

INAIL

ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

DIREZIONE REGIONALE CALABRIA

Ufficio P.O.A.S.

Processo organizzazione

CUSTOMER SATISFACTION
ANNO 2016

REPORT DI SINTESI REGIONE CALABRIA

INDICE	PAG
Introduzione	n. 3
Obiettivo della rilevazione	n. 4
Lo Strumento di raccolta dati	n. 5
Metodi e strumenti di rilevazione	n. 6
Sintesi dei risultati	n. 7
Composizione del campione per Categoria, attività e Professione - AZIENDE	n. 8
Composizione del campione per Categoria, attività e Professione- LAVORATORI	n. 8
Composizione del campione per Categoria, Sesso, Età e Nazionalità	n. 9
Riepilogo complessivo della media dei giudizi	n. 11
RISULTATI SEDI	
• CATANZARO	n. 14
• COSENZA	n. 16
• REGGIO CALABRIA	n. 19
• Conclusioni.....	n. 23

INTRODUZIONE

L' INAIL fonda la sua attività su una cultura aziendale della qualità (TQM, Total Quality Management), che pone l'utente al centro del sistema organizzativo, anche attraverso la rilevazione emoticon, avviata con l'adesione al progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica "Mettiamoci la faccia".

Conoscere le aspettative ed i bisogni del cliente è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti. La "mission" dell'INAIL è proprio quella di servire il cittadino, di assicurare condizioni di soddisfazione e di sviluppo, di migliorare la qualità della vita. Se nel campo privato tutto questo si fa per condurre il cliente al riacquisto, in campo pubblico esiste un altro problema, altrettanto importante, che è quello della fiducia che l'amministrazione pubblica deve acquisire dal cittadino. La fiducia genera comportamenti virtuosi che si riflettono positivamente in termini di partecipazione, sostegno, coinvolgimento.

In ambito pubblico più che di customer satisfaction si parla di citizen satisfaction, cioè della soddisfazione del cittadino, inteso non soltanto come cliente o utente di un determinato servizio ma come destinatario attivo delle politiche pubbliche.

Nel corso degli anni l'INAIL, in linea con le più recenti disposizioni normative e contrattuali, nonché con gli orientamenti di customer satisfaction management e miglioramento continuo dei servizi, ha affinato gli strumenti impiegati per conoscere i bisogni dei propri utenti e trovare risposte efficaci. L'indagine periodica di Customer Satisfaction consente di migliorare i servizi INAIL partendo proprio dai giudizi che l'utenza esprime su di essi.

I risultati dell'indagine periodica, oltre a garantire il monitoraggio del miglioramento continuo della qualità dei servizi, sono utilizzati per definire la specifica quota del salario accessorio del personale legata al grado di soddisfazione degli utenti, ai sensi delle previsioni di legge (art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, e d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150) e contrattuali (art. 25, comma 7, del Contratto Collettivo Enti Pubblici non economici stipulato il 1° ottobre 2007).

Anche nel 2016 l'impianto dell'indagine periodica è stato adeguato - con riferimento alle Strutture coinvolte nella rilevazione - al mutato contesto organizzativo dell'Istituto, caratterizzato dalla transizione verso l'attuazione del nuovo modello organizzativo dell'Istituto.

L'indagine ha riguardato tutti i servizi che l'Istituto eroga all'utenza, compresi, in via sperimentale, quelli del Settore Ricerca, Certificazione e Verifica. I servizi oggetto di valutazione sono stati sia quelli erogati dalle Sedi territoriali sia quelli forniti tramite il Portale telematico e il Contact Center Multicanale (Ccm).

La rilevazione del 2016 si è svolta, contestualmente, su tutto il territorio nazionale, a partire dal 10 al 21 ottobre, con proroga, a seconda della partecipazione dell'utenza interessata, fino ad un massimo di due settimane, onde consentire il raggiungimento della numerosità minima campionaria ritenuta significativa dalla Consulenza Statistico Attuariale per ciascuno dei canali di rilevazione attivati.

Lo strumento di rilevazione è stato, come negli anni passati, il questionario, predisposto in due versioni diversificate per tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori).

Rilevazione che rappresenta per l'Istituto un appuntamento a cadenza annuale per la misurazione della soddisfazione dell'utenza, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti.

OBIETTIVO DELLA RILEVAZIONE

La rilevazione della customer satisfaction (CS) può rispondere alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

Fine ultimo della citizen satisfaction risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici.

Rilevare la CS consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando *la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività*. Si afferma quindi il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

Nell'ottica della massima trasparenza nei confronti degli utenti, gli esiti della rilevazione sono pubblicati ogni anno sul portale istituzionale, nella sezione **"Amministrazione Trasparente"**.

Lo Strumento di raccolta dati

Il giudizio dell'utente viene 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 oggetto di valutazione è stato definito un item: l'affermazione con cui viene chiesto all'utente di esprimere il proprio giudizio indicando il proprio consenso/dissenso.

Ciascuna affermazione/item è associata ad una scala di valutazione (scala Likert).

Nel periodo della rilevazione sono stati invitati alla compilazione dei questionari tutti coloro che hanno usufruito dei servizi Inail nell'ultimo anno, in particolare:

per l'utenza Aziende:

Azienda/Datore di lavoro

Consulente del lavoro

Associazione di categoria

per **l'utenza Lavoratori:** Infortunato

Affetto da malattia professionale

Titolare di rendita

Patronato

In coerenza con la strutturazione degli scorsi anni e con la metodologia di individuazione degli standard di qualità 2016, i servizi oggetto di valutazione sono stati i seguenti:

Servizi generali di sede

Servizi specifici per l'utenza Aziende

Servizi specifici per l'utenza Lavoratori

Servizi generali gestiti a livello centrale

Il grado di soddisfazione è stato misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni ricevute secondo una scala Likert, articolata nei seguenti valori (e relative espressioni):

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)
- Non so (giudizio che viene elaborato come dato mancante)

Si fa presente che gli utenti che hanno compilato il questionario non sempre hanno risposto a tutte le domande, per cui in tali casi la rappresentatività del campione può essere limitata.

Il grado di soddisfazione è stato misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni ottenute: le medie dei giudizi espressi sono state considerate rilevanti ai fini della determinazione della specifica quota del salario accessorio al personale legata alla rilevazione di Customer Satisfaction, prendendo come Valore Obiettivo predefinito, o livello minimo atteso di giudizio, un giudizio medio pari a 3, mentre, al fine dell'attivazione di eventuali iniziative per il miglioramento dei servizi, sono stati considerati rilevanti i casi in cui sia stata registrata una percentuale di insoddisfatti – giudizi "per niente" e "poco d'accordo" – superiore al 15%, onde pianificare, a livello locale, le azioni di miglioramento dei servizi offerti per colmare il riscontrato gap tra qualità prestata e qualità percepita (il giudizio dell'utente).

