafiche e contributive, cessazioni posizioni assicurative...)

Il giudizio medio su tale aspetto (3,63), a livello regionale, è migliorativo rispetto al risultato ottenuto nel 2017 (3,57) e sostanzialmente in linea con il dato Italia (3,61).

La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte "non so", è pari al 2,3% degli intervistati.

Chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa – Domanda AZ 7

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni che l'Inail invia all'utente per la gestione del proprio rapporto assicurativo.

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a 3,43 dato in aumento rispetto al 2017 (3,38) e al valore nazionale (3,39). La percentuale di utenti insoddisfatti, al netto delle risposte "non so", si attesta sul 9,2 % degli intervistati.

Rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata – Domanda AZ 8

Oggetto di valutazione è l'efficacia del servizio, ossia la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati sia in termini di rispondenza ai bisogni che in termini di esigenze dell'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti.

Il giudizio medio su tale aspetto è pari a 3,64, superiore al dato Italia (3,57) e alla valutazione riferita al 2017 (3,50). Gli utenti non soddisfatti, al netto delle risposte "non so", costituiscono il 3% della popolazione intervistata.

Prevenzione e sicurezza sul lavoro

Nell'ambito degli obiettivi individuati dall'Istituto per garantire la tutela integrale del lavoratore, particolare rilevanza assume la funzione di prevenzione e sicurezza sul lavoro. Nello specifico, la dimensione indagata riguarda la trasparenza.

Disponibilità di informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro – Domanda AZ 10

Oggetto di valutazione è stata la disponibilità di informazioni per partecipare a bandi per incentivi, eventi..., indirizzate ai datori di lavoro che rappresentano gli attori principali per promuovere la cultura della prevenzione sui luoghi di lavoro.

Il giudizio, su tale aspetto del servizio Inail (3,35), è migliorativo rispetto alla media dei giudizi espressi a livello nazionale (3,17) e a quella ottenuta nel 2017 (3,27). L'utenza che si è dichiarata non pienamente soddisfatta del servizio, al netto delle risposte "non so", risulta pari al 9,9% dei rispondenti.

La categoria di utenza più insoddisfatta è stata quella dell' "incaricato", come si evince dalla tabella di dettaglio di seguito riportata:

Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro									
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So		
Datore di lavoro	3,63	31	3,2%	3,2%	16,1%	64,5%	12,9%		
Consulente del lavoro	3,24	90	2,2%	7,8%	43,3%	33,3%	13,3%		
Incaricato	3,00	3	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%		
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
Altro	3,60	5	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%		
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,35	129	2,3%	6,2%	36,4%	41,1%	14,0%		

(*): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

4.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – I servizi di sportello (Lavoratori) e le prestazioni economiche

Il servizio di sportello rappresenta il tradizionale canale di front office con l'Istituto dedicato all'utenza Lavoratori.

In linea generale, le valutazioni ottenute sono positive, con una media dei giudizi pari a 3,64, dato migliorativo rispetto al valore ottenuto nel 2017(3,53), e alla media nazionale (3,58). La percentuale di insoddisfazione rispetto a tale servizio, al netto delle risposte "non so", è pari all' 2,6% dei rispondenti.

La categoria di utenza meno soddisfatta è quella rientrante nella tipologia denominata "non specificata", come da tabella allegata:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2018									
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)									
Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello									
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So		
Infortunato	3,63	1.089	0,6%	2,2%	30,9%	65,6%	0,8%		
Affetto da M.P.	3,64	141	0,0%	1,4%	33,3%	64,5%	0,7%		
Titolare di Rendita	3,71	108	0,0%	2,8%	23,1%	73,1%	0,9%		
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,80	15	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%		
Patronato	3,89	45	0,0%	0,0%	11,1%	88,9%	0,0%		
Altro	3,61	18	0,0%	5,6%	27,8%	66,7%	0,0%		
Non specificata	3,33	3	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,64	1.419	0,4%	2,2%	29,7%	66,9%	0,8%		

Gli elementi valutati sono di seguito riportati.

L'organizzazione degli sportelli della Sede, l'ambiente e gli orari di apertura – Domanda LAV 6

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di mettere in atto tutte le misure idonee ad agevolare la fruizione del servizio allo sportello: orario di apertura, elimina code, gestione per appuntamenti.

Il giudizio medio espresso a livello regionale è pari a 3,61, in aumento rispetto all'anno 2017 (3,50) e alla valutazione media nazionale (3,56). La percentuale di utenti che non hanno particolarmente gradito tale servizio, al netto delle risposte "non so", è pari al 1,7% degli intervistati.

I tempi di attesa per poter ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello – Domanda LAV 7

Oggetto di valutazione è la tempestività, ossia il tempo di attesa per ottenere il colloquio con il funzionario addetto allo sportello.

Si è registrato un giudizio medio pari a 3,67, risultato in ascesa rispetto a quello ottenuto nel 2017 (3,50) e al dato nazionale (3,58). L'utenza non particolarmente soddisfatta, al netto delle risposte "non so", risulta pari al 3% degli intervistati.

