

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
sui servizi erogati dalle Sedi dell'Istituto
ANNO 2018

DIREZIONE REGIONALE SARDEGNA

Ufficio programmazione organizzazione
e attività istituzionali

INAIL

Indice del documento

1.	Introduzione	03
1.1.	Presentazione	03
1.2.	Obiettivo del documento	03
1.3.	Metodologia	03
2.	Descrizione del campione	04
3.	Sintesi dei risultati	09
4.	Risultati relativi ai singoli aspetti/servizi a livello regionale	
	122	
4.1.	Giudizi sugli aspetti generali di sede	
	122	
4.2.	Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – rapporto assicurativo	13
4.3.	Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende -Prevenzione e sicurezza sul lavoro	13
4.4.	Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori - Servizi di sportello	14
4.5.	Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni economiche	15
4.6.	Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni sanitarie	15
5.	Risultati relativi ai singoli aspetti/servizi a livello di sede	17
5.1.	Giudizi sugli aspetti generali di sede	17
5.2.	Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – rapporto assicurativo	20
5.3.	Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende -Prevenzione e sicurezza sul lavoro	22
5.4.	Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori - Servizi di sportello	24
5.5.	Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni economiche	26
5.6.	Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni sanitarie	27
6.	Suggerimenti per il miglioramento	31

1. Introduzione

1.1. Presentazione

Il Report regionale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di *Customer Satisfaction* 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.

Lo scopo della rilevazione, che si ripete annualmente, è infatti il miglioramento continuo, che arriva dalla consapevolezza che la soddisfazione dell'utente varia nel tempo e in base ai contesti, quindi la qualità percepita dai fruitori dei servizi va rilevata con continuità e sistematicamente, per poter intervenire tempestivamente sulle criticità che possono emergere anche in relazione al variare delle esigenze.

1.2. Obiettivo del documento

Lo scopo del documento è, attraverso l'analisi dei risultati, individuare i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti, e di comprendere i motivi organizzativi e/o di contesto che li hanno determinati.

1.3. Metodologia

La rilevazione è rivolta a un campione di utenti che ha usufruito almeno una volta, durante il periodo di riferimento (un anno), dei servizi erogati presso tutte le Sedi territoriali, appartenenti a una delle seguenti categorie:

- Lavoratori (Infortunato, Affetto da M.P., Titolare di Rendita, Delegato di Infortunato / Affetto MP / Titolare di rendita, Patronato);
- Aziende (Datore di lavoro, Consulente del lavoro, Incaricato di Associazione di categoria, Fattorino / Commesso).

Il giudizio dell'utente viene raccolto tramite un questionario strutturato, parzialmente diversificato in funzione della tipologia di utenza interessata (Aziende e Lavoratori) che risponde in forma anonima, nel rispetto della privacy.

Il giudizio viene espresso dall'utente attraverso la seguente scala di valutazione (scala Likert):

1. Per niente d'accordo (valore attribuito: 1)
2. Poco d'accordo (valore attribuito: 2)
3. Abbastanza d'accordo (valore attribuito: 3)
4. Molto d'accordo (valore attribuito: 4)
0. Non so (giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante).

L'obiettivo dell'Istituto, o livello minimo atteso di giudizio per ciascun indicatore (domanda), è fissato a un valore pari a 3,00 che è associato alla risposta "Abbastanza d'accordo".

Sono considerati critici gli aspetti che riportano i seguenti valori:

- il giudizio medio inferiore al valore obiettivo dell'Istituto, quindi < 3 ;
- percentuale di giudizi negativi ("Per niente" e "Poco d'accordo") superiore al 15%.

Il questionario, come l'anno precedente, viene somministrato all'utenza attraverso due soli canali di raccolta:

- Sportello fisico: presso le Sedi dirigenziali (di tipo A). Il campione è costituito dagli utenti che si presentano, durante il periodo di rilevazione, a uno degli sportelli operativi delle Sedi, ai quali viene proposto di compilare il questionario cartaceo.
- Web (mail): il campione consta degli utenti Aziende e Lavoratori di tutte le Sedi del territorio, dei quali si dispone dell'indirizzo di posta elettronica.

L'utente può rispondere al questionario accedendo al link inviato al proprio indirizzo e-mail con le istruzioni per l'auto compilazione e i termini per la restituzione.

2. Descrizione del campione

Il numero totale di questionari raccolti tramite i 2 canali previsti è di **655 (797 nel 2017)**, così distribuiti:

Canale	Anno 2018	N. questionari		
		Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web		29	26	55
Sportello		100	500	600
Totale		129	526	655

Canale	Anno 2017	N. questionari		
		Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web		40	36	76
Sportello		130	591	721
Totale		170	627	797

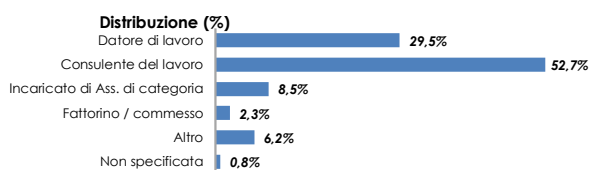
L'utenza Aziende, con un totale di n°129 questionari (di cui n° 29 via mail e n° 100 allo sportello) è in diminuzione, infatti rispetto al 2017 sono diminuiti del 27,50% i questionari del canale Mail-Web e del 23,08% il canale sportello.

L'utenza Lavoratori, con un totale di n° 526 (di cui n. 500 allo sportello e n. 26 tramite il mail-web), pur restando sempre la più numerosa, ha subito un'ulteriore diminuzione forse anche a causa della soppressione del canale telefonico.

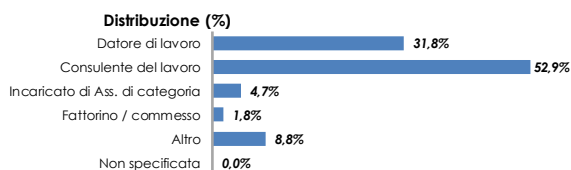
Per il settore Aziende, la tipologia di utenza che accede con più frequenza agli sportelli è ancora quella dei Consulenti del lavoro con il **52,7%**, percentuale sostanzialmente invariata rispetto al **52,9%** del 2017, seguita dai Datori di lavoro con un 29,5%.

In merito alla composizione del campione, **il terziario**, risulta essere il principale settore di attività, con una percentuale di incidenza pari al **71,3%** contro il **70,6%** del 2017, segue l'artigianato con un **18,6%**.

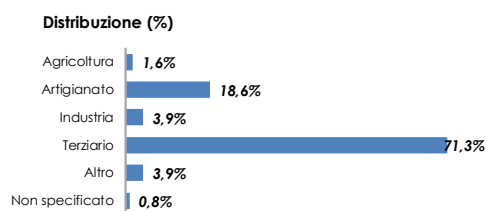
Categoria (Aziende)	N. questionari	anno 2018
Datore di lavoro	38	
Consulente del lavoro	68	
Incaricato di Ass. di categoria	11	
Fattorino / commesso	3	
Altro	8	
Non specificata	1	
Totale	129	



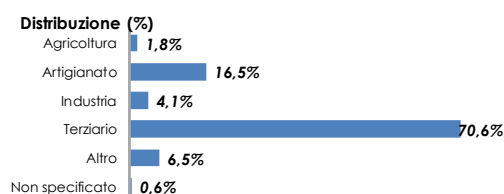
Categoria (Aziende)	N. questionari	anno 2017
Datore di lavoro	54	
Consulente del lavoro	90	
Incaricato di Ass. di categoria	8	
Fattorino / commesso	3	
Altro	15	
Non specificata	0	
Totale	170	



Settore di attività (Aziende)	N. questionari	anno 2018
Agricoltura	2	
Artigianato	24	
Industria	5	
Terziario	92	
Altro	5	
Non specificato	1	
Totale	129	



Settore di attività (Aziende)	N. questionari	anno 2017
Agricoltura	3	
Artigianato	28	
Industria	7	
Terziario	120	
Altro	11	
Non specificato	1	
Totale	170	

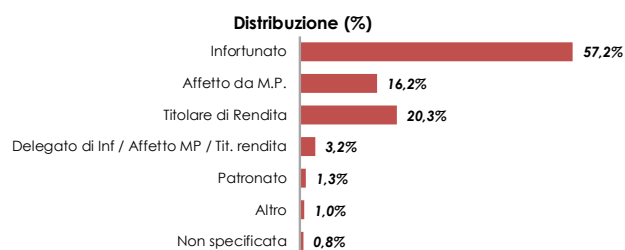


Per il settore Lavoratori, la tipologia di utenza che accede con più frequenza agli sportelli risulta essere quella degli **Infortunati** con una percentuale del **57,2%** contro il **64,9%** del 2017, seguono i **titolari di rendita**, in aumento rispetto all'anno precedente (20,3% rispetto al 17,1% del 2017). Sono altresì in aumento gli **affetti da MP**, dato influenzato verosimilmente dal numero elevato di denunce di MP rilevato in regione negli ultimi anni.

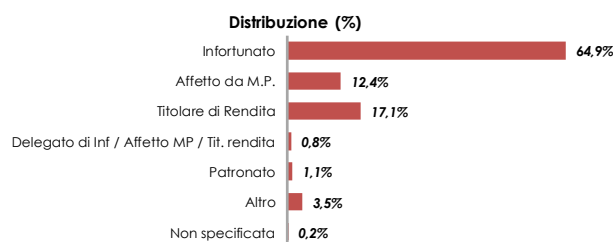
Nei Lavoratori si conferma la principale professione quella di **Operaio/Manovale** con il **28,5%**, sostanzialmente invariata rispetto al 2017 (28,2%), segue **altre professioni** con il **14,3%** (**18,2%** nel 2017).