I risultati evidenziano la capacità delle Sedi di mantenere un livello di qualità dei servizi più che adeguato rispetto alle aspettative dell'utenza, soprattutto per quanto attiene all'interazione con l'utenza stessa nell'erogazione dei servizi di sportello (cortesia, competenza e professionalità del personale).

Metodi e strumenti di rilevazione

I questionari sono raccolti attraverso i seguenti canali:

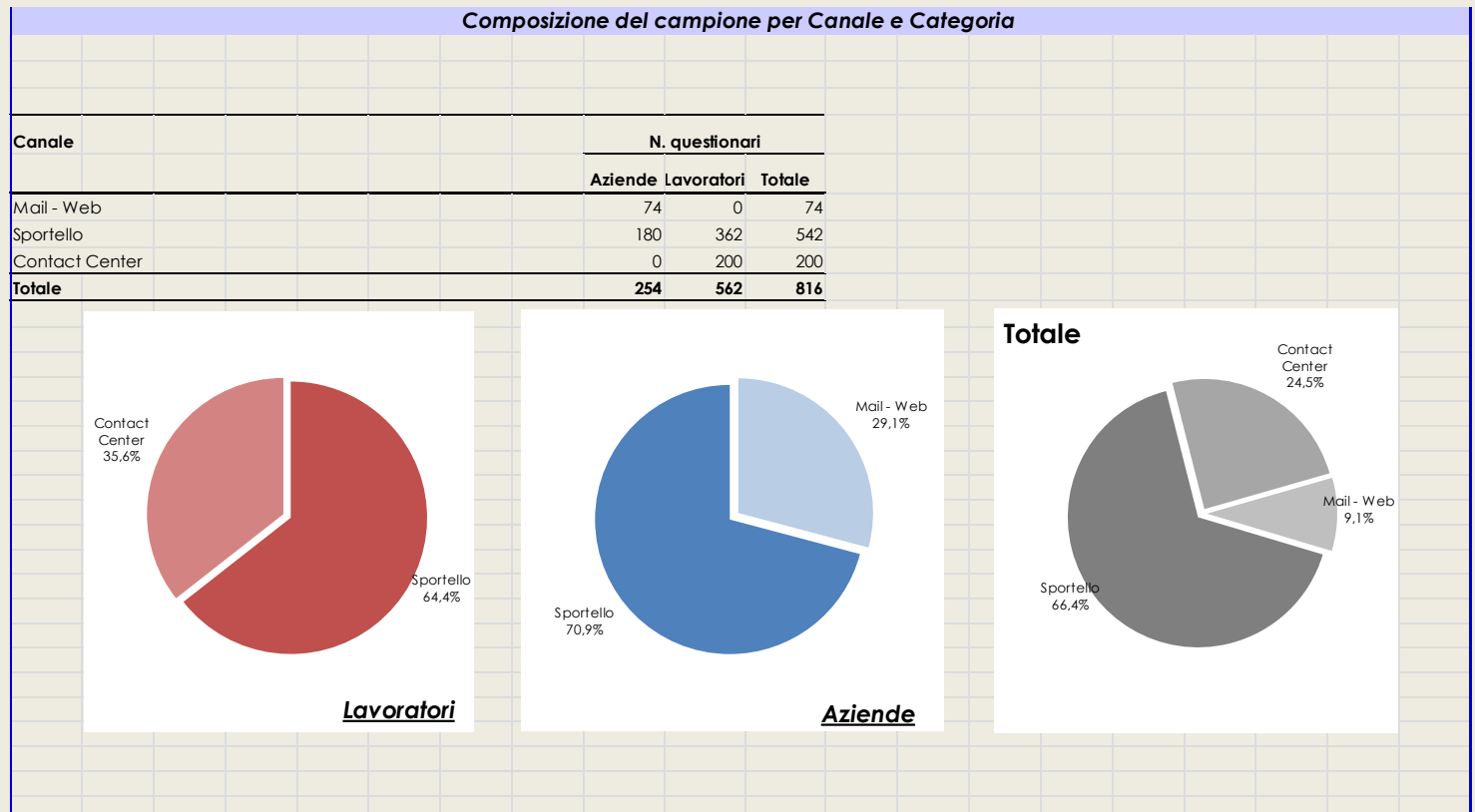
Sportello - Il campione è costituito dagli utenti che si sono presentati presso le Sedi di Catanzaro, Cosenza e Reggio Calabria, durante il periodo di rilevazione. La raccolta e la gestione dei questionari cartacei - compilati dagli utenti - è affidata al personale di Sede, coordinato dalla Direzione Regionale di riferimento;

Web – mail . Il campione è costituito dagli utenti Aziende abilitati ai Servizi online o dei quali comunque si dispone dell'indirizzo di posta elettronica. I questionari sono compilati accedendo ad un link inviato via e-mail all'utente;

Contact Center Multicanale – telefono . Il campione è costituito dagli utenti Lavoratori estrapolati tra quelli di cui si dispone del recapito telefonico. I questionari sono somministrati tramite intervista telefonica effettuata dagli operatori del Contact Center Multicanale.

Sintesi dei risultati

L'indagine si è svolta su un campione di 816 questionari, distinti per i canali di rilevazione e per categoria, come si evince dalla seguente tabella.



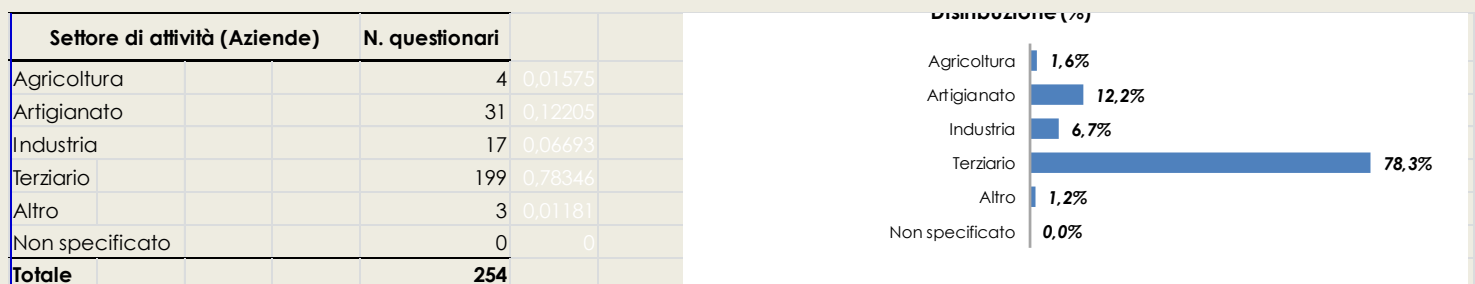
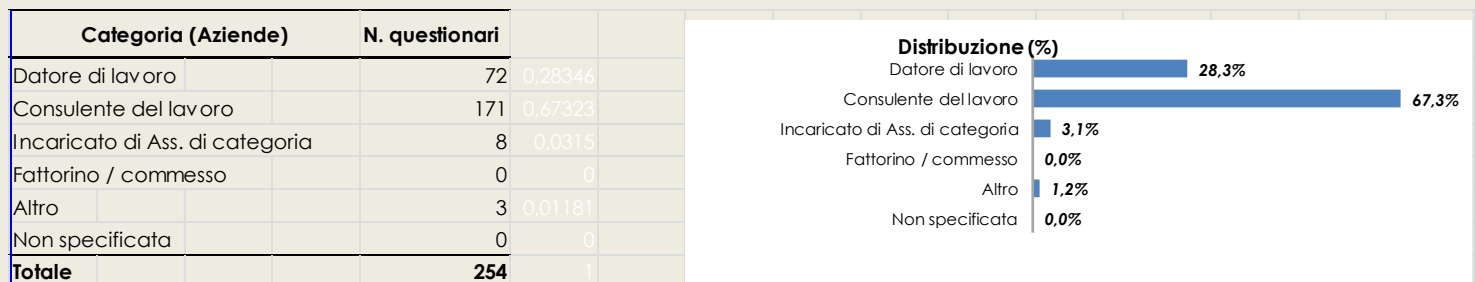
Oltre la metà dei questionari è raccolto tramite lo sportello, si registra il 64,4% per i Lavoratori ed il 70,9% per le Aziende. Il restante 35,6% tramite Contact Center ed il 29,1% via Mail-web.