La garanzia della tutela della privacy allo sportello – Domanda LAV 8

Oggetto di valutazione è la capacità del servizio di sportello di garantire la privacy dell'utente durante il colloquio con il funzionario.

La valutazione ottenuta è pari a 3,65, dato in aumento rispetto all'anno 2017 (3,59) e alla media nazionale (3,61). La percentuale di utenti insoddisfatti, al netto delle risposte "non so", risulta pari al 3,2% dei rispondenti.

Le prestazioni economiche hanno la finalità di tutelare i lavoratori in caso di infortunio o di malattia professionale, attraverso un ristoro economico che serva a recuperare le spese sanitarie sostenute e parte dello stipendio durante i periodi di inabilità temporanea assoluta, nonché di indennizzare gli eventuali danni permanenti legati alla capacità lavorativa e psicofisica.

La valutazione complessiva delle prestazioni economiche, in regione, ha raggiunto il 3,52, in aumento rispetto alla media dei giudizi espressi nel 2017 (3,40) e al dato nazionale (3,49). Gli utenti che hanno manifestato insoddisfazione rispetto a tale servizio, al netto delle risposte "non so", rappresentano il 5,2% del campione intervistato.

La categoria di utenza meno soddisfatta è quella rientrante nella tipologia denominata "non specificata". In dettaglio si veda la tabella sotto riportata:

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,49	1.087	1,7%	3,1%	31,6%	47,2%	16,4%
Affetto da M.P.	3,55	141	0,7%	3,5%	32,6%	55,3%	7,8%
Titolare di Rendita	3,64	108	0,9%	2,8%	26,9%	68,5%	0,9%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,60	15	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%
Patronato	3,80	45	0,0%	0,0%	17,8%	73,3%	8,9%
Altro	3,43	21	0,0%	0,0%	38,1%	28,6%	33,3%
Non specificata	3,00	2	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,52	1.419	1,5%	3,0%	31,1%	50,2%	14,2%

In relazione alle prestazioni economiche fornite dall'Istituto, sono stati valutati gli aspetti sotto riportati.

Il tempo di erogazione del servizio – Domanda LAV 9

Oggetto di valutazione è il tempo che intercorre tra la richiesta di una prestazione economica e l'erogazione della stessa.

Il giudizio medio registrato in Abruzzo è pari a 3,54. Tale aspetto risulta in aumento rispetto al 2017 (3,43) e al dato Italia (3,51). La percentuale di utenti non pienamente soddisfatti, al netto delle risposte "non so", si attesta sull' 5,3% del campione intervistato.

La chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica (provvedimenti) – Domanda LAV 10

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni inviate al lavoratore per la gestione della pratica di infortunio o di malattia professionale. Le comunicazioni devono garantire l'eshaustività, l'omogeneità e la comprensibilità.

Il giudizio medio relativamente a tale aspetto risulta pari a 3,49 in netto miglioramento al valore ottenuto nel 2017(3,32) e al dato nazionale (3,41).

Il livello di insoddisfazione riguardo tale aspetto, al netto delle risposte "non so", è pari al 5,6% dei rispondenti.

La rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata – Domanda LAV 11

Al pari del "rapporto assicurativo" per le Aziende, oggetto di valutazione è la rispondenza delle prestazioni economiche alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti.

Il dato abruzzese risulta pari a 3,52, in aumento rispetto all'anno precedente (3,44) ma lievemente al di sotto di quello registrato per la nazione (3,54). La percentuale di utenti non soddisfatti del servizio, al netto delle risposte "non so", risulta pari al 4,7% degli intervistati.

4.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – Prestazioni sanitarie

In caso di infortunio o malattia professionale, l'Istituto effettua gli accertamenti medico-legali ed eroga le prestazioni sanitarie necessarie ai fini del recupero dell'integrità psicofisica dei lavoratori. Complessivamente, il giudizio medio espresso a livello regionale è pari a 3,58, dato in aumento rispetto alla media dei giudizi espressi nel 2017 (3,41) e al dato Italia (3,52). La percentuale degli insoddisfatti del servizio, al netto delle risposte "non so", si attesta sul 3,4% dei rispondenti.

La sacca di utenti maggiormente insoddisfatta è da riferire alla categoria denominata "Non specificata".

In dettaglio si veda la tabella sotto riportata:

Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie									
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So		
Infortunato	3,59	1.089	0,9%	2,8%	31,4%	61,7%	3,1%		
Affetto da M.P.	3,52	141	0,0%	2,1%	41,8%	51,8%	4,3%		
Titolare di Rendita	3,51	108	0,9%	0,9%	43,5%	53,7%	0,9%		
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,80	15	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%		
Patronato	3,74	45	0,0%	0,0%	24,4%	71,1%	4,4%		
Altro	3,42	18	0,0%	0,0%	38,9%	27,8%	33,3%		
Non specificata	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,58	1.419	0,8%	2,5%	33,3%	60,0%	3,5%		

(*): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

Gli elementi valutati, in relazione alle prestazioni sanitarie, sono di seguito elencati.

L' idoneità degli ambulatori per le visite mediche – LAV 12

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di garantire all'utente sottoposto a visita medica un ambiente accogliente, confortevole e idoneo a garantire la riservatezza.