Rispetto all'afflusso in sede la disponibilità a partecipare alla rilevazione da parte dell'utenza è stata del **93%** (87% nel 2017), **86%** (91% nel 2017) in area Aziende, **90%** (75% nel 2017) in area Lavoratori e **100%** nell'area Medico legale.

Categoria (Lavoratori)	N. questionari	anno 2018
Infortunato	301	
Affetto da M.P.	85	
Titolare di Rendita	107	
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rend	17	
Patronato	7	
Altro	5	
Non specificata	4	
Totale	526	

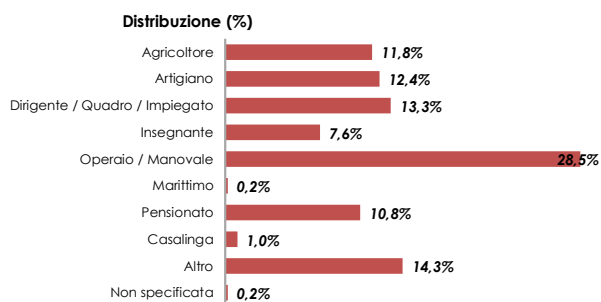


Categoria (Lavoratori)	N. questionari	anno 2017
Infortunato	407	
Affetto da M.P.	78	
Titolare di Rendita	107	
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rend	5	
Patronato	7	
Altro	22	
Non specificata	1	
Totale	627	



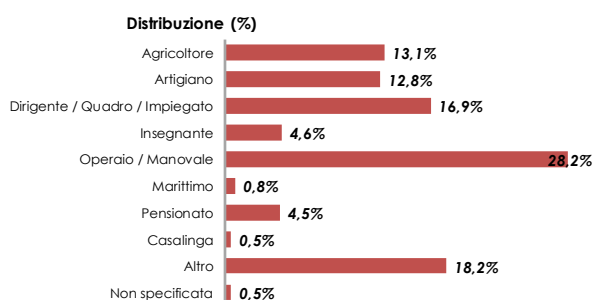
Professione (Lavoratori)	N. questionari
Agricoltore	62
Artigiano	65
Dirigente / Quadro / Impiegato	70
Insegnante	40
Operaio / Manovale	150
Marittimo	1
Pensionato	57
Casalinga	5
Altro	75
Non specificata	1
Totale	526

anno 2018



Professione (Lavoratori)	N. questionari
Agricoltore	82
Artigiano	80
Dirigente / Quadro / Impiegato	106
Insegnante	29
Operaio / Manovale	177
Marittimo	5
Pensionato	28
Casalinga	3
Altro	114
Non specificata	3
Totale	627

anno 2017

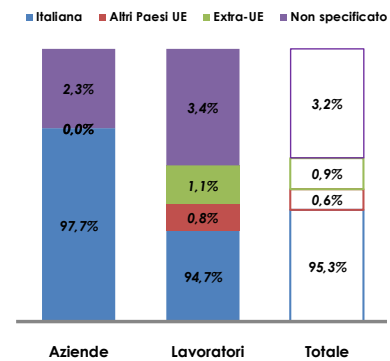
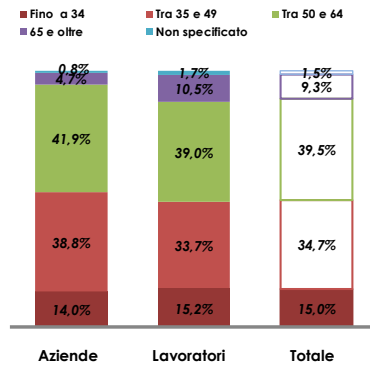
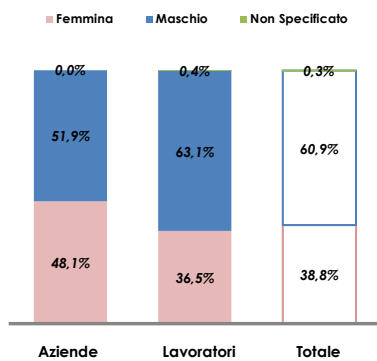


Per quanto riguarda gli aspetti socio- anagrafici il 60,9% dell'utenza è di sesso maschile, praticamente stabile rispetto al 61% del 2017, in particolare l'incidenza è maggiore nel settore Lavoratori con il 63,1%, mentre nell'area Aziende l'incidenza del sesso maschile è inferiore ed è pari al 51,9%.

Analizzando il dato per classe d'età, ai primi due posti si confermano le medesime due fasce del 2017: il 39,5% dei compilatori ha un'età compresa tra i 50 e i 64 anni (44,2% nel 2017) ed al secondo posto, con il 34,7% i compilatori di età tra 35 ed i 49 anni (31,7% nel 2017).

La nazionalità degli intervistati è per il 95,3% italiana, in leggera diminuzione rispetto al 96,1% rilevato nell'anno 2017; l'utenza **Lavoratori** comprende l'**1,5%** (l'**1%** nel 2017) di forza lavoro di provenienza Ue ed extra Ue mentre tra l'utenza Aziende non si rilevano tali fattispecie.

Aziende		Anno 2018 Lavoratori		Totale	
Nazionalità	N. questionari	Nazionalità	N. questionari	Nazionalità	N. questionari
Italiana	126	Italiana	498	Italiana	624
Altri Paesi UE	0	Altri Paesi UE	4	Altri Paesi UE	4
Extra-UE	0	Extra-UE	6	Extra-UE	6
Non specificato	3	Non specificato	18	Non specificato	21
Totale	129	Totale	526	Totale	655



Aziende

Nazionalità	N. questionari
Italiana	164
Altri Paesi UE	0
Extra-UE	0
Non specificato	6
Totale	170

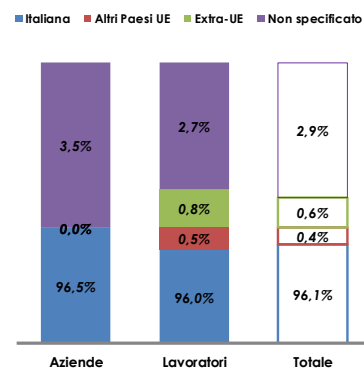
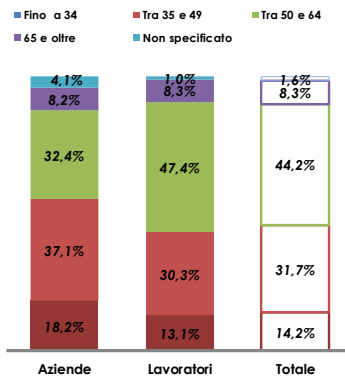
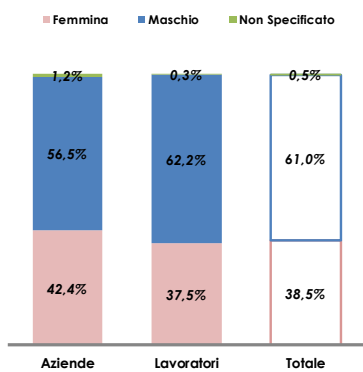
Anno 2017

Lavoratori

Nazionalità	N. questionari
Italiana	602
Altri Paesi UE	3
Extra-UE	5
Non specificato	17
Totale	627

Totale

Nazionalità	N. questionari
Italiana	766
Altri Paesi UE	3
Extra-UE	5
Non specificato	23
Totale	797



3. Sintesi dei risultati

L'indagine di Customer Satisfaction 2018 si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale dall'8 al 19 ottobre, con proroga per altre due settimane fino al raggiungimento del numero minimo di questionari da rilevare per i 2 canali di raccolta.

Con riguardo ai servizi erogati dal Settore Ricerca, considerato il carattere ancora sperimentale della rilevazione, i risultati dell'indagine sono stati elaborati solo a livello d'Istituto e quindi esclusi dall'analisi territoriale.

Il giudizio medio complessivo riportato dalla regione Sardegna si attesta su un valore pari a **3,54** leggermente al di sopra della media nazionale (**3,51**), e un po' in calo rispetto all'anno precedente (**3,61**). Considerato che il valore-obiettivo è **3**, il risultato raggiunto si può considerare comunque positivo.