AZIENDE

Per il settore Aziende gli intervistati sono 254 :

Il campione risulta costituito in misura prevalente dalla figura del Consulente del lavoro (67,3 %), seguita da quella del Datore di lavoro (28,3 %). Le percentuali di utenza per le altre tipologie di professione sono poco significative.

Tale suddivisione rispecchia la realtà della gestione del rapporto assicurativo, delegata, nella maggior parte dei casi, alla consulenza di professionisti – commercialisti, consulenti del lavoro abilitati e funzionari delle associazioni di categoria.



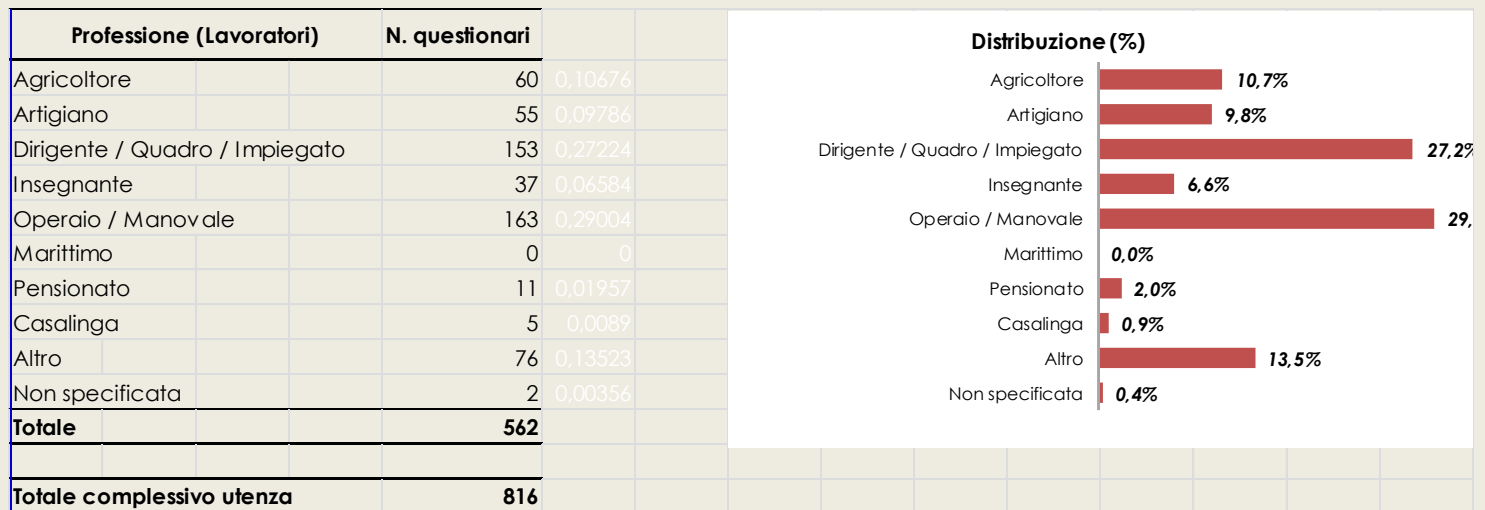
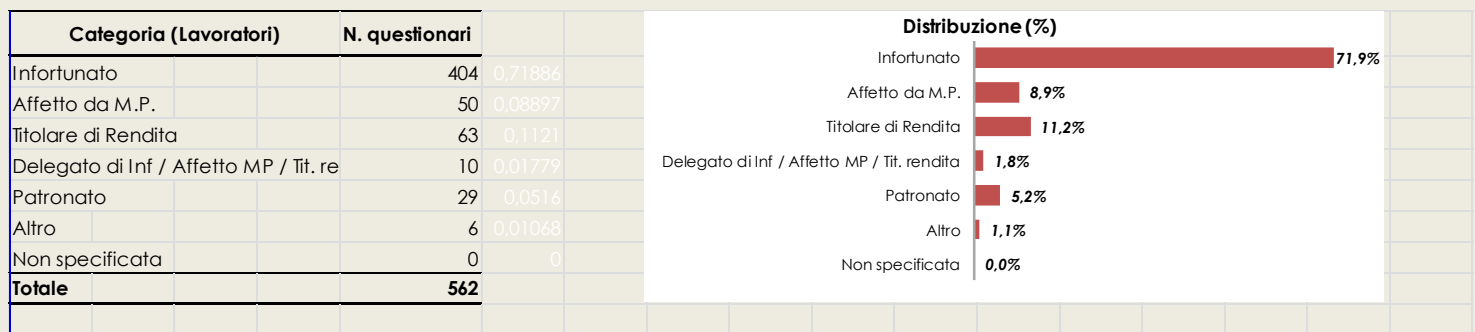
Per quanto concerne i dati relativi all'analisi territoriale confermano un contesto socio-economico, caratterizzato da un territorio **poco industrializzato**, dove l'industria calabrese si connota per la rilevante presenza di micro e piccole imprese e l'economia si basa fondamentalmente sul terziario.

A conferma di ciò, **il maggior numero di Aziende pari a 36.064 è nel settore terziario**, considerato che le attività in questo settore rappresentano nell'attuale contesto, un possibile impiego per la maggior parte dei lavoratori disoccupati.

Infatti il maggior numero dei questionari è nel settore terziario, con una percentuale del 78,3% , seguono, come rilevato anche in passato, il settore artigianato ed il settore industria, rispettivamente con il 12,2% ed il 6,7%.

Per l' **Area Lavoratori** gli intervistati complessivamente sono 562 e tra questi :

- 404 sono infortunati;
- 50 sono affetti da Malattie Professionali;
- 63 sono titolari di rendita



Con riferimento alla categoria Lavoratori, il settore di attività principale è quello dell'operaio con una percentuale del 29,3%.

