



ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE  
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

**INAIL**  
**DIREZIONE REGIONALE CAMPANIA**

**REPORT DI SINTESI**

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**  
sui servizi erogati dalle Sedi della Campania  
periodo ottobre 2013

**Documento elaborato da:**

**UFFICIO POC**

**ORGANIZZAZIONE ED AUDITING**

## INDICE

<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
<b>Metodologia</b>	<b>3</b>
<b>Il giudizio complessivo</b>	<b>6</b>
<b>Descrizione del campione di utenza</b>	<b>7</b>
<b>Percentuale di partecipazione per canale di rilevazione</b>	<b>10</b>
<b>Richieste di miglioramento</b>	<b>11</b>
<b>GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO</b>	<b>13</b>
<b>GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>15</b>
<b>GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro</b>	<b>16</b>
<b>GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO</b>	<b>17</b>
<b>GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>19</b>
<b>GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>20</b>
<b>I RISULTATI DELLE SEDI</b>	
<b>Avellino e Sedi di pertinenza</b>	<b>22</b>
<b>Caserta e Sede di pertinenza</b>	<b>25</b>
<b>Napoli e Sedi di pertinenza</b>	<b>26</b>
<b>Nola e Sede di pertinenza</b>	<b>28</b>
<b>Salerno e Sedi di pertinenza</b>	<b>30</b>

---

## **INTRODUZIONE**

---

L'Istituto da diversi anni ha intrapreso un percorso per il miglioramento dei principali servizi erogati dalle Sedi attraverso la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Alcune disposizioni normative contenute nei provvedimenti di riforma della P.A. (Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 - Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni: articoli 3 e 8), che legano l'erogazione di una quota del salario accessorio dei dipendenti alle valutazioni espresse dall'utenza, hanno richiesto, già dall'edizione 2010, la parziale riprogettazione del sistema di rilevazione che l'INAIL utilizzava annualmente, allo scopo di adeguarlo a tale nuova ulteriore finalità.

Infatti la Customer Satisfaction è stata estesa contemporaneamente a tutte le Sedi e sono stati utilizzati ulteriori canali di "raccolta dati"; alla raccolta dei questionari presso lo sportello fisico, unico canale utilizzato fino al 2009, sono stati affiancati ulteriori 2 canali, telefonico (**Contact Center**) e informatico (**web e-mail**).

L'impianto dell'indagine periodica è stato in parte rivisto per adeguare il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza al mutato contesto produttivo dell'Istituto, caratterizzato dal potenziamento dei servizi on line e di quelli forniti dal Contact Center Multicanale (C.C.M.). Inoltre, in continuità con il percorso sperimentale intrapreso nel 2012, è stata attuata una maggiore integrazione del Settore ricerca, certificazione e verifica e del Settore Navigazione inclusi nella rilevazione, sempre in via sperimentale.

Allo stato attuale la rilevazione di Customer Satisfaction - C.S. - sui servizi INAIL si avvale di due strumenti distinti: l'indagine periodica (annuale) di C.S. e la rilevazione emoticon, avviata con l'adesione al progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica "Mettiamoci la faccia".

Il presente lavoro ha lo scopo di illustrare i giudizi, aggregati sia a livello regionale che si Sede, emersi dall'indagine di C.S. 2013.

---

## **METODOLOGIA**

---

Le modifiche illustrate in premessa sono state "innestate" nel sistema esistente progettato nel 2002-2003, di cui è stato possibile mantenere l'impianto adottando alcuni accorgimenti funzionali alle nuove logiche.

Il processo si articola in alcune principali fasi nelle quali intervengono e sono coinvolte tutte le Strutture interessate, secondo modalità e criteri organizzativi standardizzati e condivisi su tutto il territorio, al fine di assicurare la massima omogeneità, oggettività e significatività dei risultati.

Obiettivo della rilevazione è conoscere e misurare il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'INAIL, sia sugli aspetti generali, sia relativamente a tre servizi specifici:

- rapporti con le aziende
- prestazioni economiche per i lavoratori
- prestazioni sanitarie per i lavoratori,

con la *duplice finalità* dell'erogazione di una *quota del salario accessorio* e del *miglioramento dei servizi*.

L'indagine ha riguardato tutte le Sedi del territorio regionale, comprese, in via sperimentale, le Unità Operative del Settore Ricerca certificazione e verifica e la Sede Compartimentale e del Settore Navigazione, anche se i risultati dell'indagine sono stati elaborati solo a livello d'Istituto e quindi esclusi dalla analisi territoriale.

L'indagine è rivolta su base campionaria, sulla base del numero di utenti (popolazione di riferimento), necessaria a garantire la rappresentatività della realtà territoriale, avuto riguardo soprattutto alla tipologia di Sede (correlata al portafoglio utenti) ed alla tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori).

Lo strumento di raccolta dei giudizi è un questionario strutturato e parzialmente diversificato per tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori) da compilare in forma anonima, nel rispetto della privacy.

Per misurare il grado di soddisfazione sui singoli aspetti presi in esame, ogni utente esprime il proprio giudizio attraverso la seguente scala di valutazione (scala Lickert), secondo i seguenti valori:

1. Per niente d'accordo
2. Poco d'accordo
3. Abbastanza d'accordo
4. Molto d'accordo

cui è attribuito, nell'elaborazione statistica, un valore numerico da 1 a 4, oltre a "Non so", giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante, nei casi in cui l'utente ritiene di non avere informazioni sufficienti per esprimere una valutazione; anche i "non so" vengono comunque analizzati e tenuti in debito conto.

I risultati sono analizzati sia per confrontare l'andamento della qualità percepita rispetto a quella attesa, sia per le verifiche previste dalle regole contrattuali per l'erogazione del sistema premiante del personale dell'Istituto del Comparto EPNE, ai sensi del Dlgs. 150/2009.

Il valore 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%.

Questa fase ha lo scopo di evidenziare il gap tra qualità percepita (il giudizio dell'utente) e qualità progettata, in modo da cercare le cause dell'insoddisfazione e progettare le azioni di miglioramento fattibili in termini di risorse e tempo.

La rilevazione dei giudizi dell'utenza è stata effettuata attraverso i seguenti **canali**:

- **Sportello fisico**, presso le Sedi A (Avellino, Caserta, Napoli, Nola e Salerno). Sono stati contattati *gli utenti Aziende e Lavoratori* che si sono presentati in Sede durante il periodo di rilevazione.