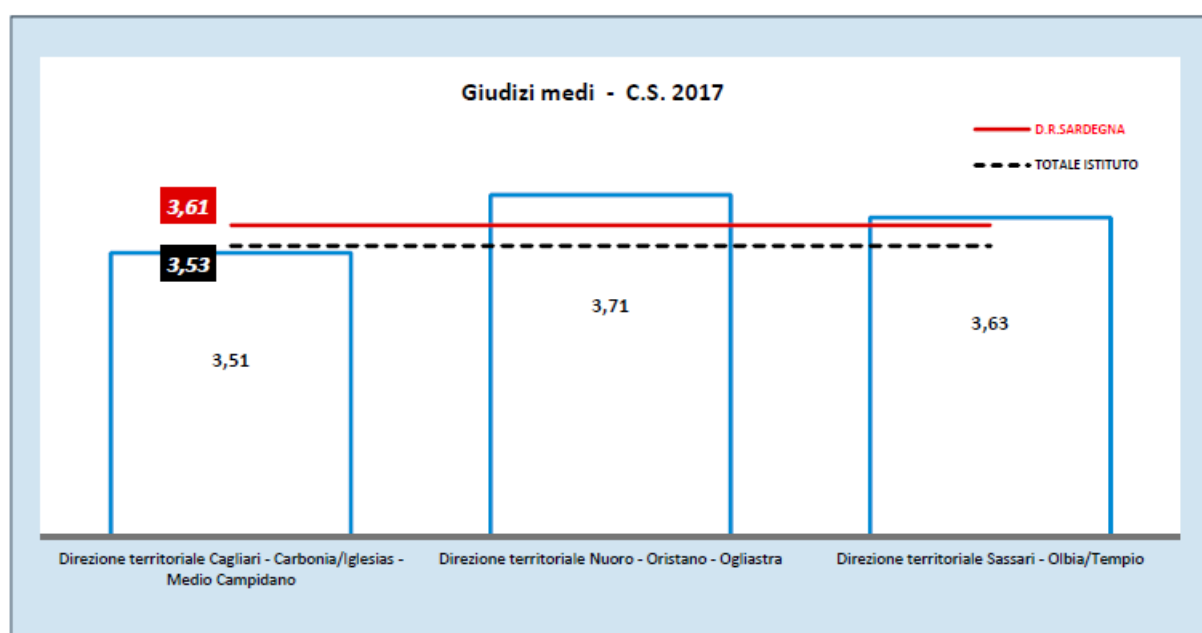
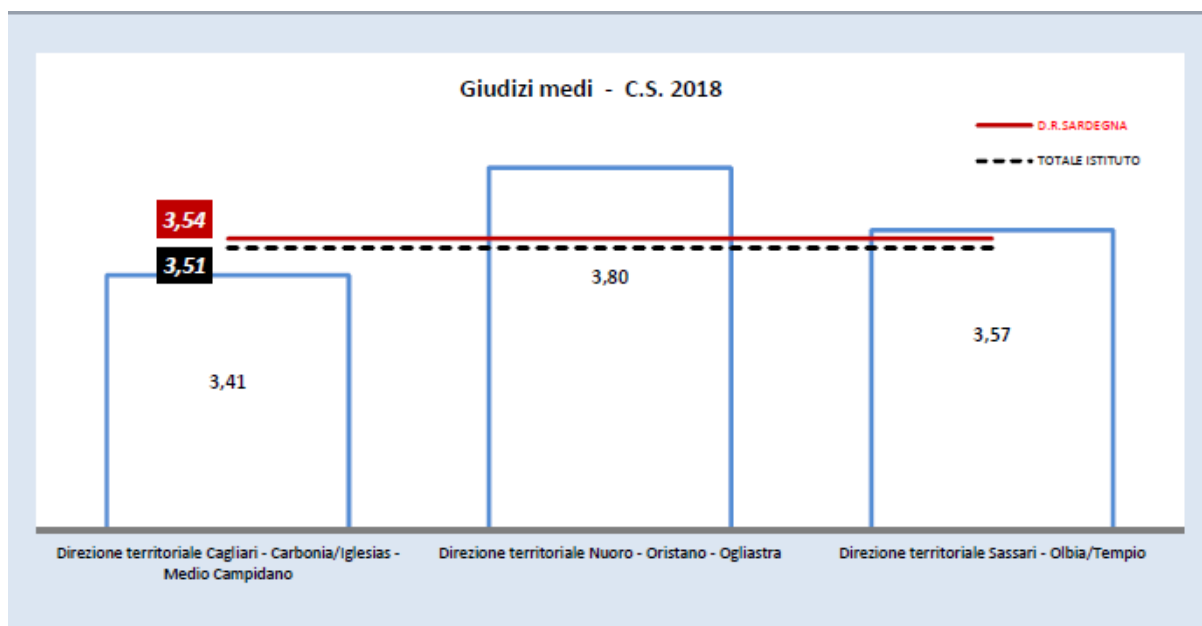
Confrontando il giudizio medio per canale emerge un certo divario tra il **3,58** relativo ai dati raccolti allo sportello e i giudizi medi registrati nelle rilevazioni effettuate tramite web mail (**3,02**), canale sicuramente più impersonale e asettico rispetto allo sportello fisico.

Dall'analisi dei dati sotto riportati emerge che la Direzione territoriale di Nuoro mantiene un gradimento superiore alle altre sedi (**3,80**), mentre quelle di Cagliari (**3,41**) e Sassari (**3,57**) risultano un po' inferiori alla rilevazione dell'anno precedente. Tutte le Sedi si mantengono ben al di sopra del valore-obiettivo, con Nuoro e Sassari che ottengono un giudizio medio superiore alla media sia nazionale (**3,51**) che regionale (**3,54**). La sede di Cagliari si attesta un po' al di sotto delle altre due sedi raggiungendo comunque, in tutti gli aspetti, valori superiori a quello atteso.

GIUDIZI MEDI ANNO 2018 PER DIREZIONE TERRITORIALE	CA	NU	SS
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,42	3,80	3,55
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,61	3,72	3,78
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,28	3,00	3,32
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,46	3,90	3,64
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,36	3,74	3,47
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,37	3,82	3,61
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,41	3,80	3,57

GIUDIZI MEDI ANNO 2017 PER DIREZIONE TERRITORIALE	CA	NU	SS
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,50	3,67	3,60
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,67	3,76	3,79
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,77	3,08	3,41
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,61	3,84	3,76
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,41	3,60	3,56
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,47	3,79	3,60
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,51	3,71	3,63

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



Come si rileva dalle tabelle seguenti, la percentuale di giudizi negativi (espressi mediante le risposte sintetiche predefinite "Per niente d'accordo" e "Poco d'accordo") risulta piuttosto bassa (**2,6%**), (**3,3%** nel 2017), rispetto al valore-obiettivo stabilito in misura non superiore al **15%**. Effettuando un confronto tra i diversi valori, si nota che la maggior percentuale di giudizi negativi continua a essere attribuita ai servizi per la prevenzione (**6,2%**) (**10,8%** nel 2017), ben al di sotto del dato medio nazionale che si attesta nel 2018 al **10,1%**.

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario 2018

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...)	3,57	630	0,2%	1,3%	38,1%	55,9%	4,6%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,40	630	0,3%	4,0%	39,2%	37,1%	19,4%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,75	629	0,5%	0,6%	21,5%	74,4%	3,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentale, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,46	630	0,5%	2,5%	34,8%	38,4%	23,8%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica assicurativa	3,46	654	1,4%	3,5%	33,3%	44,8%	17,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,54	3.173	0,6%	2,4%	33,4%	50,1%	13,6%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,78	129	0,8%	0,8%	17,8%	80,6%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,57	129	0,8%	3,1%	34,1%	60,5%	1,6%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,73	129	0,8%	2,3%	19,4%	76,0%	1,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,69	387	0,8%	2,1%	23,8%	72,4%	1,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail	3,22	129	0,0%	6,2%	35,7%	19,4%	38,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,22	129	0,0%	6,2%	35,7%	19,4%	38,8%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari)	3,53	520	0,2%	1,7%	41,5%	52,7%	3,8%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,55	520	0,4%	1,9%	39,4%	56,2%	2,1%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,75	520	0,0%	0,4%	23,1%	70,4%	6,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,60	1.560	0,2%	1,3%	34,7%	59,7%	4,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,47	523	0,6%	1,9%	32,5%	37,5%	27,5%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,42	523	0,6%	3,1%	44,0%	41,3%	11,1%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,51	525	0,4%	1,0%	42,9%	48,8%	7,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,47	1.571	0,5%	2,0%	39,8%	42,5%	15,2%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutek)	3,48	521	0,4%	1,5%	41,8%	45,5%	10,7%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,65	521	0,8%	2,1%	25,0%	61,6%	10,6%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite)	3,47	520	0,6%	3,3%	38,5%	46,3%	11,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,54	1.562	0,6%	2,3%	35,1%	51,2%	10,9%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,54	8.382	0,5%	2,1%	34,7%	51,2%	11,4%

(*): 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

Riepilogo complessivo Sardegna della media dei giudizi per singola domanda del questionario 2017

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	765	0,1%	2,5%	32,2%	64,7%	0,5%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,51	761	0,7%	2,4%	36,0%	47,4%	13,5%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,79	763	0,1%	1,2%	17,8%	78,5%	2,4%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentale, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,46	762	1,0%	3,0%	28,7%	37,9%	29,3%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica assicurativa	3,45	793	2,3%	4,5%	26,5%	44,3%	22,4%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,58	3.844	0,9%	2,7%	28,2%	54,5%	13,7%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,83	170	1,2%	0,6%	12,4%	84,1%	1,8%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,53	170	1,2%	2,4%	35,3%	52,9%	8,2%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,81	168	0,0%	0,6%	17,3%	77,4%	4,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,72	508	0,8%	1,2%	21,7%	71,5%	4,9%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail	3,13	158	1,3%	9,5%	26,6%	19,6%	43,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,13	158	1,3%	9,5%	26,6%	19,6%	43,0%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari)	3,65	619	0,2%	1,3%	30,2%	64,6%	3,7%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,71	617	0,5%	1,5%	23,5%	71,2%	3,4%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,81	615	0,3%	0,5%	16,4%	79,2%	3,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,72	1.851	0,3%	1,1%	23,4%	71,6%	3,6%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,52	623	1,0%	1,6%	28,7%	41,7%	27,0%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,47	624	0,6%	4,0%	37,0%	46,3%	12,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,55	621	0,6%	1,8%	37,7%	55,1%	4,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,51	1.868	0,7%	2,5%	34,5%	47,7%	14,6%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutek, pr)	3,61	618	0,6%	1,8%	30,3%	58,7%	8,6%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,69	618	1,0%	1,9%	21,8%	67,2%	8,1%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,53	616	1,1%	5,4%	28,2%	56,0%	9,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,61	1.852	0,9%	3,0%	26,8%	60,6%	8,6%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,61	10.081	0,8%	2,5%	27,9%	57,8%	11,1%