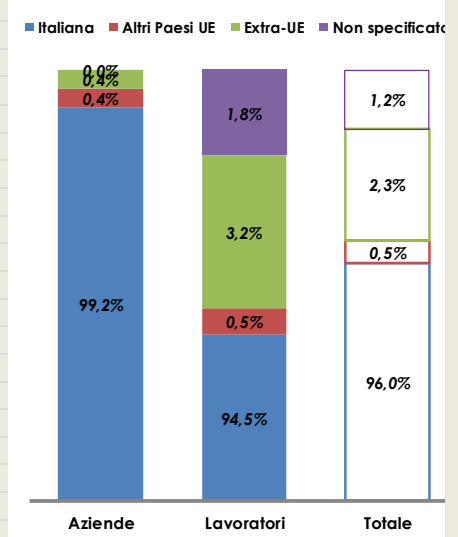
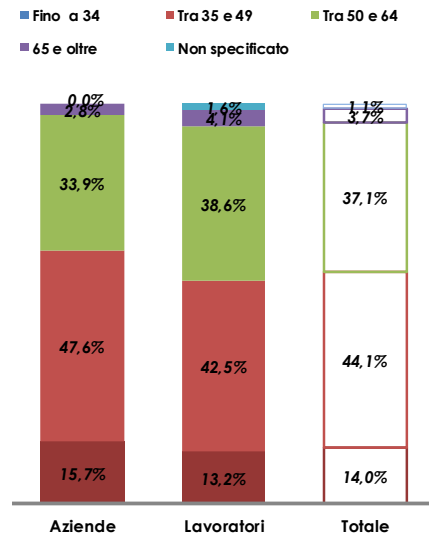
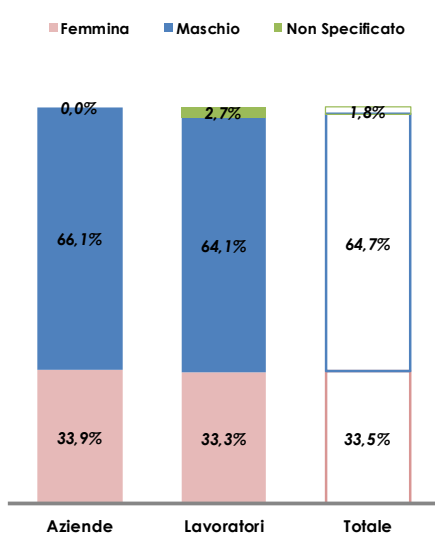
Composizione del campione per Categoria, Sesso, Età e Nazionalità

Con riguardo alle caratteristiche socio-anagrafiche dei compilatori del questionario risulta che:

- per l'Area Aziende gli utenti maschi sono pari al 66,1% ed il 33,9% sono femmine. Per quanto riguarda l'età il 47,6% sono collocabili nella fascia 35-49 anni e la stragrande maggioranza sono di nazionalità italiana (99,2%);
- per l' Area Lavoratori – il 64,1% sono gli utenti maschi ed il 33,3% le femmine ed il 42,5 % sono gli utenti nella fascia 35-49

RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI ANNO 2016

Aziende		Lavoratori		Totale	
Sesso	N. questionari	Sesso	N. questionari	Sesso	N. questionari
Femmina	86	Femmina	187	Femmina	273
Maschio	168	Maschio	360	Maschio	528
Non Specificato	0	Non Specificato	15	Non Specificato	15
Totale	254	Totale	562	Totale	816
Fascia di età		Fascia di età		Fascia di età	
Fascia di età	N. questionari	Fascia di età	N. questionari	Fascia di età	N. questionari
Fino a 34	40	Fino a 34	74	Fino a 34	114
Tra 35 e 49	121	Tra 35 e 49	239	Tra 35 e 49	360
Tra 50 e 64	86	Tra 50 e 64	217	Tra 50 e 64	303
65 e oltre	7	65 e oltre	23	65 e oltre	30
Non specificato	0	Non specificato	9	Non specificato	9
Totale	254	Totale	562	Totale	816
Nazionalità		Nazionalità		Nazionalità	
Nazionalità	N. questionari	Nazionalità	N. questionari	Nazionalità	N. questionari
Italiana	252	Italiana	531	Italiana	783
Altri Paesi UE	1	Altri Paesi UE	3	Altri Paesi UE	4
Extra-UE	1	Extra-UE	18	Extra-UE	19
Non specificato	0	Non specificato	10	Non specificato	10
Totale	254	Totale	562	Totale	816



Servizi assicurativi generali

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)	3,74	770	0,5%	1,7%	21,0%	76,6%	0,1%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,71	770	1,0%	2,6%	19,9%	75,3%	1,2%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, cortese e competente	3,82	768	0,5%	0,8%	14,5%	84,0%	0,3%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e come procedere	3,71	769	0,7%	3,6%	17,8%	70,0%	7,9%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail	3,66	814	2,2%	2,9%	19,2%	68,4%	7,2%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,73	3.891	1,0%	2,3%	18,5%	74,8%	3,4%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,65	254	2,4%	3,9%	20,1%	73,2%	0,4%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,62	254	2,4%	3,9%	22,8%	70,5%	0,4%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,72	253	1,2%	2,0%	20,6%	75,5%	0,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,66	761	2,0%	3,3%	21,2%	73,1%	0,5%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,54	253	0,8%	7,9%	22,5%	58,1%	10,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,54	253	0,8%	7,9%	22,5%	58,1%	10,7%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (consegna moduli, moduli informativi, ecc.)	3,76	548	0,0%	0,7%	21,5%	72,3%	5,5%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,73	548	0,0%	1,6%	22,6%	70,3%	5,5%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,81	547	0,0%	0,7%	16,6%	77,0%	5,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,76	1.643	0,0%	1,0%	20,3%	73,2%	5,5%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,75	562	0,4%	0,9%	18,9%	67,6%	12,3%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,75	562	0,2%	0,9%	21,0%	72,2%	5,7%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,79	561	0,2%	0,7%	17,8%	76,6%	4,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,77	1.685	0,2%	0,8%	19,2%	72,2%	7,5%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,82	548	0,0%	0,2%	16,8%	80,1%	2,9%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,79	547	0,0%	0,2%	19,9%	77,3%	2,6%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione)	3,76	548	0,7%	1,1%	19,5%	76,3%	2,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,79	1.643	0,2%	0,5%	18,7%	77,9%	2,6%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,74	9.876	0,6%	1,8%	19,3%	74,0%	4,3%

Il giudizio medio complessivo a livello regionale - passa dal 3,55% al 3,74%

Il giudizio più favorevole, come negli scorsi anni, riguarda nuovamente **la disponibilità, competenza e professionalità del personale** di Sede, con una media pari al 3,82 %- area aziende- ed al 3,79 % del personale medico-sanitario.