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a 3,63, in netto aumento rispetto al 2017 (3,55) e alla valutazione nazionale (3,53). L'utenza dichiaratasi non pienamente soddisfatta in relazione a tale aspetto è pari al 1,1% degli intervistati, al netto delle risposte "non so".

La disponibilità e cortesia del personale sanitario – LAV 13

Oggetto di valutazione è la disponibilità del personale sanitario, inteso sia come personale infermieristico sia come medici e/o professionisti che collaborano o effettuano le visite e gli esami medici di pertinenza. Per disponibilità si intende il modo di relazionarsi con l'utente, la capacità di essere comprensivi, cortesi, "empatici" rispetto al soggetto con il quale si sta interagendo.

Su tale aspetto, la regione evidenzia un giudizio medio pari a 3,63, dato migliorato rispetto a quello dell'anno precedente (3,45) e in linea con il valore espresso a livello nazionale (3,62). La percentuale di insoddisfazione rispetto a tale aspetto, al netto delle risposte "non so", è pari al 3,5% del campione.

L'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...) – LAV 14

Lo sportello sanitario risulta uno degli aspetti cui l'utenza, da sempre, è più sensibile.

Il giudizio medio degli utenti abruzzesi è pari a 3,48, in aumento rispetto alla valutazione 2017 (3,23) e al dato nazionale (3,42).

La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte "non so", risulta pari al 5,5% dei rispondenti.

In conclusione si rileva che tra i punti di forza della regione, si colloca la cortesia, competenza e professionalità del personale amministrativo, seguita dai tempi di attesa per ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello.

E' necessario porre particolare attenzione all'indicatore "Disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione e sicurezza sul lavoro" avendo tale aspetto registrato la media dei giudizi più bassa tra tutti quelli monitorati (3,35). Tale disagio viene, peraltro, manifestato anche a livello nazionale avendo, il citato aspetto, riportato il giudizio medio più basso (3,17) tra tutti gli elementi oggetto di rilevazione a livello di Istituto.

5. Risultati relativi ai singoli aspetti/servizi a livello di Sede

Il giudizio complessivo

Tutte le Direzioni territoriali, per l'anno 2018, hanno riportato un giudizio complessivo favorevole sul servizio Inail. Le Sedi di Chieti, L'Aquila, Avezzano e Sulmona si attestano al di sopra della media regionale e, unitamente a quella di Teramo, superano il valore nazionale (3,51). Tutte ottengono un giudizio complessivo superiore a quello dell'anno precedente.

Le Sedi di Pescara e Lanciano registrano valori inferiori alla soglia minima di soddisfazione pari a 3. Tuttavia il giudizio negativo ottenuto dalla Sede di Lanciano, data l'esiguità numerica dei rispondenti (n. 1 rispondenti), non si può considerare indicativo della reale percezione degli utenti sul servizio erogato.

La tabella seguente mette in evidenza quanto sopra descritto:

STRUTTURE	GIUDIZIO MEDIO 2015	GIUDIZIO MEDIO 2016	GIUDIZIO MEDIO 2017	GIUDIZIO MEDIO 2018
CHIETI	3,37	3,52	3,56	3,61
PESCARA	3,26	3,40	2,73	2,90
LANCIANO	3,38	3,50	----	2,86
D.T. CHIETI-PESCARA	3,34	3,49	3,53	3,57
L'AQUILA	3,38	3,41	3,52	3,60
AVEZZANO	3,49	3,49	2,57	3,64
SULMONA	3,50	3,66	----	3,63
D.T. L'AQUILA	3,40	3,44	3,50	3,60
D.T. TERAMO	3,53	3,52	3,38	3,57
ABRUZZO	3,42	3,49	3,46	3,58
ITALIA	3,48	3,54	3,53	3,51

Anche quest'anno il canale Sportello registra tendenzialmente valori al di sopra della media per qualsiasi aspetto monitorato. Analizzando i dati nel dettaglio, emerge tendenzialmente che i giudizi espressi dall'utenza mediante canale Sportello sui servizi valutati risultano nettamente superiori a quelli rilevati tramite il canale Mail-Web. Emblematica è la Direzione territoriale di Chieti-Pescara che, per alcuni indicatori, ottiene valori superiori alla soglia minima 3 nella rilevazione effettuata tramite canale sportello, risultando invece, gli stessi, critici con l'indagine svolta attraverso il canale telematico.

Per i dati complessivi di dettaglio, riferiti alla regione, si veda la tabella pubblicata a pag. 14.

I singoli indicatori di qualità

Vengono, di seguito, sinteticamente analizzati gli aspetti specifici del servizio Inail fornito dalle Sedi territoriali. Le Direzioni territoriali di Chieti-Pescara e L'Aquila, considerate nel loro complesso, ovvero con le unità dipendenti di tipologia B e/o C, ottengono tutte un giudizio positivo; lo stesso non si può dire se l'analisi si attesta a livello di singola Sede locale.