- **Web e-mail.** Sono stati contattati *gli utenti Aziende delle Sedi A* (vedi sopra) e *Sedi B (Benevento, Aversa, Castellammare di Stabia e Battipaglia)* per i quali è disponibile l'indirizzo di posta elettronica e che nell'anno di riferimento hanno avuto almeno un "contatto" con la Sede.
- **Contact Center (C.C.).** Sono stati contattati *gli utenti Lavoratori delle Sedi A* (vedi sopra) e rispettive *Sedi B* (vedi sopra) e *C (S. Angelo dei Lombardi, S. Agata de' Goti, Napoli-Campi Flegrei, Napoli-De Gasperi, Nocera Inferiore e Sala Consilina)*, estrapolati tra gli utenti di cui è disponibile il recapito telefonico e che nell'anno di riferimento hanno avuto almeno un "contatto" con la Sede.

La rilevazione si è svolta **in un periodo lavorativo "standard"** della durata **di 2 settimane**, dal 30 settembre al 11 ottobre 2013, per tutti e tre i canali, con possibilità di proroga per web (mail) e contact center multimediale fino al raggiungimento del target stabilito e comunque fino al 14 ottobre 2013.

La **raccolta** avviene con modalità parzialmente diverse, rispetto ai tre canali:

- sportello fisico: i questionari vengono compilati dall'utenza (con o senza assistenza) su copia cartacea nell'area Aziende, nell'area Lavoratori e nel Centro Medico Legale;
- web-mail: il questionario viene ricevuto dall'utente tramite link ad una mail inviata al suo indirizzo elettronico, e quindi dallo stesso utente contestualmente compilato;
- Contact Center (C.C.): i dati del questionario sono raccolti mediante intervista telefonica all'utente da parte degli operatori del C.C.

Conclusa la fase di raccolta dei questionari in tutti e tre i canali, i dati vengono **elaborati statisticamente** a livello di Direzione Regionale (articolato per singola Sede) e di Istituto, secondo i criteri più appropriati in relazione alle finalità dell'indagine.

I **risultati dalla rilevazione** vengono analizzati e commentati mediante la predisposizione di **report a livello di Istituto e territoriale** (Direzione Regionale, articolato per singola Sede).

L'intero processo di rilevazione si conclude con **l'individuazione degli aspetti di criticità** evidenziati dalle valutazioni dell'utenza (vale a dire giudizi inferiori ai valori-obiettivo) che vengono assunti quali input per la progettazione di servizi più aderenti alle esigenze dell'utenza stessa attraverso la messa a punto delle opportune iniziative di miglioramento.

Oltre **all'informativa nella fase iniziale**, viene data infine anche ampia **informativa sui risultati** emersi, ispirata alla massima trasparenza della gestione dell'Ente nei confronti di tutti gli stake-holders.

---

## IL GIUDIZIO COMPLESSIVO

---

Il giudizio medio a livello regionale, utilizzato *ai fini del salario accessorio – media dei giudizi medi ottenuti per singolo aspetto indagato-* ha raggiunto un valore pari a **3,53**, superiore anche se di poco al dato nazionale che è stato di **3,51**; quest'ultimo comunque conferma un trend del gradimento degli utenti in crescita rispetto ai livelli delle precedenti rilevazioni (nel 2010 il valore registrato era stato di **3,38**).

Ad eccezione delle Sedi di **Napoli** e **Salerno**, per le quali è stato rilevato un giudizio complessivo rispettivamente di **3,42** e di **3,30**, tutte le Sedi della Campania hanno avuto un valore superiore alla media nazionale, con risultati eccellenti per la Sede di **Avellino (3,69)**, **Caserta (3,82)** e **Nola (3,68)**.

Nella tabella che segue viene riportata analiticamente la situazione della regione:

SEDI	Giudizio complessivo
AVELLINO	3,69
CASERTA	3,82
NAPOLI	3,42
NOLA	3,68
SALERNO	3,30
<b>Giudizio medio regionale</b>	<b>3,53</b>
<b>Giudizio medio nazionale</b>	3,51

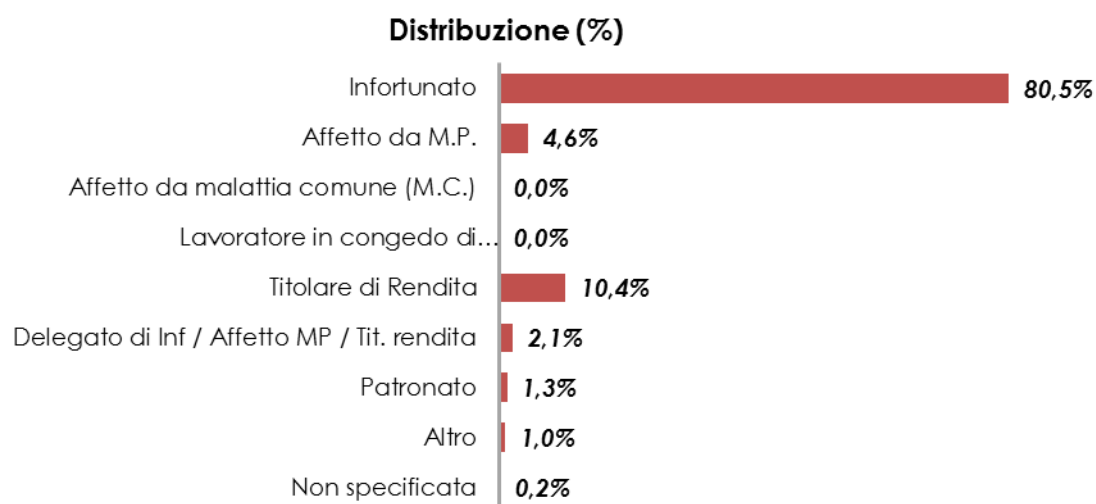
Tutte le Strutture hanno, pertanto, conseguito da parte degli utenti un giudizio, con risultati superiori al valore obiettivo (3,00), che ha permesso l'erogazione della relativa quota retributiva accessoria.

L'esito della rilevazione dimostra il giudizio sicuramente positivo espresso dagli utenti sul lavoro svolto dall'Istituto in ambito regionale e sui servizi erogati, segno che questi ultimi sono percepiti dai fruitori come di livello elevato.

## DESCRIZIONE DEL CAMPIONE DI UTENZA

Durante la rilevazione è stata registrata una partecipazione di **925 utenti**. L'**utenza Lavoratori** rappresenta il 66,37% del campione ed è costituita principalmente da infortunati e titolari di rendita.

Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
<i>Infortunato</i>	494
<i>Affetto da malattia professionale (M.P)</i>	28
<i>Affetto da malattia comune (M.C.)</i>	-
<i>Lavoratore in congedo di maternità/parentale</i>	-
<i>Titolare di rendita</i>	64
<i>Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita</i>	13
<i>Patronato</i>	8
<i>Altro</i>	6
<i>Non specificata</i>	1
<b>Totale</b>	<b>614</b>

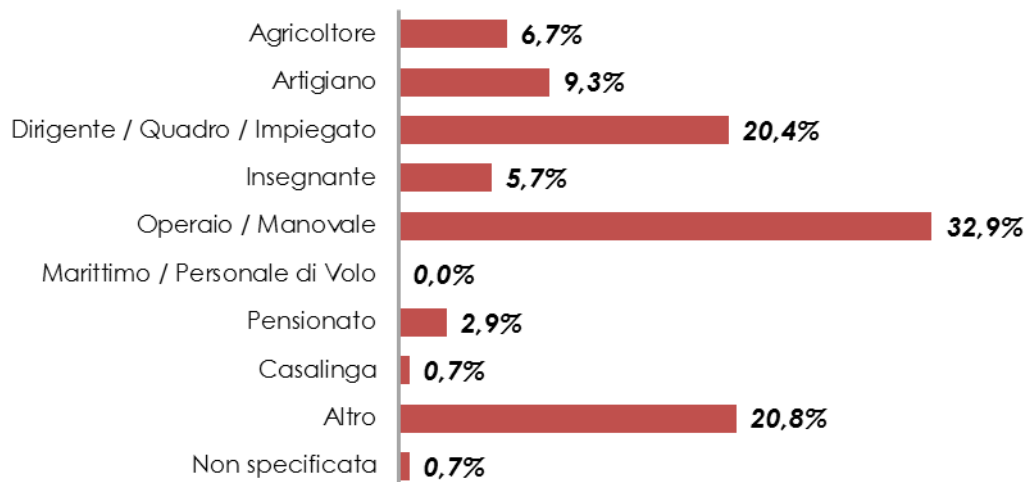


La principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine è operaio/manovale (32,9%), seguito da Dirigente/quadro/impiegato (20,4%), da artigiano (9,3%) e, infine, da agricoltore (6,7%).

Il 20,8% dei rispondenti si è inquadrato nella professione "altro". Ciò a dimostrazione che le figure professionali stanno velocemente cambiando tanto da non riconoscersi nella tradizionale divisione operaio, impiegato e agricoltore.

**Professione (Lavoratori)****Numero di questionari**

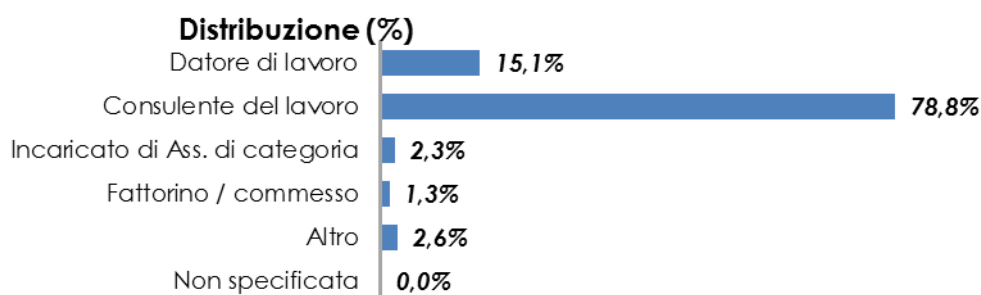
<b>Agricoltore</b>	41
<b>Artigiano</b>	57
<b>Dirigente / Quadro / Impiegato</b>	125
<b>Insegnante</b>	35
<b>Operaio / Manovale</b>	202
<b>Marittimo / Personale di Volo</b>	-
<b>Pensionato</b>	18
<b>Casalinga</b>	4
<b>Altro</b>	128
<b>Non specificata</b>	4
<b>Totale</b>	<b>614</b>

**Distribuzione (%)**



**L'utenza Aziende** rappresenta il 33,62% del campione ed è costituito dalle aziende in qualità di **datore di lavoro**. Rappresentano un bacino di utenza piuttosto stabile nel tempo in quanto il rapporto assicurativo con l'Istituto ha origine con l'inizio dell'attività aziendale e termina solo con la cessazione dell'azienda stessa.

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
<i>Datore di lavoro</i>	47
<i>Consulente del lavoro</i>	245
<i>Incaricato di Ass. di categoria</i>	7
<i>Fattorino / commesso</i>	4
<i>Altro</i>	8
<i>Non specificata</i>	-
<b>Totale</b>	<b>311</b>

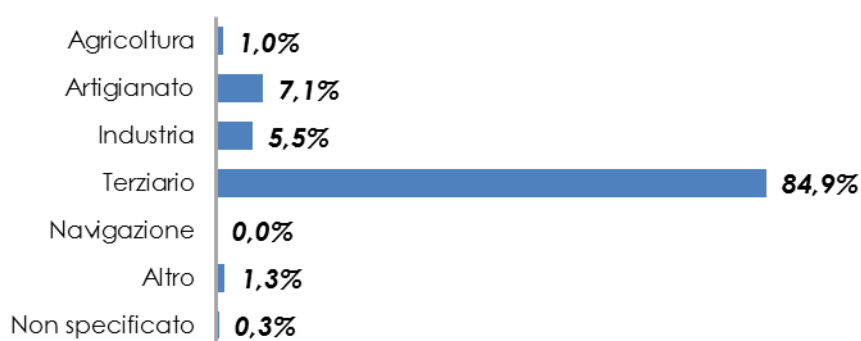


I **consulenti del lavoro** costituiscono il 78,8% dei rispondenti del settore Aziende. Infatti la maggior parte delle imprese per la gestione del rapporto assicurativo si affida alla consulenza di professionisti – commercialisti, consulenti del lavoro abilitati e non agli incaricati di Associazione di categoria che costituiscono l'2,3%, mentre il 15,1% delle aziende rispondenti preferisce rivolgersi di persona all'Istituto. Essi possono essere i piccoli artigiani/commercianti che gestiscono direttamente il rapporto assicurativo con l'Istituto, oppure il personale dipendente di grandi Ditte, delegato alla gestione delle pratiche Inail.

Tra le Aziende il settore di attività principale è quello terziario con una percentuale del 84,9%. Tale dato è influenzato dall'elevata presenza dei consulenti che, indipendentemente dalle aziende che rappresentano, si classificano come terziario. Segue il settore artigianato con il 7,1% dei rispondenti e il settore industria con il 5,5% dei rispondenti.