Nell'ambito degli obiettivi prefissati dall' INAIL per garantire la tutela integrale del lavoratore, particolare rilevanza assume la funzione di prevenzione e sicurezza sul lavoro. Nello specifico, l'aspetto indagato riguarda la dimensione della **trasparenza, ossia la disponibilità delle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro**

(bandi per incentivi, campagne informative, eventi ...) indirizzate ai datori di lavoro, gli attori principali per promuovere una cultura della prevenzione sui luoghi di lavoro.

Dall'analisi delle risposte fornite nella domanda aperta "suggerimenti per il miglioramento" emerge che la criticità è spesso legata alla mancanza di chiarezza della normativa presente sul sito nazionale.

In generale le valutazioni attribuite ai singoli aspetti oggetto dell'indagine hanno registrato tutte, a livello regionale, valutazioni superiori al valore obiettivo (3).

Si riporta il giudizio medio complessivo in regione, in relazione ai singoli aspetti :

- **3,73 %** per gli aspetti Generali (3,50 nel 2015);
- **3,66 %** per gli aspetti specifici delle **Aziende** (3,52 nel 2015).
- **3,54%** totale aspetti **prevenzione** e sicurezza sul lavoro (3,37 nel 2015);
- **3,76%** per gli aspetti specifici **Lavoratori-** (3,61 nel 2015);
- **3,77 %** aspetti **prestazioni economiche** (3,58 nel 2015);
- **3,79%** per le Lavoratori- **prestazioni sanitarie** (3,59 nel 2015).

Si rileva poi che nel giudizio complessivo il "Molto d accordo" è pari al 74,8% degli utenti che hanno compilato i questionari ed il "non so" è pari al 3,4%.

RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI ANNO 2016

Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center	
	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)	3,14	42	3,84	542	3,58	186
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	2,78	42	3,80	542	3,68	186
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,12	42	3,90	541	3,76	185
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	2,73	42	3,78	541	3,69	186
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail	2,89	74	3,81	540	3,53	200
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	2,93	242	3,83	2.706	3,65	943
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,04	74	3,89	180		0
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	2,99	74	3,88	180		0
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,15	73	3,94	180		0
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,06	221	3,91	540		0
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro	2,85	73	3,83	180		0
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,85	73	3,83	180		0
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodi orari, personale cortese)		0	3,84	362	3,56	186
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,80	362	3,56	186
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,89	361	3,63	186
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		0	3,84	1.085	3,58	558
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	3,83	362	3,64	200
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari		0	3,83	362	3,61	200
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,86	361	3,68	200
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		0	3,84	1.085	3,65	600
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (semplicità di accesso, orari)		0	3,86	362	3,76	186
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	3,80	361	3,77	186
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione)		0	3,73	362	3,80	186
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		0	3,80	1.085	3,78	558
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	2,97	536	3,83	6.681	3,66	2.659

In particolare per i giudizi raccolti tramite web, relativi quindi all'utenza Aziende, si registra un giudizio medio regionale pari a 2,93%. Per l'Area Lavoratori si registra un 3,58% per i servizi di sportello e 3,65% per le prestazioni economiche.

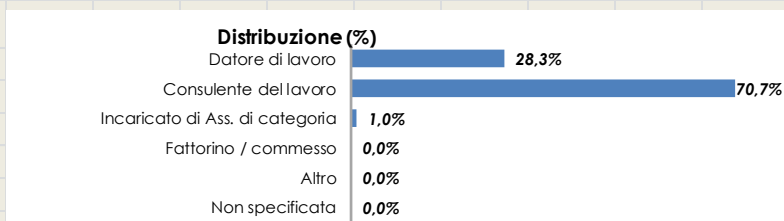
Pur a fronte delle sistematiche iniziative di comunicazione curate dalle competenti Direzioni Centrali, emerge comunque la necessità di sensibilizzare il territorio affinché siano potenziate le iniziative locali di comunicazione e diffusione delle informazioni in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro, a supporto delle iniziative centrali.

Si riportano – in sintesi - i risultati delle Sedi dipendenti

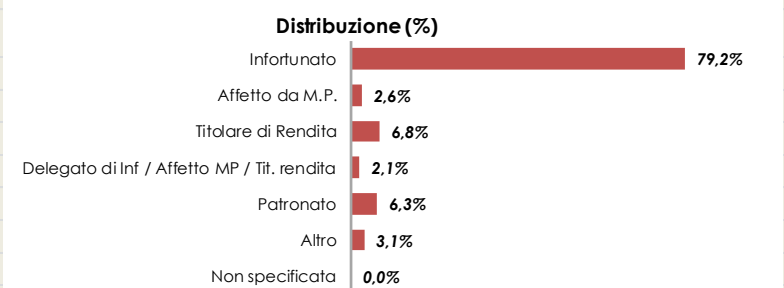
CATANZARO

Composizione del campione per Categoria, Settore di attività e Professione

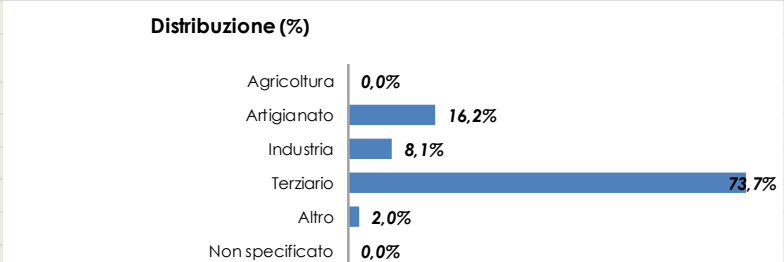
Categoria (Aziende)	N. questionari	
Datore di lavoro	28	0,28283
Consulente del lavoro	70	0,70707
Incaricato di Ass. di categoria	1	0,0101
Fattorino / commesso	0	0
Altro	0	0
Non specificata	0	0
Totale	99	1



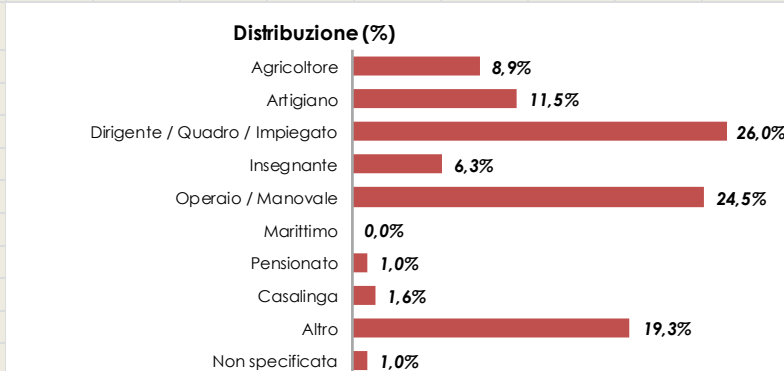
Categoria (Lavoratori)	N. questionari	
Infortunato	152	0,79167
Affetto da M.P.	5	0,02604
Titolare di Rendita	13	0,06771
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. ren	4	0,02083
Patronato	12	0,0625
Altro	6	0,03125
Non specificata	0	0
Totale	192	



Settore di attività (Aziende)	N. questionari	
Agricoltura	0	0
Artigianato	16	0,16162
Industria	8	0,08081
Terziario	73	0,73737
Altro	2	0,0202
Non specificato	0	0
Totale	99	



Professione (Lavoratori)	N. questionari	
Agricoltore	17	0,08854
Artigiano	22	0,11458
Dirigente / Quadro / Impiegato	50	0,26042
Insegnante	12	0,0625
Operaio / Manovale	47	0,24479
Marittimo	0	0
Pensionato	2	0,01042
Casalinga	3	0,01563
Altro	37	0,19271
Non specificata	2	0,01042
Totale	192	



Totale complessivo utenza **291**

Nota: Nell'elaborato la somma dei valori percentuali può differire dal 100 per effetto di arrotondamenti automatici.