La tabella seguente mette a confronto le varie strutture in relazione ai suddetti indicatori, paragonando i giudizi anche con le relative medie regionali e nazionali. Inoltre, per ciascun indicatore, è stata evidenziata la struttura che ha ottenuto il giudizio più elevato (verde) e quella valutata meno positivamente (rosso).

Da una lettura dei dati presenti nella tabella si riscontra che le Sedi locali di Pescara e Lanciano hanno ottenuto dall'utenza giudizi negativi per quasi tutti gli indicatori presi in esame anche se è da evidenziare, con particolare riferimento alla sede di Lanciano, l'esiguità numerica dei rispondenti che hanno espresso giudizi negativi.

GIUDIZIO MEDIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI DEL SERVIZIO INAIL ANNO 2018

STRUTTURA	TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE RAPPORTO ASSICURATIVO	TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI SERVIZI DI SPORTELLO	TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE	TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE
CHIETI	3,64	3,53	3,35	3,67	3,60	3,56
PESCARA	2,85	3,07	2,78	2,86	3,00	2,86
LANCIANO	2,80	-----	-----	3,00	2,67	3,00
D.T. CHIETI-PESCARA	3,59	3,46	3,23	3,64	3,57	3,53
L'AQUILA	3,53	3,69	3,44	3,68	3,57	3,69
AVEZZANO	3,62	3,78	3,20	-----	-----	-----
SULMONA	3,40	-----	-----	3,78	3,88	3,67
D.T. L'AQUILA	3,53	3,70	3,41	3,69	3,58	3,69
D.T. TERAMO	3,61	3,57	3,44	3,63	3,44	3,58
ABRUZZO	3,58	3,57	3,35	3,64	3,52	3,58
ITALIA	3,49	3,53	3,17	3,58	3,49	3,52

In analogia con le analisi in ambito regionale, anche per le strutture territoriali ciascun aspetto specifico è stato scomposto in diversi indicatori sottoposti a giudizio da parte dell'utenza intervistata. A titolo maggiormente cautelativo, è stata analizzata la valutazione effettuata dagli utenti al netto delle risposte "non so" che risulta più restrittiva rispetto al giudizio dell'utenza complessivamente considerata.

Sede di Chieti

Tutti gli indicatori oggetto di rilevazione hanno ottenuto una valutazione positiva rispetto al valore obiettivo (3).

Per quanto riguarda la percentuale di utenti che non si è dichiarata particolarmente soddisfatta, si segnala che non ci sono percentuali superiori alla soglia di criticità pari al 15%.

Sede di Lanciano

Come già segnalato in precedenza, i valori emersi, per lo più quasi tutti al di sotto del valore soglia 3 e con una utenza insoddisfatta superiore al 15%, non vengono ritenuti indicativi considerata l'irrisorietà dei rispondenti (n. 1 utente).

Sede di Pescara

Più della metà degli aspetti presi in esame è risultata critica avendo ottenuto una valutazione inferiore al valore obiettivo pari a 3 oppure una sacca di utenza non soddisfatta superiore al 15% o ancora per la presenza concomitante di entrambi i fattori.

Alcune criticità erano presenti anche negli anni precedenti.

Sede di L'Aquila

Tutti gli indicatori oggetto di rilevazione hanno ottenuto una valutazione positiva rispetto al valore obiettivo (3), tranne la domanda "Disponibilità di informazioni per presentare reclami" in aspetti generali di sede che presenta una sacca di utenza non soddisfatta superiore al 15%.

Sede di Avezzano

Tutti gli indicatori oggetto di rilevazione hanno ottenuto una valutazione positiva rispetto al valore obiettivo (3), tranne la domanda "Disponibilità di informazioni per presentare reclami" in aspetti generali di sede che presenta una sacca di utenza non soddisfatta superiore al 15%.

Si riscontra, per questa sede, un numero esiguo di rispondenti.

Sede di Sulmona

Tutti gli indicatori oggetto di rilevazione hanno ottenuto una valutazione positiva rispetto al valore obiettivo (3), tranne la domanda "Disponibilità di informazioni per presentare reclami" in aspetti generali di sede che presenta sia un valore inferiore a 3 che una sacca di utenza non soddisfatta superiore al 15%.

Si riscontra, per questa sede, un numero esiguo di rispondenti.

Sede di Teramo

Tutti gli indicatori oggetto di rilevazione hanno ottenuto una valutazione positiva rispetto al valore obiettivo (3).

Per quanto riguarda la percentuale di utenti che non si è dichiarata particolarmente soddisfatta, si segnala che non ci sono percentuali superiori alla soglia di criticità pari al 15%.

In conclusione, con riferimento alle strutture territoriali, tutte le Sedi, tranne Chieti e Teramo, presentano, su singoli aspetti del servizio, alcuni disallineamenti scaturenti da una percentuale di utenti non pienamente soddisfatti superiore alla soglia del 15% e/o da giudizi medi inferiori al valore obiettivo 3, per i quali è necessario adottare misure idonee a migliorare le prestazioni fornite. Per la Sede di Lanciano il giudizio negativo ottenuto, data l'esiguità numerica dei rispondenti, non può essere indicativo della reale percezione degli utenti sul servizio erogato.

