

INAIL

DIREZIONE REGIONALE ABRUZZO

UFFICIO P.O.A.S. – ORGANIZZAZIONE E AUDITING

Indagine di CUSTOMER SATISFACTION sui servizi erogati dall'I.N.A.I.L.



12 - 23 ottobre 2015

DIREZIONE REGIONALE ABRUZZO

INDICE

PRESENTAZIONE	4
NOTA METODOLOGICA	5
SINTESI DEI RISULTATI	9
DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	13
L’IMMAGINE DELL’ISTITUTO: I SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI	17
VALUTAZIONE DEI SERVIZI	18
ASPETTI GENERALI DI SEDE	18
IL RAPPORTO ASSICURATIVO (AZIENDE)	21
PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO (AZIENDE)	23
I SERVIZI DI SPORTELLO (LAVORATORI)	23
LE PRESTAZIONI ECONOMICHE (LAVORATORI)	25
LE PRESTAZIONI SANITARIE (LAVORATORI)	27
IL GIUDIZIO NELLE SEDI LOCALI	29
CONCLUSIONI	34
APPENDICE TABELLE DI RIEPILOGO COMPLESSIVO DELLE STRUTTURE TERRITORIALI	35

PRESENTAZIONE

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

La rilevazione di Customer Satisfaction – C.S. – sui servizi Inail, si avvale di due strumenti distinti: l’indagine periodica (annuale) di C.S e la rilevazione *emoticon*, avviata con l’adesione al progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica “Mettiamoci la Faccia”.

Nel 2015, l’impianto dell’indagine periodica è stato adeguato al mutato contesto organizzativo dell’Istituto, caratterizzato dalla transizione verso l’attuazione del nuovo modello organizzativo di cui al Regolamento di Organizzazione adottato con Determinazione presidenziale n. 332 del 23 dicembre 2013.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i giudizi, aggregati a livello regionale, emersi dall’indagine periodica di C.S. 2015, sottolineandone i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti delle sedi territoriali, allo scopo di consolidare gli aspetti positivi ed individuare e superare i motivi organizzativi e/o di contesto che hanno generato le eventuali criticità. Al fine di evidenziare l’andamento delle valutazioni nel tempo, i risultati sono stati confrontati con quelli analoghi del 2014 e, laddove disponibili in relazione alle riformulazioni dei questionari nel frattempo operate, del 2013 e 2012.

In relazione al processo di integrazione del Settore Ricerca, certificazione e verifica – ex Ipsel e del Settore Navigazione – ex Ipsema (enti soppressi ai sensi del Decreto Legge 78/2010, convertito nella Legge 30 luglio 2010 n.122, le cui funzioni sono state attribuite all’Istituto), si è ritenuto, a livello centrale, di non effettuare la rilevazione

per il settore Navigazione, ad eccezione degli infortunati o tecnopatici che accedono alle sedi competenti per domicilio a seguito della chiusura dei COT ex Ipsema. Ciò in vista della imminente integrazione delle procedure istituzionali e la conseguente chiusura delle sedi compartimentali. Il giudizio degli utenti del settore Ricerca è stato invece rilevato *in via sperimentale* ed ha contribuito, unitamente alle altre regioni, a formare un campione significativo che è stato oggetto di analisi solo nazionale, in continuità con il percorso avviato nel 2012-2014.

NOTA METODOLOGIA

La rilevazione periodica di C. S. ha l'obiettivo di conoscere il giudizio dell'utenza e di misurare, nella maniera più rappresentativa possibile, il grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi erogati dall'Istituto.

I Destinatari

L'indagine ha riguardato tutte le sedi della regione Abruzzo, seppure con metodi di rilevazione differenziati, ed è stata rivolta - su base campionaria - agli utenti che hanno usufruito nell'ultimo anno dei servizi INAIL e che appartengono ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

- “Lavoratori”
 - Infortunato
 - Affetto da malattia professionale
 - Titolare di rendita
 - Patronato

- “Aziende”
 - Azienda/Datore di lavoro
 - Consulente
 - Associazione di categoria

Considerata la popolazione di riferimento (portafoglio produttivo al 31/12/2014) e al fine di garantire la rappresentatività di tutto il territorio, è stata predeterminata una numerosità campionaria avendo riguardo soprattutto alla tipologia di Sede (A, B e C correlate al portafoglio) e alla tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori).