(*): 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

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

4.1 Giudizi sugli aspetti generali di sede

2018 Sardegna - 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	3,77	170	0,0%	3,5%	14,7%	77,1%	4,7%
Consulente del lavoro	3,62	285	1,1%	4,9%	23,9%	68,1%	2,1%
Incaricato	3,65	55	0,0%	0,0%	34,5%	65,5%	0,0%
Fattorino / commesso	3,60	15	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%
Altro	3,69	40	0,0%	2,5%	22,5%	62,5%	12,5%
Non specificato	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%
Totale aziende	3,68	570	0,5%	3,7%	22,3%	69,8%	3,7%
Lavoratori							
Infortunato	3,53	1.484	0,7%	2,6%	32,1%	48,8%	15,7%
Affetto da M.P.	3,44	425	0,7%	0,9%	38,6%	36,5%	23,3%
Titolare di Rendita	3,47	533	0,0%	1,1%	44,8%	42,2%	11,8%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,42	85	0,0%	4,7%	44,7%	43,5%	7,1%
Patronato	3,61	35	2,9%	0,0%	28,6%	62,9%	5,7%
Altro	3,62	21	0,0%	9,5%	19,0%	71,4%	0,0%
Non specificata	4,00	20	0,0%	0,0%	0,0%	65,0%	35,0%
Totale lavoratori	3,50	2.603	0,6%	2,1%	35,8%	45,8%	15,8%
TOTALE ASPETTI GENERALI*	3,54	3.173	0,6%	2,4%	33,4%	50,1%	13,6%

2017 Sardegna - 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	3,69	258	0,4%	2,3%	22,1%	66,3%	8,9%
Consulente del lavoro	3,66	365	1,1%	3,3%	22,7%	69,9%	3,0%
Incaricato	3,89	40	0,0%	0,0%	10,0%	82,5%	7,5%
Fattorino / commesso	3,87	15	0,0%	0,0%	13,3%	86,7%	0,0%
Altro	3,83	74	0,0%	1,4%	10,8%	66,2%	21,6%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale aziende	3,70	752	0,7%	2,5%	20,5%	69,3%	7,0%
Lavoratori							
Infortunato	3,52	2.025	1,1%	3,0%	30,7%	49,0%	16,3%
Affetto da M.P.	3,48	386	1,3%	3,6%	32,9%	47,7%	14,5%
Titolare di Rendita	3,66	531	0,0%	1,7%	26,2%	58,6%	13,6%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,86	25	0,0%	4,0%	4,0%	80,0%	12,0%
Patronato	3,71	35	0,0%	2,9%	22,9%	74,3%	0,0%
Altro	3,49	90	1,1%	1,1%	38,9%	45,6%	13,3%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale lavoratori	3,55	3.092	0,9%	2,8%	30,1%	50,9%	15,3%
TOTALE ASPETTI GENERALI*	3,58	3.844	0,9%	2,7%	28,2%	54,5%	13,7%

Nel 2018 la media dei giudizi sugli **aspetti generali di sede** cala leggermente in regione al **3,54** (**3,58** nel 2017) con maggior gradimento da parte della categoria di utenza Aziende (**3,68**) rispetto all'utenza Lavoratori per quali si rileva una media pari al 3,50; la somma media dei giudizi negativi è complessivamente pari al **3%** e sale al **4,2%** nella categoria aziende, mentre in quella lavoratori scende al **2,7%**.

Anche quest'anno, malgrado una leggera flessione rispetto al 2017, l'indicatore **"Disponibilità, competenza e professionalità del personale"** si conferma quello con il giudizio medio più alto **3,75** (nel 2017 3,79).

4.2 Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – rapporto assicurativo

2018 Sardegna - 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	3,77	114	0,0%	2,6%	17,5%	78,1%	1,8%
Consulente del lavoro	3,64	204	1,5%	2,0%	27,5%	68,6%	0,5%
Incaricato	3,76	33	0,0%	0,0%	24,2%	75,8%	0,0%
Fattorino / commesso	3,56	9	0,0%	0,0%	44,4%	55,6%	0,0%
Altro	3,75	24	0,0%	4,2%	16,7%	79,2%	0,0%
Non specificato	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,69	387	0,8%	2,1%	23,8%	72,4%	1,0%

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

2017 Sardegna - 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	3,74	162	0,0%	0,6%	22,2%	68,5%	8,6%
Consulente del lavoro	3,67	269	1,5%	1,5%	25,3%	71,4%	0,4%
Incaricato	3,95	24	0,0%	0,0%	4,2%	83,3%	12,5%
Fattorino / commesso	3,89	9	0,0%	0,0%	11,1%	88,9%	0,0%
Altro	3,84	44	0,0%	2,3%	9,1%	72,7%	15,9%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,72	508	0,8%	1,2%	21,7%	71,5%	4,9%

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

Il servizio relativo al rapporto assicurativo si attesta su una media del **3,69** (**3,72** nel 2017) con **3,77** da parte dei datori di lavoro (**3,74** nel 2017) e **3,76** degli incaricati (**3,95** nel 2017), più soddisfatti dei consulenti del lavoro, che calano leggermente portando il giudizio al **3,64** (**3,67** nel 2017); i giudizi negativi aumentano al **2,9%** rispetto al **2%** nel 2017.

Anche quest'anno a livello regionale la **tempestività nell'erogazione dei servizi** (dom. AZ6), ottiene il giudizio più favorevole **3,78** pur in diminuzione rispetto al 3,83 del 2017; mentre il giudizio meno positivo è stato quello relativo alla **semplicità e chiarezza delle comunicazioni/provvedimenti** (dom. AZ7) fermatosi ad un **3,57**, anche se in miglioramento rispetto al 3,53 del 2017.

4.3 Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – Prevenzione e Sicurezza sul lavoro

La prevenzione e la sicurezza sul lavoro è ormai da diversi anni per l'Istituto uno degli obiettivi più sfidanti al fine di garantire la tutela globale integrale del lavoratore.

L'unico aspetto specifico esaminato in materia concerne la **disponibilità delle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro** (bandi per incentivi, campagne informative, eventi) ed è rivolto ai datori di lavoro.

Tale giudizio risente negativamente più di altri del malfunzionamento del Portale che si può verificare nei periodi di pubblicazione dei bandi. Inoltre le criticità riscontrate non risiedono tanto nel reperimento di informazioni standard, ma probabilmente nei chiarimenti ed approfondimenti specifici per la singola azienda.

Il trend dei giudizi è comunque in leggero miglioramento **3,22** a fronte di 3,13 del 2017, significando così gli sforzi messi in campo dalle sedi e dalla stessa direzione regionale, in termini di attenzione al cliente. Il giudizio è comunque migliore del dato nazionale attestatosi al 3,17.

4.4 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – canale sportello

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	3,66	890	0,1%	1,5%	29,4%	64,2%	4,8%
Affetto da M.P.	3,51	254	0,8%	1,6%	40,2%	51,2%	6,3%
Titolare di Rendita	3,52	321	0,0%	0,3%	47,0%	51,4%	1,2%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendite	3,70	50	0,0%	0,0%	30,0%	70,0%	0,0%
Patronato	3,71	21	0,0%	0,0%	28,6%	71,4%	0,0%
Altro	3,08	12	0,0%	25,0%	41,7%	33,3%	0,0%
Non specificata	4,00	12	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,60	1.560	0,2%	1,3%	34,7%	59,7%	4,0%

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	3,71	1.216	0,4%	1,5%	23,6%	70,4%	4,1%
Affetto da M.P.	3,75	226	0,0%	0,0%	23,0%	70,8%	6,2%
Titolare di Rendita	3,78	320	0,0%	0,6%	20,9%	78,1%	0,3%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendite	3,87	15	0,0%	0,0%	13,3%	86,7%	0,0%
Patronato	3,71	21	0,0%	0,0%	28,6%	71,4%	0,0%
Altro	3,58	53	1,9%	0,0%	35,8%	60,4%	1,9%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,72	1.851	0,3%	1,1%	23,4%	71,6%	3,6%

Il servizio allo sportello rappresenta il tradizionale canale con il quale l'utenza Lavoratori si relaziona da sempre con l'Istituto.

Il giudizio complessivo è stato pari a **3,60** a fronte del 3,72 del 2017, il giudizio migliore è stato da parte dei Patronati con **3,71** (uguale al 2017)

L'utenza si è espressa in ordine ad alcuni aspetti organizzativi (spazi, orari, ambiente), tempi di attesa e rispetto della privacy; il giudizio migliore ha riguardato la *privacy* con **3,75**.

La figura dell'infortunato, quella che maggiormente accede in sede, dà un giudizio medio di **3,66** (lo scorso anno era 3,71) segue il titolare di rendita con **3,52**, l'affetto da MP **3,51**, il delegato **3,70** e infine il Patronato con **3,71**.