In conclusione si può affermare che la regione registra un netto miglioramento rispetto all'anno precedente, ottenendo un giudizio medio complessivo per il 2018 pari a 3,58. Tale risultato, che supera sia il dato del 2017 (3,46) che il valore Italia del 2018 (3,51), colloca la regione al settimo posto della classifica nazionale.

Per i dati di dettaglio, si vedano le tabelle di seguito riportate.

Elaborato Sede di CHIETI - Anno 2018 (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)							
Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario							
Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,61	223	0,0%	1,3%	35,9%	62,8%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno	3,54	223	0,0%	2,2%	38,6%	53,4%	5,8%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile	3,82	223	0,4%	0,9%	15,2%	83,4%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentale, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare	3,61	223	1,3%	0,9%	28,3%	56,1%	13,5%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente	3,58	230	1,7%	1,3%	27,0%	53,5%	16,5%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,64	1.122	0,7%	1,3%	29,0%	61,8%	7,2%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,59	44	0,0%	4,5%	31,8%	63,6%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	3,47	44	2,3%	6,8%	31,8%	56,8%	2,3%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,55	44	2,3%	4,5%	29,5%	63,6%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,53	132	1,5%	5,3%	31,1%	61,4%	0,8%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione	3,35	42	2,4%	9,5%	26,2%	42,9%	19,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,35	42	2,4%	9,5%	26,2%	42,9%	19,0%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole	3,62	188	0,0%	1,1%	35,6%	62,8%	0,5%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,79	188	0,0%	0,5%	20,2%	79,3%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,60	188	0,5%	2,7%	32,4%	63,8%	0,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,67	564	0,2%	1,4%	29,4%	68,6%	0,4%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,69	188	0,5%	0,0%	18,1%	44,7%	36,7%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,52	187	0,5%	2,1%	35,8%	49,2%	12,3%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,60	187	1,1%	0,5%	32,6%	58,3%	7,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,60	562	0,7%	0,9%	28,8%	50,7%	18,9%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,58	188	0,0%	1,1%	37,8%	55,3%	5,9%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico del cliente	3,67	188	0,5%	0,0%	29,8%	64,9%	4,8%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa)	3,43	188	0,5%	1,6%	50,0%	43,6%	4,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,56	564	0,4%	0,9%	39,2%	54,6%	5,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,61	2.986	0,6%	1,5%	31,0%	59,3%	7,6%

(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

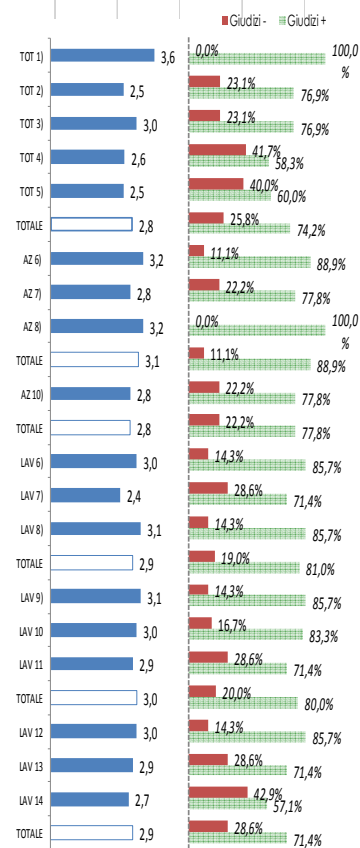
(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

% al netto delle risposte "Non So"

**Elaborato Sede di PESCARA - Anno 2018
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)**

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,62	13	0,0%	0,0%	38,5%	61,5%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc...)	2,54	13	23,1%	0,0%	76,9%	0,0%	0,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente, cortese	3,00	13	15,4%	7,7%	38,5%	38,5%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentale, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	2,58	13	15,4%	23,1%	38,5%	15,4%	7,7%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail	2,53	18	11,1%	22,2%	44,4%	5,6%	16,7%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	2,85	70	12,9%	11,4%	47,1%	22,9%	5,7%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,22	10	0,0%	10,0%	50,0%	30,0%	10,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	2,78	10	10,0%	10,0%	60,0%	10,0%	10,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,22	10	0,0%	0,0%	70,0%	20,0%	10,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,07	30	3,3%	6,7%	60,0%	20,0%	10,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	2,78	10	10,0%	10,0%	60,0%	10,0%	10,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,78	10	10,0%	10,0%	60,0%	10,0%	10,0%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, moduli, ecc...)	3,00	7	0,0%	14,3%	71,4%	14,3%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	2,43	7	28,6%	0,0%	71,4%	0,0%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,14	7	0,0%	14,3%	57,1%	28,6%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	2,86	21	9,5%	9,5%	66,7%	14,3%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,14	8	12,5%	0,0%	37,5%	37,5%	12,5%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,00	8	12,5%	0,0%	37,5%	25,0%	25,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	2,86	8	12,5%	12,5%	37,5%	25,0%	12,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,00	24	12,5%	4,2%	37,5%	29,2%	16,7%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,00	7	14,3%	0,0%	57,1%	28,6%	0,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	2,86	7	28,6%	0,0%	28,6%	42,9%	0,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione...)	2,71	7	14,3%	28,6%	28,6%	28,6%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	2,86	21	19,0%	9,5%	38,1%	33,3%	0,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	2,90	176	11,4%	9,1%	50,0%	22,7%	6,8%