**Settore di attività (Aziende)****Numero di questionari**

<i>Agricoltura</i>	3
<i>Artigianato</i>	22
<i>Industria</i>	17
<i>Terziario</i>	264
<i>Navigazione</i>	-
<i>Altro</i>	4
<i>Non specificato</i>	1
<b>Totale</b>	<b>311</b>

**Distribuzione (%)****PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE PER CANALE DI RILEVAZIONE**

Il principale canale di raccolta dei questionari è stato lo sportello fisico delle Sedi con una percentuale del 73,6%, seguito poi dal canale telefonico, 20,4% e dal canale Web, 6,0%.

Per calcolare la **percentuale di partecipazione** alla C.S. 2012 si è rapportato il numero di utenti contattati con il numero di questionari ottenuti.

La seguente tabella sintetizza la numerosità dei questionari raccolti per ciascuna tipologia di utenza, Aziende e Lavoratori, suddivisi per canale di raccolta/canale

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	111	-	111
<i>Sportello</i>	200	350	550
<i>Contact Center</i>	-	264	264
<b>Totale</b>	<b>311</b>	<b>614</b>	<b>925</b>

## **RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO**

Prima di passare alla valutazione dei servizi percepiti, è stato chiesto all'utente di indicare, rispondendo ad una domanda aperta – vale a dire a testo libero – eventuali elementi aggiuntivi riguardo alle carenze da lui riscontrate nei servizi Inail.

E' da tener presente che i suggerimenti forniti con questa domanda sono rilevanti perché possono offrire anche indicazioni in merito al servizio atteso, in quanto è probabile che le criticità vengano evidenziate dal singolo utente rispetto alle caratteristiche dallo stesso ritenute prioritarie.

I suggerimenti effettivamente formulati ammontano a 548 di cui 154 formulati dalle Aziende e 394 dai Lavoratori e sono relativi *all'organizzazione degli sportelli e alla disponibilità di informazioni al numero telefonico di Sede*, ossia gli aspetti che sono risultati relativamente meno soddisfacenti a livello nazionale.

La maggior parte delle segnalazioni pervenute dall'utenza Aziende riguarda il Portale inail.it e i servizi on line: se da un lato si registra un numero interessante di reclami sulla funzionalità generale del Portale (poco ergonomico, spesso lento e con cadute di sistema, ecc...), dall'altra, 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...). Quest'anno, uno dei servizi on line più citato è stato l'invio della nuova denuncia/comunicazione di infortunio, un servizio messo in produzione solo due mesi prima del momento della rilevazione, che sconta quindi, le inefficienze della fase di start up. E' da tener presente, inoltre, che proprio durante i giorni della rilevazione sono occorsi dei problemi estemporanei sulla rete, che hanno provocato rallentamenti e disservizi al Portale, con blocchi improvvisi all'utilizzo dei servizi.

Invece, le segnalazioni dell'utenza Lavoratori sono state limitate e riferite agli aspetti legati alle specificità delle Sedi locali con particolare riferimento 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.

Uno degli aspetti segnalati sia dall'utenza Aziende sia da quella Lavoratori riguarda il servizio telefonico di Sede, per il quale l'utenza lamenta le attese troppo lunghe per ottenere un contatto telefonico con un funzionario di Sede. Le proposte formulate per il superamento della criticità rilevata sono il miglioramento della gestione delle chiamate, l'ampliamento della disponibilità oraria dello sportello telefonico. Inoltre, parte delle segnalazioni riguardano il servizio del Contact Center Multicanale accessibile dal numero telefonico unico nazionale.

## GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE

Per aspetti generali del servizio si intende l'insieme degli elementi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia aziende che lavoratori.

In linea generale le valutazioni ottenute sono positive ed in crescita rispetto allo scorso anno. Infatti il giudizio medio registrato sul totale delle suddette dimensioni è di **3,52** rispetto al 3,45 dello scorso anno.

Per la categoria Lavoratori l'utenza più soddisfatta risulta essere sempre quella dei Patronati (3,74) mentre le altre categorie si attestano ad una percentuale vicino o superiore alla media.

Nella seguente tabella i totali relativi alle risposte si riferiscono alle diverse domande relative alla sezione in argomento.

### TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per Niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,68	235	0,4%	1,7%	26,0%	68,9%	3,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,38	1.177	4,5%	9,6%	28,5%	55,7%	1,7%
<b>Aziende</b>							
<i>Incaricato</i>	3,49	35	0,0%	8,6%	34,3%	57,1%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,67	20	0,0%	0,0%	30,0%	60,0%	10,0%
<i>Altro</i>	3,28	40	2,5%	12,5%	32,5%	42,5%	10,0%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>SUB-TOTALE AZIENDE</b>	<b>3,43</b>	<b>1507</b>	<b>3,6%</b>	<b>8,3%</b>	<b>28,3%</b>	<b>57,5%</b>	<b>2,2%</b>
<i>Infortunato</i>	3,55	2.336	0,6%	2,3%	31,6%	49,7%	15,8%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,67	140	0,7%	2,9%	22,1%	65,0%	9,3%
<i>Affetto da M.C.</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Lavoratori</b>							
<i>Lavoratore in congedo di maternità/parentale</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,64	320	0,3%	1,6%	28,1%	60,3%	9,7%
<i>Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita</i>	3,69	65	0,0%	1,5%	26,2%	66,2%	6,2%
<i>Patronato</i>	3,74	40	0,0%	2,5%	20,0%	75,0%	2,5%
<i>Altro</i>	3,25	30	0,0%	6,7%	56,7%	30,0%	6,7%
<i>Non specificato</i>	3,40	5	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	0,0%
<b>SUB-TOTALE LAVORATORI</b>	<b>3,57</b>	<b>2.936</b>	<b>0,5%</b>	<b>2,3%</b>	<b>30,8%</b>	<b>52,1%</b>	<b>14,3%</b>
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,52</b>	<b>4.443</b>	<b>1,6%</b>	<b>4,3%</b>	<b>29,9%</b>	<b>54,0%</b>	<b>10,2%</b>

Per quanto attiene ai singoli elementi oggetto d'indagine, si rappresenta che, in considerazione della revisione dei questionari operata in occasione della rilevazione del 2013, non per tutti gli specifici aspetti indagati è possibile raffrontare il giudizio medio riportato quest'anno con quello relativo all'indagine 2012.

Gli elementi valutati sono stati i seguenti:

✓ ***L'accessibilità fisica, la comodità di raggiungere la sede dal punto di vista logistico***

Oggetto di valutazione è l'insieme degli elementi che rendono una Sede facilmente accessibile dal punto di vista logistico e strutturale (abolizione delle barriere architettoniche...).