I Servizi oggetto di valutazione e le dimensioni indagate

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

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

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

I servizi oggetto di valutazione sono stati strutturati come segue:

Servizi generali di Sede: insieme dei servizi gestiti dalla singola sede e che incidono sulla qualità complessiva dei servizi erogati

Aspetti tangibili della sede (organizzazione e accoglienza degli ambienti)

Adeguatezza e chiarezza delle informazioni

Disponibilità, competenza e professionalità del personale

Servizi specifici per l'utenza Aziende

Rapporto assicurativo con i datori di lavoro

Certificazione e verifica

Prevenzione e sicurezza sul lavoro

Servizi specifici per l'utenza Lavoratori

Servizi di sportello

Prestazioni economiche assicurative

Prestazioni sanitarie

Servizi generali complessivi: intesi come l'insieme dei servizi gestiti a livello centrale

Portale istituzionale e servizi on-line

Servizi erogati dal Contact Center Multicanale

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

Lo strumento di raccolta dati

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

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

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

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

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

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

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

I Canali di rilevazione

I questionari sono stati raccolti attraverso i seguenti canali:

- **Sportello**: il campione è costituito dagli utenti che si sono presentati, durante il periodo di rilevazione, in uno degli sportelli presso le Sedi affidate alla responsabilità di un dirigente con incarico di livello non generale (di tipologia A) e le Unità operative territoriali del settore Ricerca, Certificazione e verifica ubicate presso le medesime sedi. La raccolta e la gestione dei questionari cartacei compilati dagli utenti è stata affidata al personale di Sede con il coordinamento della Direzione Regionale. Per il Settore Ricerca, Certificazione e Verifica i dati raccolti sono stati oggetto di sintesi e valutazione esclusivamente a livello nazionale.
- **Web-Mail**: il campione è costituito dagli utenti *Aziende* di tutte le Sedi, comprese le Unità operative territoriali del settore Ricerca, Certificazione e verifica, abilitati ai servizi *on line* o dei quali, comunque, si dispone dell'indirizzo di posta elettronica certificata o ordinaria. I questionari sono stati compilati in autonomia dall'utente, accedendo a un link inviato via e-mail. In considerazione del

consolidamento del processo di telematizzazione delle comunicazioni si è ritenuto, a livello centrale, di incrementare la numerosità campionaria rilevata attraverso questo canale rispetto alle precedenti indagini di C.S.

- Contact Center Multicanale (telefono): il campione è costituito dagli utenti *Lavoratori* di tutte le Sedi estrapolati tra coloro di cui si dispone del recapito telefonico. I questionari sono stati somministrati tramite intervista telefonica effettuata dagli operatori del Contact Center Multicanale.

Elaborazione dei dati

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

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

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

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

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

SINTESI DEI RISULTATI

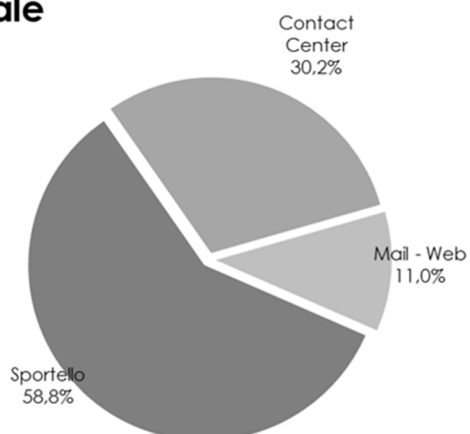
Nel 2015, l'indagine di C.S. si è svolta nei giorni dal 12 al 23 ottobre, con proroga, a seconda della partecipazione dell'utenza, fino ad un massimo di quattro settimane.