4.5 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni economiche

2018 Sardegna - Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,48	898	0,8%	2,4%	36,2%	44,4%	16,1%
Affetto da M.P.	3,39	254	0,4%	1,2%	38,6%	28,7%	31,1%
Titolare di Rendita	3,47	320	0,0%	0,3%	52,8%	46,9%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,61	51	0,0%	3,9%	25,5%	56,9%	13,7%
Patronato	3,18	21	0,0%	9,5%	47,6%	23,8%	19,0%
Altro	3,33	15	0,0%	6,7%	53,3%	40,0%	0,0%
Non specificata	3,75	12	0,0%	0,0%	16,7%	50,0%	33,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,47	1.571	0,5%	2,0%	39,8%	42,5%	15,2%

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

2017 Sardegna - Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,47	1.216	0,9%	2,1%	36,9%	43,1%	17,0%
Affetto da M.P.	3,54	233	1,3%	3,4%	27,0%	49,8%	18,5%
Titolare di Rendita	3,63	319	0,0%	2,2%	32,6%	64,9%	0,3%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	4,00	15	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Patronato	2,93	21	0,0%	23,8%	28,6%	19,0%	28,6%
Altro	3,50	64	0,0%	1,6%	34,4%	39,1%	25,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,51	1.868	0,7%	2,5%	34,5%	47,7%	14,6%

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

Il grado di soddisfazione da parte dell'utenza Lavoratori sulle prestazioni economiche per il 2018 è stato pari a **3,47**, leggermente inferiore al 2017 pari a 3,51.

La figura dell'infortunato, è quella che maggiormente accede in sede, e dà un giudizio medio di **3,48**, in linea con il titolare di rendita **3,47**, l'affetto da MP **3,39** e il delegato **3,61**. Si distacca invece il patronato, che rimane il fanalino di coda con il **3,18**, in miglioramento però rispetto all'anno precedente **2,93**.

4.6 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni sanitarie

2018 Sardegna - 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	3,54	890	0,9%	2,9%	31,9%	51,7%	12,6%
Affetto da M.P.	3,53	255	0,4%	3,1%	38,0%	54,5%	3,9%
Titolare di Rendita	3,55	321	0,0%	0,0%	44,5%	54,5%	0,9%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,50	51	0,0%	0,0%	27,5%	27,5%	45,1%
Patronato	3,29	21	0,0%	0,0%	23,8%	9,5%	66,7%
Altro	3,11	12	0,0%	16,7%	33,3%	25,0%	25,0%
Non specificata	3,86	12	0,0%	0,0%	8,3%	50,0%	41,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,54	1.562	0,6%	2,3%	35,1%	51,2%	10,9%

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

2017 Sardegna - 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	1.217	1,2%	3,4%	26,8%	60,0%	8,7%
Affetto da M.P.	3,61	231	0,9%	2,2%	29,0%	59,3%	8,7%
Titolare di Rendita	3,71	317	0,0%	1,3%	26,2%	70,7%	1,9%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,92	15	0,0%	0,0%	6,7%	73,3%	20,0%
Patronato	2,80	21	4,8%	9,5%	23,8%	9,5%	52,4%
Altro	3,41	51	0,0%	7,8%	27,5%	37,3%	27,5%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,61	1.852	0,9%	3,0%	26,8%	60,6%	8,6%

(*): 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 medio regionale per le Prestazioni sanitarie con un valore pari a **3,54** si conferma sempre il macro settore al terzo posto, come valore assoluto, dopo i Servizi alle aziende – rapporto assicurativo (**3,69**) ed i Servizi di Sportello (**3,60**).

Il giudizio è inferiore a quanto riportato nel 2017 (3,61), in particolare tutte le tipologie degli intervistati hanno dato un giudizio inferiore all'anno precedente, fatta eccezione per i Patronati che sono passati da 2,80 del 2017 a **3,29** nel 2018.

5 Risultati relativi ai singoli aspetti/servizi a livello di sede

5.1 Giudizi sugli aspetti generali di sede

La media dei giudizi sugli aspetti generali di sede nel 2018 subisce una certa flessione nella DT di Cagliari (**3,42**) e in quella di Sassari (**3,55**), mentre aumenta nella DT di Nuoro (**3,80**). La percentuale dei giudizi negativi nella categoria aziende della DT di Cagliari sale al **5,0%**, mentre in quella lavoratori diminuisce al **2,3%** (media **2,8%**); nella DT di Nuoro arriva al **4,0%** nelle aziende mentre tra i lavoratori è dello **0,2%** (media **1,0%**); nella DT di Sassari è del **3,4%** nella categoria aziende e del **4,5%** in quella lavoratori (media **4,2%**).

ANNO 2018	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
DT CAGLIARI	3,42	1.444	0,6%	2,2%	44,7%	39,5%	13,0%
DT NUORO	3,80	593	0,0%	1,0%	17,2%	77,4%	4,4%
DT SASSARI	3,55	1.136	0,9%	3,3%	27,5%	49,2%	19,1%

ANNO 2017	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
DT CAGLIARI	3,50	1.626	1,1%	3,0%	32,9%	47,7%	15,4%
DT NUORO	3,67	1.043	0,5%	1,2%	26,4%	63,9%	8,1%
DT SASSARI	3,60	1.175	0,9%	3,8%	23,4%	55,7%	16,3%

Dalle due tabelle soprastanti si può notare che i giudizi negativi sono in diminuzione in tutte le direzioni territoriali.

2018 DT Cagliari - Carbonia 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	3,41	47	0,0%	6,4%	38,3%	42,6%	12,8%
Consulente del lavoro	3,60	140	0,7%	5,7%	25,0%	65,0%	3,6%
Incaricato	3,50	30	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Fattorino / commesso	3,40	10	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%
Altro	3,50	10	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale aziende	3,54	237	0,4%	4,6%	33,3%	57,0%	4,6%
Lavoratori							
Infortunato	3,42	532	1,3%	3,0%	38,7%	41,2%	15,8%
Affetto da M.P.	3,36	220	0,0%	0,0%	50,0%	27,7%	22,3%
Titolare di Rendita	3,35	375	0,0%	0,5%	56,3%	32,0%	11,2%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,29	45	0,0%	2,2%	66,7%	31,1%	0,0%
Patronato	3,54	15	0,0%	0,0%	40,0%	46,7%	13,3%
Altro	3,65	20	0,0%	10,0%	15,0%	75,0%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale lavoratori	3,39	1.207	0,6%	1,7%	46,9%	36,1%	14,7%
TOTALE ASPETTI GENERALI*	3,42	1.444	0,6%	2,2%	44,7%	39,5%	13,0%

2017 DT Cagliari - Carbonia 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	3,61	136	0,7%	1,5%	28,7%	55,9%	13,2%
	Consulente del lavoro	3,60	199	2,0%	4,0%	24,1%	64,8%	5,0%
	Incaricato	3,83	25	0,0%	0,0%	16,0%	76,0%	8,0%
	Fattorino / commesso	3,60	5	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%
	Altro	3,78	30	0,0%	0,0%	13,3%	46,7%	40,0%
	Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale aziende		3,63	395	1,3%	2,5%	24,6%	61,0%	10,6%
Lavoratori	Infortunato	3,45	737	1,4%	3,1%	35,4%	42,9%	17,2%
	Affetto da M.P.	3,35	151	1,3%	4,0%	41,7%	35,8%	17,2%
	Titolare di Rendita	3,55	270	0,0%	2,2%	33,3%	48,9%	15,6%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,75	15	0,0%	6,7%	6,7%	66,7%	20,0%
	Patronato	3,67	15	0,0%	6,7%	20,0%	73,3%	0,0%
	Altro	3,24	43	2,3%	2,3%	46,5%	25,6%	23,3%
	Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Totale lavoratori		3,46	1.231	1,1%	3,1%	35,6%	43,4%
TOTALE ASPETTI GENERALI*		3,50	1.626	1,1%	3,0%	32,9%	47,7%	15,4%

2018 DT Nuoro - Oristano 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	3,91	67	0,0%	3,0%	3,0%	94,0%	0,0%
	Consulente del lavoro	3,77	52	0,0%	5,8%	11,5%	82,7%	0,0%
	Incaricato	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale aziende		3,85	124	0,0%	4,0%	6,5%	89,5%	0,0%
Lavoratori	Infortunato	3,77	394	0,0%	0,3%	20,8%	72,6%	6,3%
	Affetto da M.P.	3,82	45	0,0%	0,0%	17,8%	80,0%	2,2%
	Titolare di Rendita	3,95	20	0,0%	0,0%	5,0%	95,0%	0,0%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,40	5	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%
	Patronato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Non specificata	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Totale lavoratori		3,78	469	0,0%	0,2%	20,0%	74,2%
TOTALE ASPETTI GENERALI*		3,80	593	0,0%	1,0%	17,2%	77,4%	4,4%

2017 DT Nuoro - Oristano 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	3,96	57	0,0%	0,0%	3,5%	94,7%	1,8%
	Consulente del lavoro	3,70	44	0,0%	4,5%	20,5%	75,0%	0,0%
	Incaricato	4,00	15	0,0%	0,0%	0,0%	93,3%	6,7%
	Fattorino / commesso	4,00	10	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale aziende		3,88	126	0,0%	1,6%	8,7%	88,1%	1,6%
Lavoratori	Infortunato	3,60	680	0,7%	1,0%	31,9%	57,5%	8,8%
	Affetto da M.P.	3,69	120	0,0%	2,5%	22,5%	64,2%	10,8%
	Titolare di Rendita	3,85	100	0,0%	0,0%	14,0%	77,0%	9,0%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Patronato	3,40	5	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%
	Altro	3,50	7	0,0%	0,0%	42,9%	42,9%	14,3%
	Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Totale lavoratori		3,64	917	0,5%	1,1%	28,8%	60,5%
TOTALE ASPETTI GENERALI*		3,67	1.043	0,5%	1,2%	26,4%	63,9%	8,1%