Il giudizio medio relativo a questo aspetto è pari a **3,53**; non è possibile operare raffronti diretti con i risultati delle rilevazioni degli anni precedenti.

✓ ***La disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti...)***

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

Il giudizio medio relativo a questo aspetto è pari a **3,48** rispetto al 3,41 del 2012.

✓ ***La disponibilità, la competenza e la professionalità del personale di Sede***

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

Il giudizio medio relativo alla cortesia e disponibilità del personale della Sede è pari a **3,65** rispetto al 3,64 del 2012, attestandosi anche questa volta come uno degli indicatori più soddisfacenti dei servizi generali.

✓ ***La disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede***

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di fornire informazioni e gestire efficacemente le contestazioni dell'utenza per presunte violazioni o mancato rispetto di un requisito relativo al servizio erogato (ai sensi del D.P.C.M. del 27/01/94).

Il giudizio medio relativo a questo aspetto è pari a **3,45** rispetto al 3,51 dello scorso anno. Si tratta di uno dei pochi aspetti che ha subito una lieve flessione in termini di soddisfazione, sia pure in relazione al solo dato del 2012.

✓ **Efficienza del servizio di sportello telefonico**

Oggetto di valutazione sono le comunicazioni telefoniche con l'operatore della Sede di riferimento. Infatti, oltre al numero verde del Contact Center Multicanale, ciascuna Sede territoriale mette a disposizione il numero del proprio centralino. Il centralino, rappresentato da un operatore o da un sistema automatico di gestione chiamate, smista le telefonate a seconda del tipo di richiesta dell'utente.

Il giudizio medio relativo alla disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede è pari a **3,45**, rispetto al 3,27 del 2012.

---

## **GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO**

---

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

Le valutazioni ottenute sono complessivamente positive e in crescita rispetto allo scorso anno. Il giudizio medio complessivamente positivo registrato sul totale degli aspetti specifici delle Aziende è pari a **3,53** rispetto al 3,54 riportato nella precedente indagine.

Nella seguente tabella i totali relativi alle risposte si riferiscono alle diverse domande relative alla sezione in argomento.

---

### **TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE- RAPPORTO ASSICURATIVO**

---

	<b>Media Giudizi</b>	<b>Numero Risposte</b>	<b>Per Niente d'accordo</b>	<b>Poco d'accordo</b>	<b>Abbastanza d'accordo</b>	<b>Molto d'accordo</b>	<b>Non So</b>
<b>Datore di lavoro</b>	3,69	141	0,0%	0,7%	29,8%	68,8%	0,7%
<b>Consulente del lavoro</b>	3,51	726	0,7%	5,8%	35,7%	57,7%	0,1%
<b>Incaricato di Ass.ne di categoria</b>	3,38	21	0,0%	9,5%	42,9%	47,6%	0,0%
<b>Fattorino / commesso</b>	3,45	12	0,0%	0,0%	50,0%	41,7%	8,3%
<b>Altro</b>	3,48	24	0,0%	0,0%	45,8%	41,7%	12,5%
<b>Non specificato</b>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,53</b>	<b>924</b>	<b>0,5%</b>	<b>4,9%</b>	<b>35,4%</b>	<b>58,5%</b>	<b>0,6%</b>

---

Il grado di soddisfazione in merito alla gestione del rapporto assicurativo è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

✓ ***Il tempo per l'erogazione del servizio***

Oggetto di valutazione sono i tempi che intercorrono dal momento in cui l'utente fa richiesta di un determinato prodotto/servizio al momento in cui l'Istituto eroga quel prodotto/servizio (emissione dei certificati di assicurazione, variazioni anagrafiche e contributive, cessazione posizioni assicurative...)

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a **3,54** rispetto al 3,48 del 2012.

✓ ***La chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa***

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni che l'Inail invia all'utente per la gestione del proprio rapporto assicurativo. Le comunicazioni devono garantire l'eshaustività, l'omogeneità e la comprensibilità dei dati contenuti e riguardano principalmente informazioni necessarie per gli adempimenti di legge (modulistica standard, certificati di assicurazione, tasso dei premi da applicare per il calcolo dell'autoliquidazione, dichiarazione unica di regolarità contributiva...).

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è aumentato rispetto allo scorso anno, passando da 3,48 a **3,50**.

✓ ***La rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata***

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

Il giudizio medio è stato pari a **3,55** (tale aspetto non ha elementi di confronto con le indagini degli scorsi anni).

## **Prevenzione e sicurezza sul lavoro (Aziende)**

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.

Tale dato, caratterizzando l'aspetto in questione come uno dei servizi con giudizio medio relativamente meno soddisfacente tra quelli indagati per la prima volta quest'anno, evidenzia la necessità di curare maggiormente le iniziative di comunicazione e diffusione delle informazioni in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro.



Nella tabella i totali relativi alle risposte si riferiscono alle diverse domande relative alla sezione in argomento.

**TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO**

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per Niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,60	45	0,0%	0,0%	35,6%	53,3%	11,1%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,14	242	4,5%	9,9%	42,6%	31,0%	12,0%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	3,67	7	0,0%	0,0%	28,6%	57,1%	14,3%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,33	4	0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	25,0%
<i>Altro</i>	2,67	8	0,0%	25,0%	50,0%	0,0%	25,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,53</b>	<b>306</b>	<b>3,6%</b>	<b>8,5%</b>	<b>41,5%</b>	<b>34,0%</b>	<b>12,4%</b>

**GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI-SERVIZI DI SPORTELLO**

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

In linea generale le valutazioni ottenute sono positive, con una media dei giudizi complessiva pari a **3,60**.

Nella tabella i totali relativi alle risposte si riferiscono alle diverse domande relative alla sezione in argomento.

**TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO**

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per Niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
<i>Infortunato</i>	3,57	1.384	0,4%	2,7%	35,3%	59,5%	2,2%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,64	84	0,0%	3,6%	27,4%	65,5%	3,6%
<i>Affetto da M.C.</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Lavoratore in congedo di maternità/parentale</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,69	192	0,0%	2,1%	25,5%	67,7%	4,7%
<i>Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita</i>	3,85	39	0,0%	0,0%	15,4%	84,6%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,71	24	0,0%	0,0%	29,2%	70,8%	0,0%
<i>Altro</i>	3,50	18	5,6%	0,0%	33,3%	61,1%	0,0%
<i>Non specificato</i>	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,60</b>	<b>1.744</b>	<b>0,3%</b>	<b>2,5%</b>	<b>33,3%</b>	<b>61,5%</b>	<b>2,4%</b>

Gli elementi valutati sono stati i seguenti:

✓ **L'organizzazione degli sportelli della Sede, l'ambiente e gli orari di apertura**

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

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a **3,57**; considerato che nelle precedenti rilevazioni non era stato indagato tale aspetto specifico, non sono disponibili dati per il raffronto del il giudizio in questione.