(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

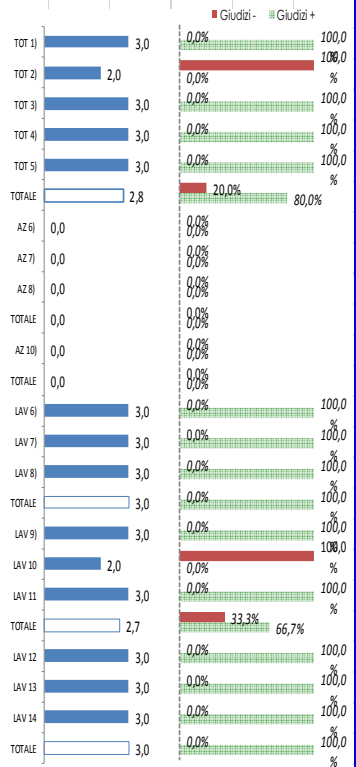
(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

% al netto delle risposte "Non So"

Elaborato Sede di LANCIANO (CH) - Anno 2018
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere archit	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogn	2,00	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttam	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	2,80	5	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	0,0%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previs		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica as		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie ric		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	2,00	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	2,67	3	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confort	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi c	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	2,86	14	0,0%	14,3%	85,7%	0,0%	0,0%



(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

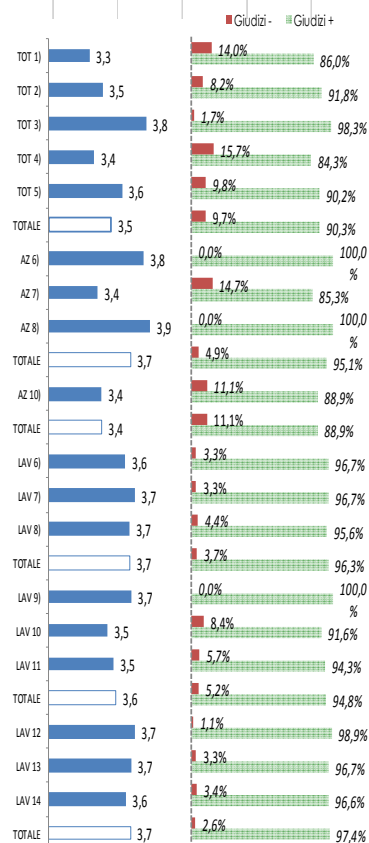
% al netto delle risposte "Non So"

(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

Elaborato Sede di L'AQUILA - Anno 2018
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere archit	3,34	117	7,7%	6,0%	29,1%	54,7%	2,6%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogn	3,45	117	0,9%	6,8%	35,0%	51,3%	6,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile	3,82	117	0,9%	0,9%	13,7%	84,6%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare	3,38	117	5,1%	8,5%	21,4%	52,1%	12,8%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttam	3,62	126	1,6%	6,3%	13,5%	59,5%	19,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,53	594	3,2%	5,7%	22,4%	60,4%	8,2%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previs	3,80	35	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica as	3,41	35	2,9%	11,4%	25,7%	57,1%	2,9%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie ric	3,85	34	0,0%	0,0%	14,7%	85,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,69	104	1,0%	3,8%	20,2%	74,0%	1,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione	3,44	33	3,0%	6,1%	24,2%	48,5%	18,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,44	33	3,0%	6,1%	24,2%	48,5%	18,2%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole	3,64	91	1,1%	2,2%	27,5%	68,1%	1,1%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,73	91	2,2%	1,1%	18,7%	78,0%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,68	91	0,0%	4,4%	23,1%	72,5%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,68	273	1,1%	2,6%	23,1%	72,9%	0,4%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,69	91	0,0%	0,0%	20,9%	47,3%	31,9%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,49	91	3,3%	4,4%	27,5%	56,0%	8,8%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,55	91	2,2%	3,3%	30,8%	60,4%	3,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,57	273	1,8%	2,6%	26,4%	54,6%	14,7%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confc	3,72	91	0,0%	1,1%	24,2%	70,3%	4,4%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico	3,69	91	1,1%	2,2%	23,1%	73,6%	0,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi	3,65	91	1,1%	2,2%	26,4%	67,0%	3,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,69	273	0,7%	1,8%	24,5%	70,3%	2,6%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,60	1.550	2,0%	3,8%	23,5%	64,0%	6,7%