In Abruzzo, durante il periodo di rilevazione, sono stati complessivamente raccolti **827** questionari, di cui **183** nel settore Aziende e **644** nel settore Lavoratori, come si evince, in dettaglio, dalla tabella che segue:

Canale	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	91	-	91
Sportello	92	394	486
Contact Center	-	250	250
Totale	183	644	827

Il principale canale di raccolta è stato lo sportello fisico presso le Sedi, seguito dal canale telefonico e dal canale web. Si riporta, di seguito, la ripartizione per l'anno 2015.

Totale



Il Giudizio Medio Complessivo

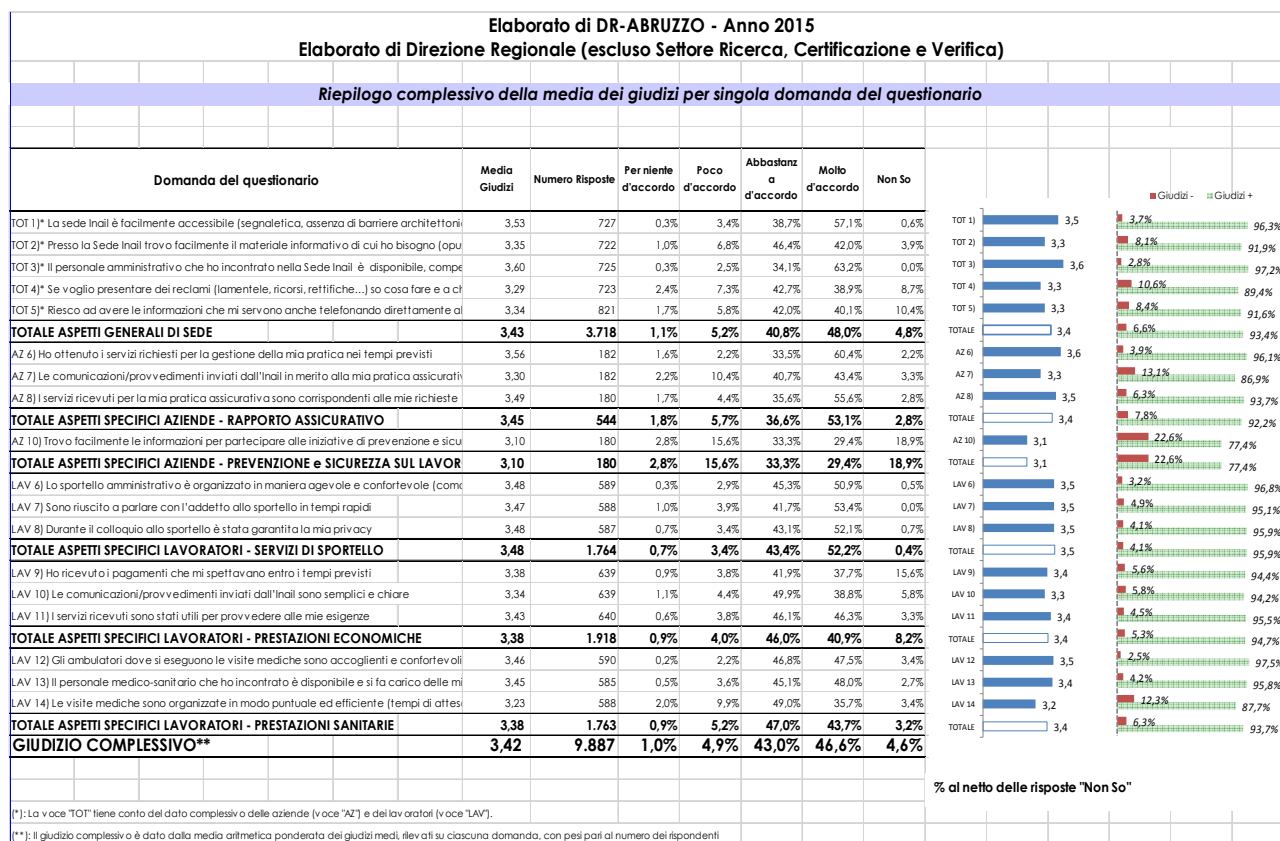
Il giudizio medio complessivo a livello regionale, inteso come media dei giudizi escluso il Settore Ricerca, sui servizi di sede forniti nell'anno 2015 è positivo e pari a **3,42**, lievemente inferiore al giudizio dell'anno 2014 (3,46) nonché al dato 2015 espresso a livello nazionale (3,48).