✓ **I tempi di attesa per poter ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello**

Oggetto di valutazione è la tempestività, il tempo di attesa per ottenere il colloquio con il funzionario addetto allo sportello, uno degli aspetti cui l'utenza si è sempre dimostrata sensibile. Quest'anno, per la prima volta, è stata indagata la tempestività specifica per il servizio di sportello, ottenendo un giudizio medio pari a **3,58**.

✓ **La garanzia della tutela della privacy allo sportello**

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

quanto riguarda la tutela alla riservatezza è stata pari a **3,64** rispetto al 3,52 del 2012.

## GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI- PRESTAZIONI ECONOMICHE

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

In base al principio di automaticità delle prestazioni (ad esclusione degli infortuni in ambito domestico) il lavoratore è sempre tutelato anche nel caso in cui il datore di lavoro non abbia provveduto al pagamento del premio. La valutazione complessiva di queste prestazioni è risultata pari, nel 2013, a **3,51** e fa registrare un incremento rispetto al giudizio medio riportato nel 2012, pari a 3,47.

Nella tabella i totali relativi alle risposte si riferiscono alle diverse domande relative alla sezione in argomento.

### TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per Niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
<i>Infortunato</i>	3,48	1.476	1,2%	2,9%	38,3%	49,3%	8,3%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,55	84	2,4%	8,3%	17,9%	64,3%	7,1%
<i>Affetto da M.C.</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Lavoratore in congedo di maternità/parentale</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,65	192	0,0%	1,6%	31,8%	65,1%	1,6%
<i>Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita</i>	3,77	39	0,0%	0,0%	20,5%	69,2%	10,3%
<i>Patronato</i>	3,75	24	0,0%	0,0%	20,8%	62,5%	16,7%
<i>Altro</i>	3,46	18	0,0%	5,6%	27,8%	38,9%	27,8%
<i>Non specificato</i>	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%
<b>Totale</b>	<b>3,51</b>	<b>1.836</b>	<b>1,1%</b>	<b>2,9%</b>	<b>35,9%</b>	<b>52,2%</b>	<b>7,9%</b>

Il grado di soddisfazione delle prestazioni economiche riconosciute all'utenza Lavoratori è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

✓ ***Il tempo di erogazione del servizio***

Oggetto di valutazione è il tempo che intercorre dalla richiesta di una prestazione economica all'erogazione della stessa. Il giudizio medio di tale aspetto è pari a **3,48**, rispetto al 3,39 dello scorso anno.

✓ ***La chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica (provvedimenti)***

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni, in senso lato, inviate all'utente Lavoratore per la gestione della pratica di infortunio o malattia professionale. Le comunicazioni devono garantire l'eshaustività, l'omogeneità e la comprensibilità dei dati (modulistica standard, richiesta di dati mancanti, provvedimenti...).

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è **3,51** rispetto al 3,50 del 2012.

✓ ***La rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata***

Al pari del rapporto assicurativo con le Aziende, l'oggetto di valutazione è la rispondenza delle prestazioni economiche ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti. Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a **3,53**; considerato che nelle precedenti rilevazioni non era stato indagato tale aspetto specifico, non sono disponibili dati per il raffronto del il giudizio in questione

---

## **GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI- PRESTAZIONI SANITARIE**

---

In caso di infortunio o malattia professionale, l'Istituto effettua gli accertamenti medico legali ed eroga le prestazioni sanitarie necessarie ai fini del recupero dell'integrità psicofisica dei lavoratori.

Complessivamente il giudizio medio relativo a tale aspetto è stato pari a **3,54**.

I patronati, al pari dei delegati (altro), non usufruendo direttamente delle prestazioni sanitarie, presentano percentuali molto alte di "non so".

Nella tabella i totali relativi alle risposte si riferiscono alle diverse domande relative alla sezione in argomento.

**TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE**

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per Niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
<i>Infortunato</i>	3,52	1.384	0,8%	4,8%	34,1%	56,9%	3,5%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,65	83	0,0%	6,0%	20,5%	66,3%	7,2%
<i>Affetto da M.C.</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Lavoratore in congedo di maternità/parentale</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,59	192	1,0%	5,2%	27,1%	65,6%	1,0%
<i>Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita</i>	3,67	39	0,0%	5,1%	12,8%	51,3%	30,8%
<i>Patronato</i>	3,94	24	0,0%	0,0%	4,2%	70,8%	25,0%
<i>Altro</i>	3,36	18	0,0%	5,6%	38,9%	33,3%	22,2%
<i>Non specificato</i>	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,54</b>	<b>1.743</b>	<b>0,7%</b>	<b>4,8%</b>	<b>31,8%</b>	<b>58,2%</b>	<b>4,5%</b>

Gli elementi valutati per le prestazioni sanitarie sono stati i seguenti:

✓ ***L'idoneità degli ambulatori per le visite mediche***

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

Il giudizio medio su tale aspetto del servizio è pari a **3,52**, rispetto al 3,42 dello scorso anno.

✓ ***La disponibilità e cortesia del personale sanitario***

Oggetto di valutazione è la disponibilità del personale sanitario, inteso sia come personale infermieristico sia come medici e/o professionisti (tecnici radiologi) che collaborano o effettuano le visite e gli esami medici di pertinenza.

Per disponibilità si intende il modo in cui il personale si relaziona con l'utente, la capacità di essere comprensivi, cortesi, "empatici" rispetto alla persona con cui si sta interagendo.

La valutazione media è pari a **3,58**, rispetto al 3,46 dello scorso anno; tale aspetto si conferma come il più soddisfacente tra quelli indagati del servizio sanitario.

✓ **L'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...)**

In conformità con gli aspetti valutati per le prestazioni economiche, l'organizzazione dello sportello sanitario, che in tal caso coincide con la gestione delle visite mediche, risulta uno degli aspetti cui l'utenza è più sensibile.

Il giudizio medio relativo all'organizzazione dello sportello sanitario è pari a **3,52**, valore superiore rispetto al 3,35 dello scorso anno.