(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

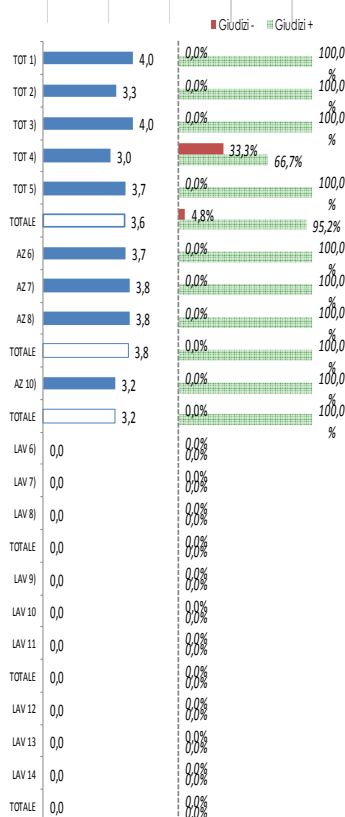
(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

% al netto delle risposte "Non So"

Elaborato Sede di AVEZZANO (AQ) - Anno 2018
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere archit	4,00	4	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogr	3,25	4	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile	4,00	4	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare	3,00	4	0,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttam	3,67	6	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,62	22	0,0%	4,5%	27,3%	63,6%	4,5%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previs	3,67	6	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica as	3,83	6	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie ric	3,83	6	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,78	18	0,0%	0,0%	22,2%	77,8%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione	3,20	6	0,0%	0,0%	66,7%	16,7%	16,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,20	6	0,0%	0,0%	66,7%	16,7%	16,7%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	0,00	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	0,00	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confc		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico c		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi c		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	0,00	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,64	46	0,0%	2,2%	30,4%	63,0%	4,3%



(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

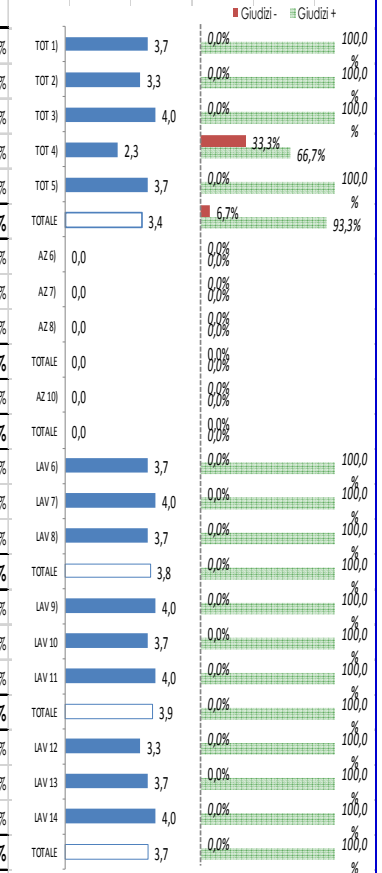
% al netto delle risposte "Non So"

(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

Elaborato Sede di SULMONA (AQ) - Anno 2018
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere archit	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogn	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare	2,33	3	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando diretta	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,40	15	6,7%	0,0%	40,0%	53,3%	0,0%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previs		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica as		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie ric		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,78	9	0,0%	0,0%	22,2%	77,8%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,88	9	0,0%	0,0%	11,1%	77,8%	11,1%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confort	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi c	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,67	9	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,63	42	2,4%	0,0%	28,6%	66,7%	2,4%



(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

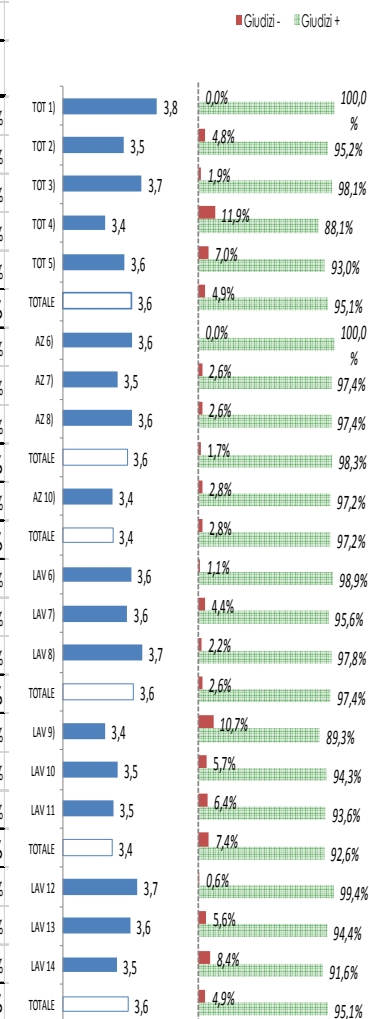
% al netto delle risposte "Non So"