2018 DT Sassari - Olbia 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	3,87	56	0,0%	1,8%	8,9%	85,7%	3,6%
	Consulente del lavoro	3,58	93	2,2%	3,2%	29,0%	64,5%	1,1%
	Incaricato	3,80	20	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
	Fattorino / commesso	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Altro	3,76	30	0,0%	3,3%	13,3%	66,7%	16,7%
	Non specificato	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%
Totale aziende		3,72	209	1,0%	2,4%	19,1%	72,7%	4,8%
Lavoratori	Infortunato	3,44	558	0,7%	3,9%	33,9%	39,2%	22,2%
	Affetto da M.P.	3,43	160	1,9%	2,5%	28,8%	36,3%	30,6%
	Titolare di Rendita	3,70	138	0,0%	2,9%	19,6%	62,3%	15,2%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,62	35	0,0%	8,6%	14,3%	60,0%	17,1%
	Patronato	3,65	20	5,0%	0,0%	20,0%	75,0%	0,0%
	Altro	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Non specificata	4,00	15	0,0%	0,0%	0,0%	53,3%	46,7%
	Totale lavoratori		3,50	927	0,9%	3,6%	29,3%	43,9%
TOTALE ASPETTI GENERALI*		3,55	1.136	0,9%	3,3%	27,5%	49,2%	19,1%

2017 DT Sassari - Olbia 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	3,61	65	0,0%	6,2%	24,6%	63,1%	6,2%
	Consulente del lavoro	3,75	122	0,0%	1,6%	21,3%	76,2%	0,8%
	Incaricato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Altro	3,85	44	0,0%	2,3%	9,1%	79,5%	9,1%
	Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale aziende		3,73	231	0,0%	3,0%	19,9%	73,2%	3,9%
Lavoratori	Infortunato	3,52	608	1,2%	4,9%	23,5%	46,9%	23,5%
	Affetto da M.P.	3,43	115	2,6%	4,3%	32,2%	46,1%	14,8%
	Titolare di Rendita	3,71	161	0,0%	1,9%	21,7%	63,4%	13,0%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Patronato	3,87	15	0,0%	0,0%	13,3%	86,7%	0,0%
	Altro	3,69	40	0,0%	0,0%	30,0%	67,5%	2,5%
	Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Totale lavoratori		3,56	944	1,1%	4,0%	24,3%	51,4%
TOTALE ASPETTI GENERALI*		3,60	1.175	0,9%	3,8%	23,4%	55,7%	16,3%

La media dei giudizi sugli *aspetti generali di sede* è differente nelle tre direzioni territoriali, si va dal **3,42** della DT Cagliari-Carbonia al **3,55** della DT Sassari-Olbia per arrivare al **3,80** della DT Nuoro-Oristano, che risulta anche la sede con il minor numero di giudizi negativi, con una percentuale dell'**1,0%**, seguita da Cagliari con **2,8%** e Sassari con **4,2%**, mantenendosi peraltro tutte ben al di sotto del valore soglia del **15%**.

Per quanto riguarda la categoria aziende, l'utenza meno soddisfatta risulta essere quella dei *consulenti e dei datori di lavoro*, in particolare la percentuale più alta la riscontriamo nella DT Cagliari-Carbonia con il **6,4%**; nella categoria lavoratori l'utenza meno soddisfatta è l'*infortunato* nella DT Sassari-Olbia con il **4,6%** dei giudizi negativi.

5.2 Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – rapporto assicurativo

La media dei giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende-rapporto assicurativo nel 2018 subisce una certa flessione in tutte le Direzioni territoriali della Regione. La percentuale dei giudizi negativi è comunque in diminuzione, rispetto all'anno precedente, su tutte le Direzioni territoriali.

ANNO 2018	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
DT CAGLIARI	3,61	159	0,0%	1,9%	35,2%	61,6%	1,3%
DT NUORO	3,72	90	3,3%	2,2%	13,3%	80,0%	1,1%
DT SASSARI	3,78	138	0,0%	2,2%	17,4%	79,7%	0,7%

ANNO 2017	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
DT CAGLIARI	3,67	260	1,5%	1,2%	24,6%	67,3%	5,4%
DT NUORO	3,76	90	0,0%	1,1%	21,1%	74,4%	3,3%
DT SASSARI	3,79	158	0,0%	1,3%	17,1%	76,6%	5,1%

2018 DT Cagliari - Carbonia 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	3,63	33	0,0%	0,0%	36,4%	60,6%	3,0%
Consulente del lavoro	3,61	96	0,0%	3,1%	32,3%	63,5%	1,0%
Incaricato	3,56	18	0,0%	0,0%	44,4%	55,6%	0,0%
Fattorino / commesso	3,33	6	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
Altro	3,83	6	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,61	159	0,0%	1,9%	35,2%	61,6%	1,3%

2017 DT Cagliari - Carbonia 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	3,69	84	0,0%	0,0%	28,6%	63,1%	8,3%
Consulente del lavoro	3,60	140	2,9%	2,1%	27,1%	67,1%	0,7%
Incaricato	3,92	15	0,0%	0,0%	6,7%	73,3%	20,0%
Fattorino / commesso	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Altro	4,00	18	0,0%	0,0%	0,0%	83,3%	16,7%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,67	260	1,5%	1,2%	24,6%	67,3%	5,4%

2018 DT Nuoro - Oristano 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	3,84	45	0,0%	2,2%	11,1%	84,4%	2,2%
Consulente del lavoro	3,57	42	7,1%	2,4%	16,7%	73,8%	0,0%
Incaricato	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,72	90	3,3%	2,2%	13,3%	80,0%	1,1%

2017 DT Nuoro - Oristano 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	3,89	39	0,0%	0,0%	10,3%	82,1%	7,7%
Consulente del lavoro	3,53	36	0,0%	2,8%	41,7%	55,6%	0,0%
Incaricato	4,00	9	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Fattorino / commesso	4,00	6	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,76	90	0,0%	1,1%	21,1%	74,4%	3,3%

2018 DT Sassari - Olbia 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	3,81	36	0,0%	5,6%	8,3%	86,1%	0,0%
Consulente del lavoro	3,73	66	0,0%	0,0%	27,3%	72,7%	0,0%
Incaricato	4,00	12	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Fattorino / commesso	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Altro	3,72	18	0,0%	5,6%	16,7%	77,8%	0,0%
Non specificato	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,78	138	0,0%	2,2%	17,4%	79,7%	0,7%

2017 DT Sassari - Olbia 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	3,71	39	0,0%	2,6%	20,5%	66,7%	10,3%
Consulente del lavoro	3,84	93	0,0%	0,0%	16,1%	83,9%	0,0%
Incaricato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	3,73	26	0,0%	3,8%	15,4%	65,4%	15,4%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,79	158	0,0%	1,3%	17,1%	76,6%	5,1%

Il giudizio più alto sull'aspetto del rapporto assicurativo, pari a **4,00**, è stato espresso nella sede di Sassari da parte di *incaricati, fattorino/commesso*, e nella sede di Nuoro dagli *Incaricati*.

Nella DT di Cagliari- Carbonia il giudizio migliore arriva dalla categoria *Datore di lavoro* con una media pari a **3,63**; il giudizio medio peggiore della regione arriva dai *Fattorino/commesso* alla DT di Cagliari-Carbonia ed è pari a **3,33**.

5.3 Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – Prevenzione e Sicurezza sul lavoro

La media dei giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – prevenzione e sicurezza sul lavoro nel 2018 subisce una certa flessione nelle Direzioni territoriali di Nuoro-Oristano e Sassari-Olbia; nella DT Cagliari-Carbonia la media dei giudizi è passata da **2.77** del 2017 a **3.28** del 2018. La percentuale dei giudizi negativi è comunque in diminuzione, rispetto all'anno precedente, su tutte le DT della regione.

ANNO 2018	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
DT CAGLIARI	3,28	53	0,0%	1,9%	20,8%	11,3%	66,0%
DT NUORO	3,00	30	0,0%	13,3%	50,0%	13,3%	23,3%
DT SASSARI	3,32	46	0,0%	6,5%	43,5%	32,6%	17,4%

ANNO 2017	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
DT CAGLIARI	2,77	76	2,6%	6,6%	21,1%	3,9%	65,8%
DT NUORO	3,08	30	0,0%	16,7%	43,3%	23,3%	16,7%
DT SASSARI	3,41	52	0,0%	9,6%	25,0%	40,4%	25,0%

2018 DT Cagliari - Carbonia 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	3,00	11	0,0%	0,0%	18,2%	0,0%	81,8%
Consulente del lavoro	3,31	32	0,0%	3,1%	21,9%	15,6%	59,4%
Incaricato	3,00	6	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	83,3%
Fattorino / commesso	3,00	2	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
Altro	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,28	53	0,0%	1,9%	20,8%	11,3%	66,0%

2017 DT Cagliari - Carbonia 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	3,11	23	0,0%	4,3%	26,1%	8,7%	60,9%
Consulente del lavoro	2,59	42	4,8%	9,5%	23,8%	2,4%	59,5%
Incaricato		4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fattorino / commesso		1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Altro		6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	2,77	76	2,6%	6,6%	21,1%	3,9%	65,8%

2018 DT Nuoro - Oristano 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	3,11	15	0,0%	6,7%	40,0%	13,3%	40,0%
Consulente del lavoro	3,00	14	0,0%	14,3%	64,3%	14,3%	7,1%
Incaricato	2,00	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,00	30	0,0%	13,3%	50,0%	13,3%	23,3%

2017 DT Nuoro - Oristano 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	3,00	13	0,0%	15,4%	53,8%	15,4%	15,4%
Consulente del lavoro	3,08	12	0,0%	25,0%	41,7%	33,3%	0,0%
Incaricato	3,50	3	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
Fattorino / commesso		2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,08	30	0,0%	16,7%	43,3%	23,3%	16,7%

2018 DT Sassari - Olbia 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	3,36	12	0,0%	16,7%	25,0%	50,0%	8,3%
Consulente del lavoro	3,20	22	0,0%	4,5%	63,6%	22,7%	9,1%
Incaricato	3,00	4	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
Fattorino / commesso	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Altro	3,75	6	0,0%	0,0%	16,7%	50,0%	33,3%
Non specificato		1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,32	46	0,0%	6,5%	43,5%	32,6%	17,4%

2017 DT Sassari - Olbia 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	3,60	13	0,0%	0,0%	30,8%	46,2%	23,1%
Consulente del lavoro	3,28	30	0,0%	16,7%	26,7%	40,0%	16,7%
Incaricato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	3,75	9	0,0%	0,0%	11,1%	33,3%	55,6%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,41	52	0,0%	9,6%	25,0%	40,4%	25,0%

Il giudizio migliore si rileva nella direzione territoriale di Sassari-Olbia, da parte della categoria *Fattorino/commesso*.