I giudizi medi sono calcolati come media aritmetica ponderata con pesi pari al numero dei rispondenti.

I campi "a zero" indicano nessuna risposta.

Elaborato Direzione territoriale Catanzaro - Crotona - Anno 2016
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

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)	3,85	270	0,4%	0,4%	13,0%	86,3%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno	3,86	270	0,7%	0,0%	11,9%	86,3%	1,1%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è cortese e disponibile	3,94	269	0,0%	0,7%	4,1%	94,8%	0,4%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so a chi rivolgermi	3,88	269	0,0%	1,1%	9,7%	87,4%	1,9%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando	3,82	289	1,4%	1,0%	10,7%	79,6%	7,3%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,87	1.367	0,5%	0,7%	9,9%	86,8%	2,2%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,85	99	0,0%	0,0%	15,2%	83,8%	1,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica sono giusti	3,77	99	1,0%	3,0%	14,1%	80,8%	1,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti a quanto richiesto	3,84	99	0,0%	1,0%	14,1%	83,8%	1,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,82	297	0,3%	1,3%	14,5%	82,8%	1,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e promozione della salute	3,72	99	1,0%	3,0%	17,2%	73,7%	5,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E PROMOZIONE DELLA SALUTE	3,72	99	1,0%	3,0%	17,2%	73,7%	5,1%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e con tempi rapidi	3,87	183	0,0%	0,0%	12,0%	80,9%	7,1%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,85	183	0,0%	0,0%	13,7%	79,2%	7,1%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,88	182	0,0%	0,0%	11,5%	81,3%	7,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI ACCOGLIMENTO	3,87	548	0,0%	0,0%	12,4%	80,5%	7,1%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,82	192	0,5%	0,0%	13,5%	70,3%	15,6%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,82	192	0,5%	0,0%	15,6%	80,2%	3,6%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,87	191	0,5%	0,0%	11,5%	85,3%	2,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI	3,84	575	0,5%	0,0%	13,6%	78,6%	7,3%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e puliti	3,92	183	0,0%	0,0%	7,1%	87,4%	5,5%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si occupa di me con cortesia	3,80	183	0,0%	0,0%	19,1%	76,5%	4,4%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente	3,86	183	0,0%	0,0%	13,1%	82,0%	4,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI	3,86	549	0,0%	0,0%	13,1%	82,0%	4,9%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,85	3.435	0,3%	0,5%	12,0%	82,9%	4,3%

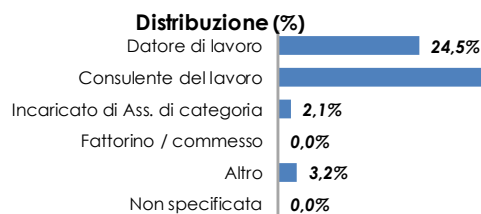
Dall'analisi delle risposte fornite nella domanda aperta "suggerimenti per il miglioramento" emerge che la criticità è spesso legata alla:

- difficoltà di contattare telefonicamente la Sede.

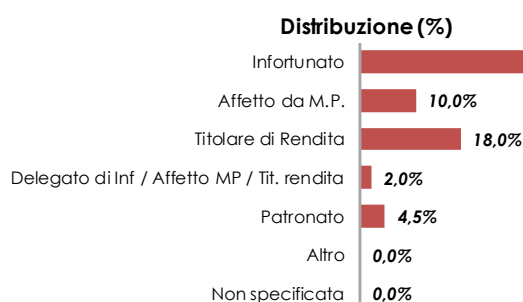
Elaborato Direzione territoriale Cosenza - Anno 2016 (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Composizione del campione per Categoria, Settore di attività e Professione

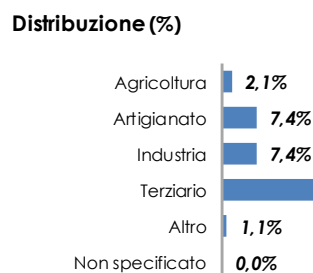
Categoria (Aziende)	N. questionari	
Datore di lavoro	23	0,24468
Consulente del lavoro	66	0,70213
Incaricato di Ass. di categoria	2	0,02128
Fattorino / commesso	0	0
Altro	3	0,03191
Non specificata	0	0
Totale	94	1



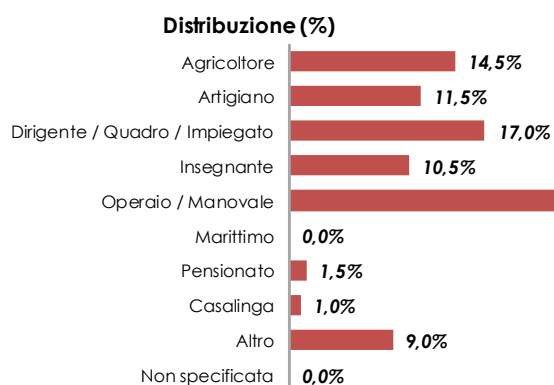
Categoria (Lavoratori)	N. questionari	
Infortunato	131	0,655
Affetto da M.P.	20	0,1
Titolare di Rendita	36	0,18
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. ren	4	0,02
Patronato	9	0,045
Altro	0	0
Non specificata	0	0
Totale	200	



Settore di attività (Aziende)	N. questionari	
Agricoltura	2	0,02128
Artigianato	7	0,07447
Industria	7	0,07447
Terziario	77	0,81915
Altro	1	0,01064
Non specificato	0	0
Totale	94	



Professione (Lavoratori)	N. questionari	
Agricoltore	29	0,145
Artigiano	23	0,115
Dirigente / Quadro / Impiegato	34	0,17
Insegnante	21	0,105
Operaio / Manovale	70	0,35
Marittimo	0	0
Pensionato	3	0,015
Casalinga	2	0,01
Altro	18	0,09
Non specificata	0	0
Totale	200	



Totale complessivo utenza **294**

Nota: Nell'elaborato la somma dei valori percentuali può differire dal 100 per effetto di arrotondamenti automatici.

I giudizi medi sono calcolati come media aritmetica ponderata con pesi pari al numero dei rispondenti.

I campi "a zero" indicano nessuna risposta.