Riguardo i diversi aspetti oggetto di valutazione, la tabella seguente mette a confronto i dati nazionali 2015 con quelli della regione Abruzzo e, inoltre, viene riportato il trend regionale riferito al periodo 2012-2014:

	ITALIA 2015	ABRUZZO 2015		
Giudizio medio sui servizi generali di sede	3,46	3,43		
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende – Rapporto assicurativo	3,46	3,45		
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende – Prevenzione:	3,09	3,10		
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori – Servizi di sportello	3,54	3,48		
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori – Prestazioni economiche	3,47	3,38		
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori - Prestazioni sanitarie	3,51	3,38		
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO	3,48	3,42		
	ABRUZZO 2015	ABRUZZO 2014	ABRUZZO 2013	ABRUZZO 2012
Giudizio medio sugli aspetti generali del servizio	3,43	3,50	3,47	3,44
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende: Rapporto Assicur.	3,45	3,49	3,63	3,60
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende: Prevenzione	3,10	3,25	3,36	non valutato
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori: Servizi Sportello	3,48	3,55	3,53	3,33
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori Prestaz. Econ.	3,38	3,39	3,40	
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori Prestazioni Sanit.	3,38	3,37	3,38	3,33
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO	3,42	3,46	3,46	3,40

I singoli indicatori di qualità

I singoli indicatori di qualità registrano tutti, a livello aggregato, valutazioni medie superiori al valore 3 ed una percentuale di utenti non soddisfatti inferiore al 15% degli intervistati tranne per la domanda AZ 10) relativa agli “aspetti specifici delle aziende-prevenzione e sicurezza del lavoro”. Si veda in proposito la tabella che segue:



La valutazione meno favorevole, anche se superiore al 3,00, riguarda, appunto, il settore prevenzione e sicurezza sul lavoro con un valore pari a **3,10**, in calo rispetto ai dati registrati nel 2013 e 2014.

I giudizi più favorevoli attengono soprattutto al personale, in particolare:

- Competenza e disponibilità del personale amministrativo di sede (**3,60**).
- Gestione delle pratiche nei tempi previsti, in aspetti specifici aziende (**3,56**).

Il giudizio per canale di rilevazione

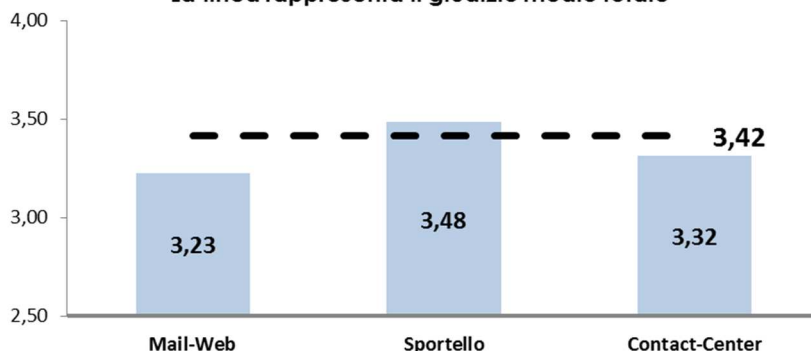
Osservando i dati per canale di rilevazione si riscontrano valutazioni medie in linea con il valore obiettivo di riferimento (3). Fa eccezione il canale *mail web*, in cui si registra un valore pari a **2,82**, per il settore Prevenzione e sicurezza nel lavoro, e un giudizio medio pari a **2,98** sugli aspetti generali di Sede, per quanto riguarda la disponibilità di materiale informativo presso le strutture territoriali.