Possiamo infine riscontrare che, anche ove il valore medio è positivo, ciò è frutto della media tra il giudizio ben superiore al 3 del canale sportello, rispetto a quello riportato nel canale web, che invece è spesso inferiore al valore soglia.

ANNO 2018	Mail Web	Sportello	Giudizio Medio
DT CAGLIARI	3.20	3.38	3.28
DT NUORO	2.75	3.13	3
DT SASSARI	2.80	3.39	3.32

5.4 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – canale sportello

I servizi di Sportello rappresentano sempre il macro-servizio che ottiene i maggiori consensi da parte dell'utenza, con il valore più alto nella DT di Nuoro-Oristano (**3,90**) e il più basso in quella di Cagliari-Carbonia (**3,46**)

I valori rilevati nel 2018 sono inferiori a quelli rilevati nel 2017, i fattori che hanno influenzato negativamente la media dei giudizi sono quelli relativi all'organizzazione degli ambienti e ai tempi di attesa per ottenere un colloquio allo sportello.

ANNO 2018	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
DT CAGLIARI	3,46	722	0,1%	1,7%	48,5%	46,4%	3,3%
DT NUORO	3,90	282	0,0%	0,0%	9,2%	86,9%	3,9%
DT SASSARI	3,64	556	0,4%	1,6%	29,7%	63,3%	5,0%

ANNO 2017	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
DT CAGLIARI	3,61	734	0,4%	1,5%	33,7%	62,7%	1,8%
DT NUORO	3,84	549	0,2%	0,5%	14,2%	83,2%	1,8%
DT SASSARI	3,76	568	0,4%	1,1%	19,0%	72,0%	7,6%

2018 DT Cagliari - Carbonia 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	3,51	318	0,3%	2,8%	40,3%	52,5%	4,1%
Affetto da M.P.	3,44	131	0,0%	0,0%	53,4%	41,2%	5,3%
Titolare di Rendita	3,40	225	0,0%	0,0%	58,7%	39,6%	1,8%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,56	27	0,0%	0,0%	44,4%	55,6%	0,0%
Patronato	3,67	9	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Altro	3,08	12	0,0%	25,0%	41,7%	33,3%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,46	722	0,1%	1,7%	48,5%	46,4%	3,3%

2017 DT Cagliari - Carbonia 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	3,60	442	0,5%	2,0%	33,7%	62,0%	1,8%
Affetto da M.P.	3,64	87	0,0%	0,0%	34,5%	60,9%	4,6%
Titolare di Rendita	3,68	161	0,0%	1,2%	29,2%	69,6%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,78	9	0,0%	0,0%	22,2%	77,8%	0,0%
Patronato	3,56	9	0,0%	0,0%	44,4%	55,6%	0,0%
Altro	3,28	26	3,8%	0,0%	57,7%	34,6%	3,8%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,61	734	0,4%	1,5%	33,7%	62,7%	1,8%

2018 DT Nuoro - Oristano 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	3,90	237	0,0%	0,0%	9,3%	86,1%	4,6%
Affetto da M.P.	3,85	27	0,0%	0,0%	14,8%	85,2%	0,0%
Titolare di Rendita	4,00	12	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Patronato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Non specificata	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,90	282	0,0%	0,0%	9,2%	86,9%	3,9%

2017 DT Nuoro - Oristano 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	3,82	408	0,2%	0,7%	15,0%	81,9%	2,2%
Affetto da M.P.	3,82	72	0,0%	0,0%	18,1%	80,6%	1,4%
Titolare di Rendita	3,95	60	0,0%	0,0%	5,0%	95,0%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Patronato	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Altro	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,84	549	0,2%	0,5%	14,2%	83,2%	1,8%

2018 DT Sassari - Olbia 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	3,62	335	0,0%	1,2%	33,4%	59,7%	5,7%
Affetto da M.P.	3,52	96	2,1%	4,2%	29,2%	55,2%	9,4%
Titolare di Rendita	3,75	84	0,0%	1,2%	22,6%	76,2%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendite	3,85	20	0,0%	0,0%	15,0%	85,0%	0,0%
Patronato	3,75	12	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Non specificata	4,00	9	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,64	556	0,4%	1,6%	29,7%	63,3%	5,0%

2017 DT Sassari - Olbia 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	3,71	366	0,5%	1,6%	21,0%	67,8%	9,0%
Affetto da M.P.	3,84	67	0,0%	0,0%	13,4%	73,1%	13,4%
Titolare di Rendita	3,83	99	0,0%	0,0%	17,2%	81,8%	1,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendite	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Patronato	3,89	9	0,0%	0,0%	11,1%	88,9%	0,0%
Altro	3,83	24	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,76	568	0,4%	1,1%	19,0%	72,0%	7,6%

5.5 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni economiche

La media dei giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni economiche nel 2018 subisce una certa flessione nelle Direzioni territoriali di Cagliari – Carbonia e Sassari-Olbia; nella DT Nuoro-Oristano la media dei giudizi è passata da 3,60 del 2017 a **3,74** del 2018. La percentuale dei giudizi negativi è comunque in diminuzione, rispetto all'anno precedente, sulle DT di Cagliari-Carbonia e Nuoro-Oristano, nella DT di Sassari-Olbia i giudizi negativi passano da 3,2% a **4,5%**.

ANNO 2018	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
DT CAGLIARI	3,36	726	0,3%	1,5%	51,2%	32,6%	14,3%
DT NUORO	3,74	282	0,4%	0,0%	20,6%	62,8%	16,3%
DT SASSARI	3,47	563	0,9%	3,6%	34,6%	45,1%	15,8%

ANNO 2017	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
DT CAGLIARI	3,41	744	0,4%	3,2%	43,0%	38,8%	14,5%
DT NUORO	3,60	555	0,9%	1,8%	30,1%	57,7%	9,5%
DT SASSARI	3,56	569	1,1%	2,1%	27,6%	49,6%	19,7%

2018 DT Cagliari - Carbonia Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,35	322	0,6%	2,8%	46,6%	32,6%	17,4%
Affetto da M.P.	3,39	132	0,0%	0,0%	39,4%	25,0%	35,6%
Titolare di Rendita	3,34	224	0,0%	0,0%	65,6%	34,4%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,52	27	0,0%	3,7%	40,7%	55,6%	0,0%
Patronato	3,13	9	0,0%	0,0%	77,8%	11,1%	11,1%
Altro	3,42	12	0,0%	8,3%	41,7%	50,0%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,36	726	0,3%	1,5%	51,2%	32,6%	14,3%

2017 DT Cagliari - Carbonia Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,37	444	0,2%	2,0%	45,5%	32,0%	20,3%
Affetto da M.P.	3,41	92	2,2%	4,3%	37,0%	44,6%	12,0%
Titolare di Rendita	3,52	161	0,0%	3,7%	41,0%	55,3%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	4,00	9	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Patronato	2,67	9	0,0%	44,4%	44,4%	11,1%	0,0%
Altro	3,27	29	0,0%	3,4%	48,3%	24,1%	24,1%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,41	744	0,4%	3,2%	43,0%	38,8%	14,5%

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

2018 DT Nuoro - Oristano Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,76	237	0,4%	0,0%	18,6%	62,9%	18,1%
Affetto da M.P.	3,60	27	0,0%	0,0%	37,0%	55,6%	7,4%
Titolare di Rendita	3,83	12	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%
Patronato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Non specificata	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,74	282	0,4%	0,0%	20,6%	62,8%	16,3%

2017 DT Nuoro - Oristano Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,55	408	1,2%	1,7%	33,6%	54,4%	9,1%
Affetto da M.P.	3,76	72	0,0%	2,8%	13,9%	65,3%	18,1%
Titolare di Rendita	3,78	60	0,0%	0,0%	21,7%	78,3%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Patronato	2,50	3	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%
Altro	3,14	9	0,0%	0,0%	66,7%	11,1%	22,2%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,60	555	0,9%	1,8%	30,1%	57,7%	9,5%

2018 DT Sassari - Olbia Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,42	339	1,2%	3,8%	38,6%	42,8%	13,6%
Affetto da M.P.	3,31	95	1,1%	3,2%	37,9%	26,3%	31,6%
Titolare di Rendita	3,74	84	0,0%	1,2%	23,8%	75,0%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,73	21	0,0%	4,8%	9,5%	57,1%	28,6%
Patronato	3,22	12	0,0%	16,7%	25,0%	33,3%	25,0%
Altro	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Non specificata	4,00	9	0,0%	0,0%	0,0%	55,6%	44,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,47	563	0,9%	3,6%	34,6%	45,1%	15,8%

2017 DT Sassari - Olbia Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,50	364	1,4%	2,5%	30,2%	44,0%	22,0%
Affetto da M.P.	3,48	69	1,4%	2,9%	27,5%	40,6%	27,5%
Titolare di Rendita	3,72	98	0,0%	1,0%	25,5%	72,4%	1,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Patronato	3,75	9	0,0%	0,0%	11,1%	33,3%	55,6%
Altro	3,89	26	0,0%	0,0%	7,7%	65,4%	26,9%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,56	569	1,1%	2,1%	27,6%	49,6%	19,7%

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

Per quanto attiene le prestazioni economiche dei lavoratori il giudizio medio si mantiene al di sopra del valore-obiettivo nelle tre direzioni territoriali, nella DT di Nuoro-Oristano riscontriamo il giudizio migliore, **4,00** che arriva dai *delegati/affetti MP/titolari di rendita*, il giudizio più basso (**3,13**) arriva dai *Patronati* nella DT di Cagliari-Carbonia.