COSENZA

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)	3,65	282	0,7%	3,2%	26,6%	69,5%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,62	282	1,4%	4,3%	25,5%	68,8%	0,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,76	281	0,7%	1,1%	19,6%	78,6%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,55	282	1,4%	6,0%	26,2%	59,9%	6,4%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,54	294	3,4%	4,1%	26,9%	63,9%	1,7%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,62	1.421	1,5%	3,7%	25,0%	68,1%	1,6%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,40	94	5,3%	6,4%	30,9%	57,4%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,46	94	3,2%	5,3%	34,0%	57,4%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,61	93	2,2%	2,2%	28,0%	66,7%	1,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,49	281	3,6%	4,6%	31,0%	60,5%	0,4%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,31	94	0,0%	10,6%	34,0%	35,1%	20,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,31	94	0,0%	10,6%	34,0%	35,1%	20,2%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, tempi di attesa, ecc.)	3,74	198	0,0%	0,0%	25,3%	73,7%	1,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,65	198	0,0%	2,0%	30,3%	66,7%	1,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,85	198	0,0%	0,0%	14,6%	83,8%	1,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,75	594	0,0%	0,7%	23,4%	74,7%	1,2%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,72	200	0,5%	1,0%	21,0%	66,0%	11,5%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,78	200	0,0%	0,5%	18,5%	69,5%	11,5%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,80	200	0,0%	0,0%	18,5%	72,0%	9,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,77	600	0,2%	0,5%	19,3%	69,2%	10,8%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,82	198	0,0%	0,0%	18,2%	80,3%	1,5%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,82	198	0,0%	0,0%	18,2%	80,8%	1,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, ecc.)	3,80	198	0,0%	0,0%	19,7%	79,3%	1,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,81	594	0,0%	0,0%	18,7%	80,1%	1,2%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,68	3.584	0,9%	2,3%	23,4%	69,9%	3,4%

Dall'analisi delle risposte fornite nella domanda aperta "**suggerimenti per il miglioramento**" emerge che la criticità è spesso legata alla:

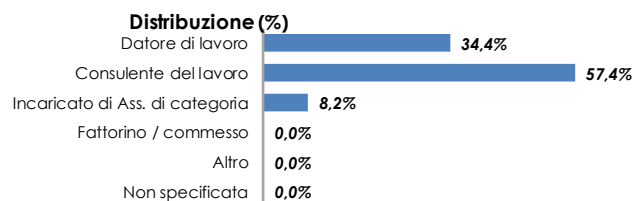
- difficoltà di contattare telefonicamente la Sede.

REGGIO CALABRIA

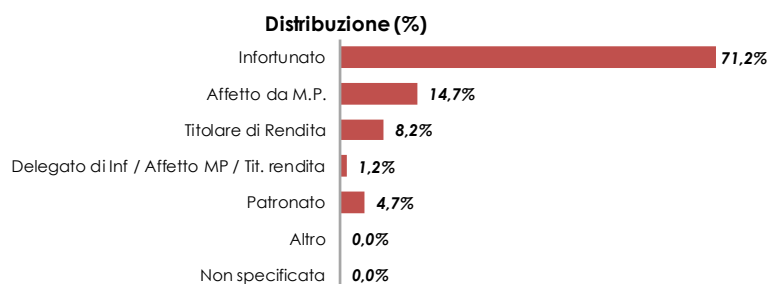
Elaborato Direzione territoriale Reggio Calabria - Vibo Valentia - Anno 2016
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Composizione del campione per Categoria, Settore di attività e Professione

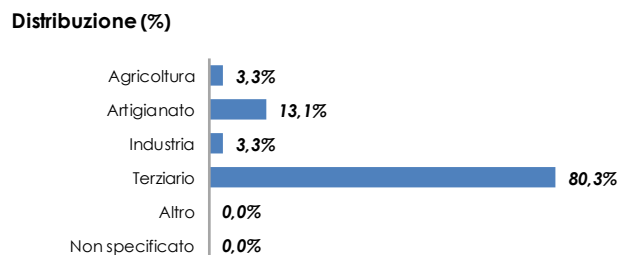
Categoria (Aziende)	N. questionari	
Datore di lavoro	21	0,34426
Consulente del lavoro	35	0,57377
Incaricato di Ass. di categoria	5	0,08197
Fattorino / commesso	0	0
Altro	0	0
Non specificata	0	0
Totale	61	1



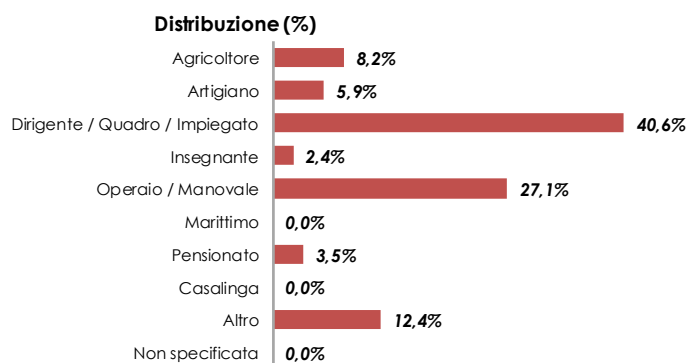
Categoria (Lavoratori)	N. questionari	
Infortunato	121	0,71176
Affetto da M.P.	25	0,14706
Titolare di Rendita	14	0,08235
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. ren	2	0,01176
Patronato	8	0,04706
Altro	0	0
Non specificata	0	0
Totale	170	



Settore di attività (Aziende)	N. questionari	
Agricoltura	2	0,03279
Artigianato	8	0,13115
Industria	2	0,03279
Terziario	49	0,80328
Altro	0	0
Non specificato	0	0
Totale	61	



Professione (Lavoratori)	N. questionari	
Agricoltore	14	0,08235
Artigiano	10	0,05882
Dirigente / Quadro / Impiegato	69	0,40588
Insegnante	4	0,02353
Operaio / Manovale	46	0,27059
Marittimo	0	0
Pensionato	6	0,03529
Casalinga	0	0
Altro	21	0,12353
Non specificata	0	0
Totale	170	



Totale complessivo utenza **231**

Nota: Nell'elaborato la somma dei valori percentuali può differire dal 100 per effetto di arrotondamenti automatici.

I giudizi medi sono calcolati come media aritmetica ponderata con pesi pari al numero dei rispondenti.

I campi "a zero" indicano nessuna risposta.