Si veda, nel dettaglio, la tabella che segue:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2015								
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)								
Confronto medie per Canale								
Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	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...)	3,57	46	3,57	484	3,45	197	3,53	727
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	2,98	45	3,41	480	3,27	197	3,35	722
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,54	46	3,71	482	3,35	197	3,60	725
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,15	46	3,31	480	3,30	197	3,29	723
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la n	3,20	91	3,43	481	3,25	249	3,34	821
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,28	274	3,49	2.407	3,32	1.037	3,43	3.718
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,36	91	3,76	91		0	3,56	182
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,13	91	3,47	91		0	3,30	182
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,36	90	3,63	90		0	3,49	180
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,28	272	3,62	272		0	3,45	544
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'	2,82	91	3,37	89		0	3,10	180
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,82	91	3,37	89		0	3,10	180
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, arar		0	3,58	392	3,27	197	3,48	589
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,58	391	3,26	197	3,47	588
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,54	391	3,34	196	3,48	587
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	0	0	3,57	1.174	3,29	590	3,48	1.764
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	3,45	389	3,30	250	3,38	639
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare		0	3,36	389	3,32	250	3,34	639
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,49	391	3,32	249	3,43	640
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	0	0	3,43	1.169	3,31	749	3,38	1.918
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela,		0	3,54	393	3,31	197	3,46	590
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	3,47	388	3,41	197	3,45	585
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficienti (tempi di attesa, orario, gestione di più visite,		0	3,18	391	3,31	197	3,23	588
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	0	0	3,40	1.172	3,34	591	3,38	1.763
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,23	637	3,48	6.283	3,32	2.967	3,42	9.887

Giudizio medio per canale

La linea rappresenta il giudizio medio totale



Il giudizio per Frequenza

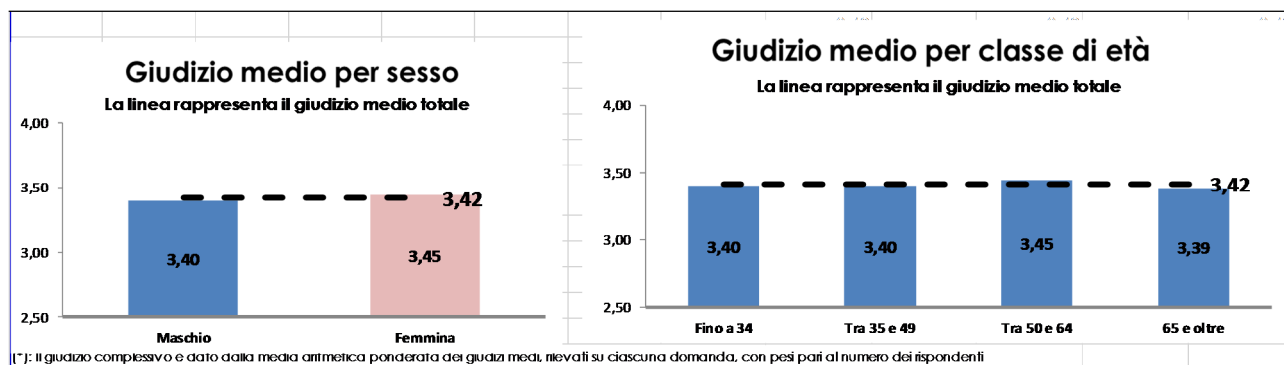
Osservando i dati in funzione della frequenza in sede, si rileva che il giudizio espresso da chi ha frequentato le sedi Inail oltre 5 volte è il più elevato (3,52), seguito da quello formulato dagli utenti recatisi in sede da 2 a 5 volte e per la prima volta (3,40). Per gli approfondimenti di dettaglio, si veda la tabella sotto riportata:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2015						
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)						
Confronto medie per frequenza						
Domanda del questionario	Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato				Totale	
	Nessuna	E' la prima volta/una volta	Da 2 a 5 volte	Oltre 5 volte		
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)		3,46	3,53	3,64	3,53	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)		3,31	3,33	3,42	3,35	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale		3,52	3,59	3,77	3,60	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi		3,20	3,27	3,47	3,29	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,21	3,30	3,34	3,49	3,34	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,21	3,36	3,42	3,56	3,43	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,36	3,71	3,47	3,72	3,56	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,19	3,45	3,14	3,44	3,30	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,46	3,67	3,30	3,60	3,49	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,34	3,61	3,30	3,59	3,45	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (br)	2,80	3,25	2,91	3,38	3,10	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,80	3,25	2,91	3,38	3,10	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di aper		3,47	3,48	3,49	3,48	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		3,50	3,47	3,43	3,47	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		3,49	3,45	3,52	3,48	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		3,49	3,47	3,48	3,48	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,10	3,32	3,43	3,50	3,38	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,37	3,28	3,36	3,40	3,34	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,44	3,43	3,40	3,48	3,43	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,30	3,35	3,40	3,46	3,38	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy,		3,43	3,47	3,53	3,46	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		3,46	3,40	3,57	3,45	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (Tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)		3,28	3,15	3,32	3,23	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		3,39	3,34	3,47	3,38	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**		3,25	3,40	3,40	3,52	3,42