5.6 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni sanitarie

La media dei giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni sanitarie nel 2018 subisce una certa flessione nella Direzione territoriale di Cagliari-Carbonia che passa da 3,47 a **3,37**, nelle DT di Nuoro-Oristano e Sassari-Olbia si registra un modesto miglioramento.

La percentuale dei giudizi negativi è comunque in diminuzione, rispetto all'anno precedente, su tutte le Direzioni territoriali; in particolare la DT Cagliari-Carbonia da un 5,4% del 2017 passa al **4,9%**, la DT di Nuoro-Oristano da 2,6% del 2017 registra nel 2018 una percentuale dell'**1,1%**, la DT di Sassari-Olbia da un 3,4% passa all'**1,3%**.

ANNO 2018	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
DT CAGLIARI	3,37	723	1,0%	3,9%	47,2%	39,3%	8,7%
DT NUORO	3,82	282	0,4%	0,7%	14,2%	78,4%	6,4%
DT SASSARI	3,61	557	0,2%	1,1%	30,0%	52,8%	16,0%

ANNO 2017	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
DT CAGLIARI	3,47	737	0,7%	4,7%	35,1%	46,9%	12,5%
DT NUORO	3,79	549	1,1%	1,5%	14,2%	81,6%	1,6%
DT SASSARI	3,60	566	1,1%	2,3%	28,1%	58,1%	10,4%

2018 DT Cagliari - Carbonia 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	3,28	318	2,2%	6,0%	43,4%	34,6%	13,8%
Affetto da M.P.	3,47	132	0,0%	5,3%	40,9%	50,8%	3,0%
Titolare di Rendita	3,42	225	0,0%	0,0%	56,9%	41,8%	1,3%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,43	27	0,0%	0,0%	44,4%	33,3%	22,2%
Patronato	3,17	9	0,0%	0,0%	55,6%	11,1%	33,3%
Altro	3,11	12	0,0%	16,7%	33,3%	25,0%	25,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,37	723	1,0%	3,9%	47,2%	39,3%	8,7%

2017 DT Cagliari - Carbonia 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	3,41	443	0,7%	5,4%	36,1%	41,3%	16,5%
Affetto da M.P.	3,48	90	1,1%	3,3%	40,0%	51,1%	4,4%
Titolare di Rendita	3,63	162	0,0%	1,9%	32,7%	63,6%	1,9%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,83	9	0,0%	0,0%	11,1%	55,6%	33,3%
Patronato	2,78	9	11,1%	22,2%	44,4%	22,2%	0,0%
Altro	3,27	24	0,0%	12,5%	20,8%	29,2%	37,5%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,47	737	0,7%	4,7%	35,1%	46,9%	12,5%

2018 DT Nuoro - Oristano 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	3,85	237	0,0%	0,8%	12,7%	80,2%	6,3%
Affetto da M.P.	3,56	27	3,7%	0,0%	33,3%	63,0%	0,0%
Titolare di Rendita	4,00	12	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita		3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Patronato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Non specificata	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,82	282	0,4%	0,7%	14,2%	78,4%	6,4%

2017 DT Nuoro - Oristano 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	3,78	408	1,2%	1,7%	14,5%	81,9%	0,7%
Affetto da M.P.	3,82	72	1,4%	1,4%	9,7%	81,9%	5,6%
Titolare di Rendita	3,82	60	0,0%	0,0%	18,3%	81,7%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Patronato	3,00	3	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%
Altro	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,79	549	1,1%	1,5%	14,2%	81,6%	1,6%

2018 DT Sassari - Olbia 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	3,54	335	0,3%	1,5%	34,6%	47,8%	15,8%
Affetto da M.P.	3,60	96	0,0%	1,0%	35,4%	57,3%	6,3%
Titolare di Rendita	3,82	84	0,0%	0,0%	17,9%	82,1%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,71	21	0,0%	0,0%	9,5%	23,8%	66,7%
Patronato	4,00	12	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	91,7%
Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Non specificata	4,00	9	0,0%	0,0%	0,0%	44,4%	55,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,61	557	0,2%	1,1%	30,0%	52,8%	16,0%

2017 DT Sassari - Olbia 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	3,57	366	1,6%	2,7%	29,2%	58,2%	8,2%
Affetto da M.P.	3,54	69	0,0%	1,4%	34,8%	46,4%	17,4%
Titolare di Rendita	3,77	95	0,0%	1,1%	20,0%	75,8%	3,2%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Patronato		9	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Altro	3,42	24	0,0%	4,2%	37,5%	37,5%	20,8%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,60	566	1,1%	2,3%	28,1%	58,1%	10,4%

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

Il miglior giudizio sulle prestazioni sanitarie nella DT di Cagliari-Carbonia **3,47**, è espresso dagli *affetti da MP*, mentre il più basso, **3,11**, dalla categoria *altro*; nella DT di Nuoro-Oristano i *titolari di rendita* si esprimono con **4,00**, mentre gli *affetti da MP* con **3,56**; nella DT di Sassari-Olbia sia i *Patronati* che i *Non specificati* votano **4,00**, il risultato peggiore lo ha la categoria degli *Infortunati* con **3,54**. Anche sulle prestazioni economiche nessuna media di giudizi si attesta al di sotto del valore minimo atteso di 3,00.

6 Suggerimenti per il miglioramento

Nell'ultima sezione del questionario è stato chiesto all'utente, attraverso la domanda aperta *"Tenendo conto degli aspetti le chiediamo di segnalarci se e che cosa secondo lei, bisogna migliorare nei servizi erogati dall'INAIL"*, di indicare eventuali elementi aggiuntivi riguardo le eventuali carenze riscontrate nei servizi INAIL, offrendo in tal modo utili indicazioni per il miglioramento del servizio stesso.

La Direzione regionale ha sempre provveduto a condividere con tutte le Strutture del territorio i risultati dei suggerimenti espressi nella domanda aperta del questionario, al fine di programmare, ove possibile, eventuali azioni di miglioramento. Come si evince dalle risposte fornite dall'utenza, alcune delle criticità segnalate non sono dipendenti dalle Sedi, perché riguardano i limiti strutturali, l'accessibilità (assenza di parcheggi/parcheggi) delle Sedi oppure attengono ai mal funzionamenti del portale istituzionale.

Ove possibile sono già state identificate delle possibili azioni di mitigazione anche con interventi presso i Comuni affinché fossero riservati parcheggi per l'utenza INAIL.

Per quanto attiene i servizi telematici e la comunicazione on line l'utenza auspica un potenziamento degli stessi con la possibilità di accedere a informazioni più chiare anche attraverso l'uso di tutorial. Le informazioni reperibili sul portale istituzionale sono generiche, mentre l'utenza ha la necessità di risposte specifiche e tecniche.

In tal senso sono state messe in atto una serie di iniziative su tutto il territorio regionale, nell'ambito della prevenzione, volte alla divulgazione e approfondimento di contenuti tecnici relativi ai finanziamenti ISI.

I suggerimenti forniti dalla domanda aperta dei questionari che sono di competenza delle Strutture Territoriali afferiscono a:

- 1 La disponibilità di informazioni che, nonostante le azioni già poste in essere, continua a non soddisfare completamente i nostri utenti e assistiti
- 2 I tempi di attesa nell'area medico-legale per le visite mediche e capacità di ascolto del personale preposto all'accoglienza

Per quanto riguarda il punto 1, la Direzione regionale sta predisponendo dei percorsi formativi finalizzati allo sviluppo delle competenze tecniche e di ruolo del personale preposto.

Per quanto riguarda le criticità evidenziata nel punto 2, le convocazioni a visita da parte dei diversi CML vengono scaglionate in orari diversi, proprio per ridurre i tempi di attesa. Le DT dovranno verificare la puntuale applicazione di tali modalità e verificarne gli effetti. All'esito di tali verifiche, dovranno essere adottati eventuali correttivi.

Avuto riguardo alle aspettative dell'utenza, la Direzione regionale valuterà insieme alle Sedi la possibilità di porre in essere ulteriori azioni di miglioramento in linea con quanto evidenziato nella scheda delle azioni di miglioramento per la qualità dei servizi.