## **I RISULTATI DELLE SEDI**

### **AVELLINO e Sedi di pertinenza**

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,69	3,66	613	3,74	84	3,26	28	3,74	282	3,67	294	3,74	282

I giudizi medi ottenuti dalla Sede a livello dirigenziale sono più che soddisfacenti: tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni molto lusinghiere con una punta di eccellenza riguardante le aziende.

Il giudizio complessivo supera sia il giudizio complessivo regionale (3,53) che quello nazionale (3,51).

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto per misurare il grado di soddisfazione sui diversi aspetti del servizio, va sottolineato il giudizio eccellente espresso nei confronti del personale che mette in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità.

Tra i suggerimenti non sono stati segnalati particolari proposte di miglioramento dei servizi.

Pertanto non si è registrato nessuno elemento di criticità per cui la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

## AVELLINO

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,77	3,73	503	3,78	78	3,28	26	3,83	222	3,75	231	3,86	222

I giudizi medi ottenuti dalla Sede sono più che soddisfacenti: tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni molto lusinghiere con una punta di eccellenza riguardante le aziende.

Il giudizio complessivo supera sia il giudizio complessivo regionale (3,53) che quello nazionale (3,51).

Non si è registrato alcuno elemento di criticità per cui si ritiene che la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

## BENEVENTO

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,32	3,21	59	3,17	6	3,00	2	3,40	30	3,45	30	3,37	30

I giudizi medi ottenuti dalla Sede possono essere considerati soddisfacenti in quanto tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni pari all'obiettivo (3,00). Il giudizio complessivo anche se inferiore alla media regionale si considera comunque positivo in quanto in aumento rispetto all'anno scorso (3,05).

Al riguardo si fa presente che nonostante il giudizio ottenuto non risulti significativo in quanto l'oggetto di indagine non ha raggiunto la numerosità campionaria sufficientemente rappresentativa si ritiene comunque che la sede deve porre in essere le relative azioni di miglioramento.

## S. ANGELO DEI LOMBARDI

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,24	3,24	36	3,26	21	3,25	24	3,19	21

I giudizi medi ottenuti dalla Sede possono essere considerati soddisfacenti in quanto tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni pari all'obiettivo (3,00), anche se i giudizi sono inferiori rispetto al dato regionale e della Sede complessiva.

Al riguardo si fa presente che il giudizio ottenuto non risulta significativo in quanto l'oggetto di indagine non ha raggiunto la numerosità campionaria sufficientemente rappresentativa anche ai fini delle successive fasi di impostazione delle azioni di miglioramento.

## S. AGATA DE' GOTI

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,53	3,58	15	3,44	9	3,50	9	3,56	9

I giudizi medi ottenuti dalla Sede possono essere considerati completamente soddisfacenti in quanto tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni superiori all'obiettivo (3,00).

Al riguardo si fa presente, comunque, che il giudizio ottenuto non risulta significativo in quanto l'oggetto di indagine non ha raggiunto la numerosità campionaria sufficientemente rappresentativa.



## CASERTA e Sede di pertinenza

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,82	3,78	626	3,63	126	3,47	42	3,88	250	3,89	252	3,90	252

I giudizi medi ottenuti dalla Sede a livello dirigenziale sono estremamente soddisfacenti, in quanto superiori al valore medio regionale (3,53) e a quello nazionale (3,51).

Tutti gli aspetti del servizio, oggetto d'indagine, hanno riportato valutazioni molto lusinghiere.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto per misurare il grado di soddisfazione sui diversi aspetti del servizio, va sottolineato il giudizio encomiabile espresso nei confronti del personale che continua a mettere in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità che, evidentemente, viene apprezzato.

Non si è registrato nessun elemento di criticità per cui la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento se non quelle indicate dagli utenti circa un potenziamento della comunicazione telefonica.

## CASERTA

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,86	3,83	540	3,63	90	3,55	30	3,92	232	3,93	234	3,94	234

I giudizi medi ottenuti dalla Sede sono più che soddisfacenti: tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni molto lusinghiere.

Il giudizio complessivo supera sia il giudizio complessivo regionale (3,53) che quello nazionale (3,51).

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto per misurare il grado di soddisfazione sui diversi aspetti del servizio, va sottolineato il giudizio eccellente espresso nei confronti del personale che mette in campo con

professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità.

Non si è registrato alcuno elemento di criticità per cui si ritiene che la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

### **AVERSA**

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,49	3,50	86	3,61	36	3,22	12	3,44	18	3,41	18	3,50	18

I giudizi medi ottenuti dalla Sede sono abbastanza soddisfacenti: tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato un valore superiore a 3,00.

Il giudizio complessivo si accosta sia al giudizio complessivo regionale (3,53) che a quello nazionale (3,51).

Al riguardo si fa presente, comunque, che il giudizio ottenuto non risulta significativo in quanto l'oggetto di indagine non ha raggiunto la numerosità campionaria sufficientemente rappresentativa.

Non si è registrato alcuno elemento di criticità per cui si ritiene che la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

### **NAPOLI e Sedi di pertinenza**

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,42	3,42	1356	3,55	299	3,24	97	3,48	516	3,35	543	3,42	513

I giudizi medi ottenuti dalla Sede a livello dirigenziale sono più che soddisfacenti: tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni molto lusinghiere con una punta di eccellenza riguardante le aziende.

Il giudizio complessivo si accosta sia al giudizio complessivo regionale (3,53) che a quello nazionale (3,51).

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto per misurare il grado di soddisfazione sui diversi aspetti del servizio, va sottolineato il giudizio eccellente espresso nei confronti del personale che mette in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità.

Non si è registrato alcuno elemento di criticità per cui si ritiene che la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

## NAPOLI

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,55	3,51	971	3,55	299	3,24	97	3,72	288	3,56	300	3,63	285

I giudizi medi ottenuti dalla Sede sono più che soddisfacenti: tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni molto lusinghiere.

Il giudizio complessivo supera sia il giudizio complessivo regionale (3,53) che quello nazionale (3,51).

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto per misurare il grado di soddisfazione sui diversi aspetti del servizio, va sottolineato il giudizio eccellente espresso nei confronti del personale che mette in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità.

Non si è registrato nessun elemento di criticità per cui si ritiene la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

## CAMPI FLEGREI

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,08	3,06	169	3,10	99	3,06	111	3,12	99

I giudizi medi ottenuti dalla Sede hanno riportato valutazioni pari all'obiettivo (3,00); i giudizi risultano inferiori rispetto al dato regionale e della Sede complessiva. I risultati dell'indagine potrebbero aver subito l'influenza del fatto

che, nell'anno di riferimento, gli ambulatori della sede sono stati trasferiti momentaneamente presso la Sede di Napoli, mentre gli Uffici Amministrativi sono rimasti nella sede madre.