Il giudizio per sesso e per classe di età

Le tabelle sottostanti riportano il giudizio medio espresso dagli utenti abruzzesi rispetto al sesso e alla classe di età. Il dato più favorevole è stato espresso dagli utenti “femmine” (3,45) e dalla classe di età tra 50 e 64 anni(3,45). Nel dettaglio:

ABRUZZO – ANNO 2015



DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

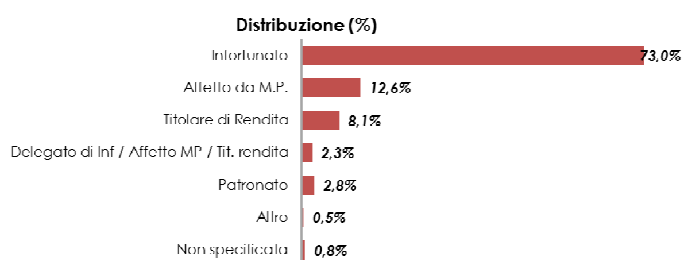
Come già rappresentato, l'indagine è stata effettuata attraverso tre canali di rilevazione (web-mail, sportello e contact center) ed ha registrato, a livello regionale, la partecipazione di n. 827 utenti, distinti tra “lavoratori” e “aziende”.

La categoria dei “Lavoratori” è rappresentata con n. 644 utenti, pari al 77,88% del campione, mentre la categoria delle “Aziende”, con 183 utenti, rappresenta il 22,12 degli intervistati.

Settore di Attività e Professione

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

Categoria (Lavoratori)	N. questionari
Infortunato	470
Affetto da M.P.	81
Titolare di Rendita	52
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. re	15
Patronato	18
Altro	3
Non specificata	5
Totale	644



Gli **infortunati** rappresentano il 73% dell’utenza Lavoratori che ha risposto ai questionari – e, in genere, sono utenti che variano ciclicamente di anno in anno.

Gli **affetti da M.P.** – il 12,6% dei rispondenti Lavoratori – sono utenti che per la particolarità della patologia di origine professionale richiedono un’attenzione particolare soprattutto per gli aspetti medico-sanitari, sia nella fase di valutazione sia nella fase successiva di presa in carico dell’utente.

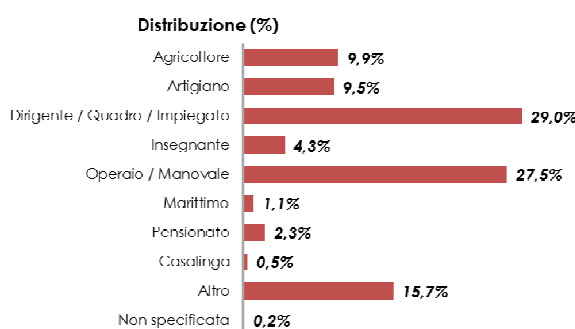
I **titolari di rendita** – il 8,1% dei rispondenti Lavoratori – hanno con l’Istituto un rapporto prolungato nel tempo che inizia con l’evento infortunistico o l’insorgenza della patologia professionale, si stabilizza con il riconoscimento della rendita e termina solo con la piena guarigione o il decesso del titolare. Tale rapporto prevede, in relazione alle diverse fasi, l’erogazione di prestazioni e servizi diversi (certificazioni, visite di controllo, fornitura di protesi...)