**Elaborato Direzione territoriale Reggio Calabria - Vibo Valentia - Anno 2016
(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)	3,72	218	0,5%	1,4%	23,9%	73,9%	0,5%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,67	218	0,9%	3,7%	22,5%	70,2%	2,8%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,76	218	0,9%	0,5%	20,6%	77,5%	0,5%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentatele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,69	218	0,5%	3,7%	17,0%	61,5%	17,4%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,62	231	1,7%	3,9%	19,9%	60,2%	14,3%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,69	1.103	0,9%	2,6%	20,8%	68,5%	7,2%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,70	61	1,6%	6,6%	11,5%	80,3%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,64	61	3,3%	3,3%	19,7%	73,8%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,69	61	1,6%	3,3%	19,7%	75,4%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,68	183	2,2%	4,4%	16,9%	76,5%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,56	60	1,7%	11,7%	13,3%	68,3%	5,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,56	60	1,7%	11,7%	13,3%	68,3%	5,0%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, moduli, ecc.)	3,64	167	0,0%	2,4%	27,5%	61,1%	9,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,68	167	0,0%	3,0%	23,4%	64,7%	9,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,68	167	0,0%	2,4%	24,6%	64,1%	9,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,67	501	0,0%	2,6%	25,1%	63,3%	9,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,71	170	0,0%	1,8%	22,4%	66,5%	9,4%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,65	170	0,0%	2,4%	30,0%	66,5%	1,2%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,71	170	0,0%	2,4%	24,1%	72,4%	1,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,69	510	0,0%	2,2%	25,5%	68,4%	3,9%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,73	167	0,0%	0,6%	25,7%	71,9%	1,8%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,75	166	0,0%	0,6%	22,9%	74,1%	2,4%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa)	3,59	167	2,4%	3,6%	26,3%	66,5%	1,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,69	500	0,8%	1,6%	25,0%	70,8%	1,8%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,68	2.857	0,7%	2,7%	22,7%	68,5%	5,5%

Dall'analisi delle risposte fornite nella domanda aperta "suggerimenti per il miglioramento" emerge che la criticità è spesso legata :

- alla difficoltà di contattare telefonicamente la Sede;
- alla mancata conoscenza delle problematiche relative ai lavoratori del Settore;
- alla difficoltà di contattare il numero verde.

L'immagine dell'Istituto: i suggerimenti degli utenti

E' stato chiesto all'utente di sportello di indicare, rispondendo ad una domanda aperta, le carenze da lui riscontrate nei servizi Inail. Tali suggerimenti sono rilevanti in quanto, a differenza delle altre domande del questionario volte a valutare il servizio percepito, possono evidenziare criticità rispetto al servizio atteso.

La maggior parte delle segnalazioni pervenute dall'utenza Aziende riguarda il Portale inail.it ed i servizi on line: se da un lato vengono evidenziate alcune criticità relative alla funzionalità generale del Portale (generalmente per lentezza di collegamento), dall'altro, i suggerimenti vanno nella richiesta di ulteriori sviluppi dei servizi in modalità on line, così da avere disponibili tutte le operazioni (richieste di rateizzazione, comunicazione di sospensione PAT, invio denuncia nominativa ai soci, richieste di sospensioni/annullamento di avvisi e cartelle....).

Invece, per l'utenza Lavoratori la risposta aperta è stata utilizzata per confermare il gradimento dei servizi offerti dalla Sede e dell'attività del Personale. Le poche criticità si riferiscono soprattutto agli aspetti legati alla gestione delle visite mediche presso gli ambulatori INAIL. Al riguardo - pur considerando che parte dei reclami può riflettere un malcontento dell'utente legato più a un'eventuale decisione non favorevole assunta durante una visita medico legale che agli aspetti indagati - si registrano critiche riferite ai tempi di attesa per effettuare le visite mediche.

CONFRONTO ANNO

	ANNO 2013	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016
CALABRIA	3,45	3,52	3,55	3,74
REGGIO CALABRIA	3,50	3,54	3,54	3,68
COSENZA	3,46	3,56	3,55	3,68
CATANZARO	3,58	3,46	3,55	3,85

CONCLUSIONI

Dopo aver rilevato in maniera sistematica la qualità percepita, occorre continuare ad agire tempestivamente sulle criticità riscontrate.

"Registrando" le variazioni della soddisfazione dell'utente nel tempo e a seconda dei diversi contesti, l'indagine di Customer Satisfaction – effettuata con continuità ed in maniera sistematica – consente di analizzare le cause di insoddisfazione ed intervenire sulle criticità con attenzione crescente, in un'ottica di ottimizzazione delle risorse, di maggiore produttività e di efficienza e qualità dei servizi erogati.

L'analisi delle criticità emerse negli anni precedenti, ha costituito la giusta spinta al processo di telematizzazione dell'Istituto, dando ulteriore impulso all'uso delle tecnologie informatiche anche allo scopo di favorire il graduale slittamento delle attività di Front Office verso il Back Office (servizi di Contact Center Multicanale - Agenda Appuntamenti - Inail Risponde).

Anche quest'anno i risultati confermano a livello regionale il trend in crescita del grado di soddisfazione dell'utenza, conseguenza della capacità delle Sedi di mantenere, anno dopo anno e soprattutto su particolari aspetti, una più che adeguata qualità del servizio, nonostante i rilevanti cambiamenti in corso nella Pubblica Amministrazione.

Questo risultato è stato possibile anche perché l'INAIL ha scelto di passare ad una cultura sistematica della valutazione ed ad una modalità organizzativa stabile di ascolto e di considerazione dell'utenza.

Trasformando l'ascolto in una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata, si è riusciti nell'obiettivo primario per una Pubblica Amministrazione: accrescere la fiducia dell'utente, fattore che genera comportamenti virtuosi in termini di partecipazione, sostegno e coinvolgimento. Partendo dal voto relativo al giudizio complessivo medio (3,74) e considerando la scala di misura da 1 a 4, si può concludere che la Regione ha ottenuto una valutazione più che positiva.

I dati raccolti attraverso la rilevazione consentono di effettuare un'ulteriore considerazione.

Dalle risposte ottenute emerge come anche l'utenza più evoluta preferisca spesso la relazione interpersonale, per cui, alla luce della multicanalità che la P.A. è tenuta a garantire, non è ipotizzabile in tempi brevi una massiccia sostituzione dello sportello fisico con gli sportelli virtuali neanche nel settore Aziende, sebbene in questo caso l'implementazione dei servizi virtuali può fin da subito tradursi in minori accessi agli sportelli fisici di erogazione dei servizi, con risvolti positivi dal punto di vista dell'efficienza, efficacia ed economicità della gestione.

È da sottolineare che le Sedi INAIL si mostrano da sempre attente alla qualità dei servizi forniti all'utenza e presentano una gestione dinamica sia del front office che del back office, adeguandosi costantemente alle nuove esigenze dei destinatari dei servizi INAIL, alle novità normative e ai nuovi obiettivi dell'Istituto.

D'altra parte, l'incessante sforzo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione italiana considera proprio il coinvolgimento dei cittadini un elemento strategico per il successo e il consolidamento delle riforme.

Il documento di Customer Satisfaction è stato realizzato in conformità a quanto disposto dalla normativa vigente in materia di qualità dei servizi pubblici - in particolare dall'art. 11 del D.Lgs. n. 286/1999 e dall'art. 28 del D.Lgs. n. 150/2009 - e tenendo conto delle indicazioni della CIVIT - in particolare delle delibere n. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

REDATTO DAI RESPONSABILI REGIONALI CUSTOMER

DR.SSA ROSSELLA CHIARELLO XF/ 46187

DR.SSA DANIELA SCOZZAFAVA XF / 37601