Comunque tenuto conto che è prevista la chiusura nei prossimi mesi si ritiene che la stessa non dovrà porre in essere alcuna iniziativa di miglioramento.

### VIA DE GASPERI

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,17	3,17	216	3,18	129	3,14	132	3,20	129

I giudizi medi ottenuti dalla Sede non possono essere considerati completamente soddisfacenti anche se tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni superiori all'obiettivo (3,00).

Pertanto la Sede deve porre in essere tutte le azioni di miglioramento per eliminare le criticità evidenziate dalla rilevazione con particolare riferimento agli aspetti generali di Sede e aspetti specifici Lavoratori - prestazioni economiche.

### NOLA e Sede di pertinenza

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,68	3,70	615	3,72	97	3,31	33	3,71	273	3,63	273	3,69	273

I giudizi medi ottenuti dalla Sede sono più che soddisfacenti: tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni molto lusinghiere.

Il giudizio complessivo supera sia il giudizio complessivo regionale (3,53) che quello nazionale (3,51).

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto, va sottolineato il giudizio più che positivo espresso nei confronti del personale della Struttura, segno che i dipendenti, nonostante la carenza di personale, continuano a

mettere in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità che, evidentemente, viene apprezzato. Non si è registrato nessun elemento di criticità per cui si ritiene la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

### NOLA

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,75	3,77	495	3,77	72	3,56	24	3,77	225	3,69	225	3,76	225

I giudizi medi ottenuti dalla Sede sono più che soddisfacenti: tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni molto lusinghiere. Il giudizio complessivo supera sia il giudizio complessivo regionale (3,53) che quello nazionale (3,51).

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto, va sottolineato il giudizio più che positivo espresso nei confronti del personale della Struttura, segno che i dipendenti, nonostante la carenza di personale, continuano a mettere in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità che, evidentemente, viene apprezzato.

Non si è registrato nessun elemento di criticità per cui si ritiene la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

### CASTELLAMMARE DI STABIA

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,38	3,39	120	3,56	25	2,75	9	3,40	48	3,38	48	3,31	48

I giudizi medi ottenuti dalla Sede possono essere considerati soddisfacenti in quanto quasi tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni superiori all'obiettivo (3,00); comunque i giudizi sono inferiori rispetto al dato regionale e della Sede complessiva.

L'unico valore inferiore a 3,00 è stato quello riferito agli aspetti specifici Aziende – Prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Tale dato, rilevato anche a livello nazionale come uno dei servizi con giudizio medio relativamente meno soddisfacente tra quelli indagati per la prima volta quest'anno, evidenzia la necessità di curare maggiormente le iniziative di comunicazione e diffusione delle informazioni in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Pertanto si ritiene che la sede dovrà porre in essere le iniziative di miglioramento per eliminare tale criticità.

### SALERNO e Sedi di pertinenza

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,30	3,30	1233	3,36	318	3,01	106	3,40	423	3,30	474	3,24	423

I giudizi medi ottenuti dalla Sede a livello dirigenziale anche se inferiori al valore medio regionale (3,53) e nazionale (3,51) sono comunque soddisfacenti e risultano leggermente migliorati rispetto all'anno scorso.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto, va sottolineato il giudizio lodevole espresso nei confronti del personale della Struttura, segno che i dipendenti continuano a mettere in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità che, evidentemente, viene apprezzato.

Nonostante non sia stato registrato alcuno elemento di criticità, la Sede dovrà, comunque, porre in essere iniziative di miglioramento per elevare il giudizio almeno al dato regionale.

### SALERNO

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,30	3,28	830	3,35	276	3,08	92	3,40	228	3,32	228	3,25	228

I giudizi medi ottenuti dalla Sede anche se inferiori al valore medio regionale (3,53) e nazionale (3,51) sono comunque da ritenere soddisfacenti. Tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni apprezzabili con un maggior livello di gradimento riportato dal settore LAVORATORI (servizi di sportello).

Gli utenti nelle richieste di miglioramento hanno evidenziato che i locali della Sede di Salerno non sono confortevoli e necessitano di essere ristrutturati. Considerato che i lavori saranno realizzati nel corso dell'anno 2014 questi giudizi potranno essere maggiormente positivi ed otterranno il dovuto riconoscimento da parte dell'utenza in quanto coincidenti con le proprie esigenze.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto, va sottolineato il giudizio lodevole espresso nei confronti del personale della Struttura, segno che i dipendenti continuano a mettere in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità che, evidentemente, viene apprezzato.

Nonostante non sia stato registrato alcuno elemento di criticità, la Sede dovrà, comunque, porre in essere iniziative di miglioramento per elevare il giudizio almeno al dato regionale.

## BATTIPAGLIA

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,40	3,44	209	3,43	42	2,50	14	3,52	87	3,41	94	3,31	87

I giudizi medi ottenuti dalla Sede possono essere considerati soddisfacenti in quanto quasi tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni pari all'obiettivo (3,00) con particolare riferimento agli aspetti specifici del settore Lavoratori – servizi di sportello.

Sono da considerarsi sempre positivi i giudizi relativi cortesia e disponibilità del personale della sede e competenza e professionalità del personale addetto del settore aziende.

I giudizi sono inferiori rispetto al dato regionale e della Sede complessiva. L'unico valore inferiore a 3,00 è stato quello riferito agli aspetti specifici Aziende – Prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Tale dato, rilevato anche a livello nazionale come uno dei servizi con giudizio medio relativamente meno soddisfacente tra quelli indagati per la prima volta quest'anno, evidenzia la necessità di curare maggiormente le iniziative di comunicazione e diffusione delle informazioni in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Pertanto si ritiene che la sede dovrà porre in essere le iniziative di miglioramento per eliminare tale criticità.

### NOCERA INFERIORE

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,19	3,24	122	3,21	66	3,15	104	3,18	66

I giudizi medi ottenuti dalla Sede non possono essere considerati completamente soddisfacenti anche se tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni superiori all'obiettivo (3,00).

Non si è registrato comunque nessuno elemento di criticità per cui la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

### SALA CONSILINA

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	
	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
3,30	3,31	72	3,44	42	3,33	48	3,10	42

I giudizi medi ottenuti dalla Sede possono essere considerati soddisfacenti in quanto tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni superiore all'obiettivo (3,00).

Anche se il dato non risulta rappresentativo per l'indagine non si è registrato comunque nessuno elemento di criticità per cui la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.