I **patronati** – il 2,8% dei rispondenti Lavoratori – pur rappresentando gli interessi di utenti che possono variare, di anno in anno, a seconda delle deleghe ricevute, sono

costituiti dagli stessi funzionari che hanno pertanto, in considerazione del loro ruolo, un rapporto con la sede Inail prolungato nel tempo.

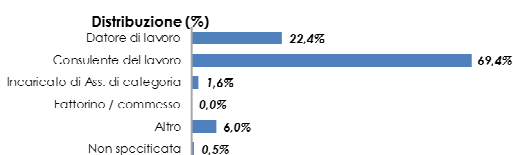
Con riferimento alla professione degli utenti “Lavoratori”, il campione risulta costituito in misura prevalente da Dirigente/Quadro/Impiegato (29%) seguito da Operai/Manovali (27,5%). L’utenza che non si è riconosciuta in nessuna delle professioni individuate (opzione “altro”) è pari al 15,7%. Per i dati di dettaglio, si veda la tabella di seguito riportata:

Professione (Lavoratori)	N. questionari
Agricoltore	64
Artigiano	61
Dirigente / Quadro / Impiegato	187
Insegnante	28
Operaio / Manovale	177
Marittimo	7
Pensionato	15
Casalinga	3
Altro	101
Non specificata	1
Totale	644



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

Categoria (Aziende)	N. questionari
Datore di lavoro	41
Consulente del lavoro	127
Incaricato di Ass. di categoria	3
Fattorino / commesso	0
Altro	11
Non specificata	1
Totale	183



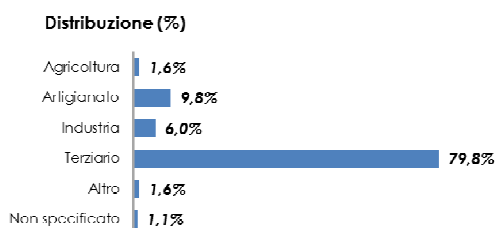
I consulenti del lavoro e i datori di Lavoro costituiscono rispettivamente il 69,4% e il 22,4% dei rispondenti del settore Aziende. Tale suddivisione rispecchia la realtà della gestione del rapporto assicurativo, delegata, nella maggior parte dei casi, alla consulenza di professionisti abilitati (commercialisti o consulenti del lavoro).

I datori di lavoro rappresentano, anch’essi, un bacino di utenza piuttosto stabile nel tempo in quanto il rapporto assicurativo con l’Istituto ha origine con l’inizio

dell'attività aziendale e termina solo con la cessazione dell'azienda stessa. Possono essere piccoli artigiani/commercianti, che gestiscono direttamente il rapporto assicurativo con l'Istituto, oppure personale dipendente di grandi ditte, delegato alla gestione delle pratiche INAIL.

Relativamente al settore economico di attività, risulta evidente che l'utenza "Aziende" è sempre più costituita da operatori del terziario (79,8%).