(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

Elaborato Sede di TERAMO - Anno 2018
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere archit	3,84	216	0,0%	0,0%	16,2%	83,8%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogn	3,54	216	1,9%	2,8%	32,9%	58,8%	3,7%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile	3,70	216	0,0%	1,9%	25,9%	71,3%	0,9%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare	3,38	215	1,9%	8,4%	31,2%	44,7%	14,0%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttam	3,55	222	1,4%	5,0%	26,6%	57,2%	9,9%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,61	1.085	1,0%	3,6%	26,5%	63,1%	5,7%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previs	3,62	39	0,0%	0,0%	38,5%	61,5%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica as	3,49	39	2,6%	0,0%	43,6%	53,8%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie ric	3,62	39	0,0%	2,6%	33,3%	64,1%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,57	117	0,9%	0,9%	38,5%	59,8%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione	3,44	38	0,0%	2,6%	47,4%	44,7%	5,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,44	38	0,0%	2,6%	47,4%	44,7%	5,3%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole	3,61	183	0,0%	1,1%	36,6%	60,7%	1,6%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,57	183	0,0%	4,4%	33,3%	61,2%	1,1%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,71	183	0,0%	2,2%	24,6%	71,6%	1,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,63	549	0,0%	2,6%	31,5%	64,5%	1,5%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,38	183	2,2%	6,6%	31,1%	41,5%	18,6%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,49	183	0,0%	5,5%	38,3%	51,9%	4,4%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,45	182	2,7%	3,3%	37,4%	51,6%	4,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,44	548	1,6%	5,1%	35,6%	48,4%	9,3%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confort	3,66	183	0,0%	0,5%	31,7%	65,0%	2,7%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico	3,60	183	0,0%	5,5%	28,4%	63,9%	2,2%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi c	3,48	183	1,6%	6,6%	32,8%	56,3%	2,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,58	549	0,5%	4,2%	31,0%	61,7%	2,6%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,57	2.886	0,8%	3,7%	30,8%	59,9%	4,7%

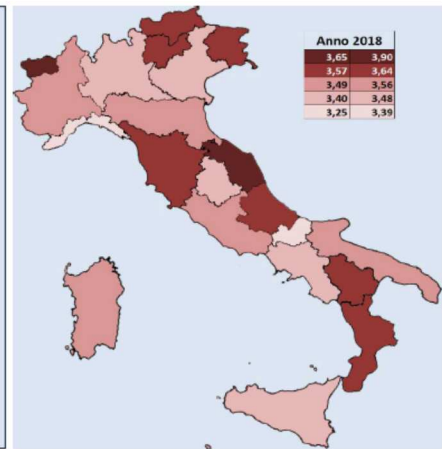
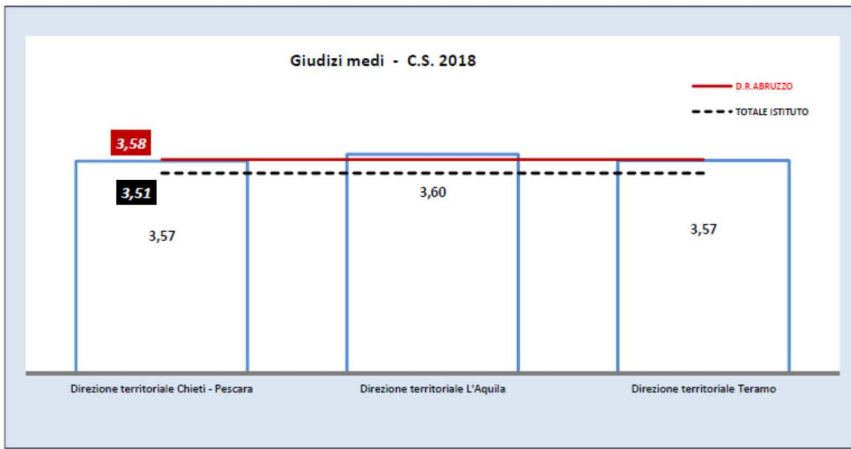


% al netto delle risposte "Non So"

(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

CUSTOMER SATISFACTION - ANNO DI RILEVAZIONE 2018
PROSPETTO RIASSUNTIVO PER DIREZIONE TERRITORIALE E CONFRONTO REGIONALE



6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

L'Immagine dell'Istituto: i suggerimenti degli utenti

La domanda finale del questionario è stata formulata con risposta aperta – vale a dire a testo libero – in modo da dare la possibilità all'utente di formulare proposte rispetto a eventuali carenze riscontrate sui servizi Inail.

La domanda è stata la seguente: "Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, Le chiediamo di segnalarci se e che cosa, secondo Lei, bisogna migliorare nei servizi erogati dall'Inail".

Le risposte a questa domanda sono fonte di importanti informazioni sulla qualità attesa dei servizi, soprattutto rispetto alle esigenze e agli aspetti considerati fondamentali per il singolo utente. Chi risponde, infatti, ha libertà di esposizione e può precisare quali sono gli aspetti che considera prioritari nell'ambito del perimetro dei servizi valutati. Su un totale di n. 608 questionari, sono state rilevate n. 55 risposte aperte. Di queste, alcune rappresentano suggerimenti, altre commenti di soddisfazione o dichiarazioni sul fatto che non ci sia nulla da segnalare.

I suggerimenti riguardano, per alcuni aspetti, problematiche che possono trovare soluzione solo a livello centrale, come la funzionalità del sito internet e dei servizi on line. Per altri aspetti, le segnalazioni sono limitate e circoscritte a livello locale, quindi le proposte di miglioramento presuppongono interventi demandati alle Strutture territoriali. I suggerimenti proposti sono pochi ed eterogenei tra loro, registrandosi in prevalenza dichiarazioni di soddisfazione o dichiarazioni sul fatto che non ci sia nulla da segnalare.