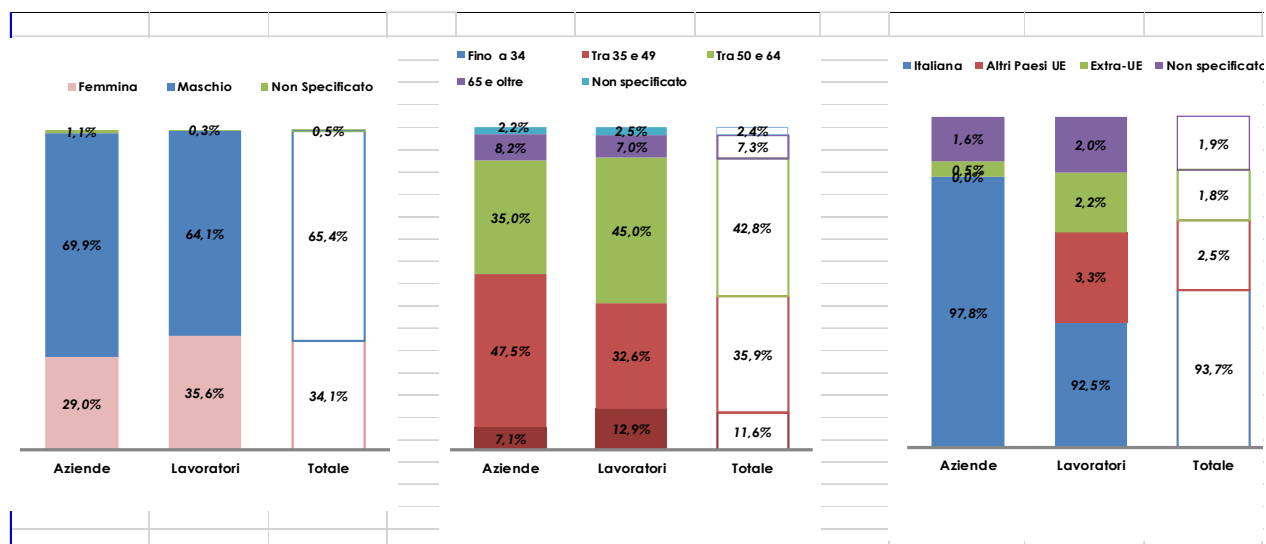
Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	3
Artigianato	18
Industria	11
Terziario	146
Altro	3
Non specificato	2
Totale	183



Genere, classe di età e nazionalità

In base alle caratteristiche anagrafiche dell'utenza intervistata, il campione è caratterizzato da una prevalenza di genere maschile (65,4% del totale) sia per la tipologia Aziende sia per i Lavoratori. Si registra una preminenza della classe di età tra 50 e i 64 anni (42,80% sul totale) per la tipologia Lavoratori, al contrario della tipologia Aziende dove la preminenza riferita alla "fascia di età" è quella dai 35 ai 49 anni. Analizzando il dato sulla cittadinanza degli intervistati emerge, come intuibile, una predominanza della cittadinanza italiana (93.7% del totale).

In dettaglio, può essere analizzata la tabella seguente:



Totale		
Sesso		N. questionari
Femmina		282
Maschio		541
Non Specificato		4
Totale		827

Fascia di età		N. questionari
Fino a 34		96
Tra 35 e 49		297
Tra 50 e 64		354
65 e oltre		60

Nazionalità		N. questionari
Italiana		775
Altri Paesi UE		21
Extra-UE		15
Non specificato		16
Totale		827

L'IMMAGINE DELL'ISTITUTO: I SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI

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

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

Le risposte a questa domanda sono fonte di importanti informazioni sulla qualità attesa dei servizi, soprattutto rispetto alle esigenze e agli aspetti considerati fondamentali per il singolo utente. Chi risponde, infatti, ha libertà di esposizione e può precisare quali sono gli aspetti che considera prioritari nell'ambito del perimetro dei servizi valutati. Su un totale di n. 827 questionari, sono state rilevate n. 129 risposte aperte. Di queste, la maggior parte rappresentano suggerimenti, le restanti sono commenti di soddisfazione o dichiarazioni sul fatto che non ci sia nulla da segnalare.

I suggerimenti riguardano, per alcuni aspetti, problematiche che possono trovare soluzione solo a livello centrale, come la funzionalità del sito internet e dei servizi on line o la necessità di fornire informazioni più approfondite attraverso il Contact Center. Per altri aspetti, le segnalazioni sono limitate e circoscritte a livello locale, quindi le proposte di miglioramento presuppongono interventi demandati alle

Strutture territoriali. Tra di esse, le richieste più significative si riferiscono al miglioramento del servizio telefonico e ad una maggiore puntualità e cortesia per le visite mediche.

VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Il giudizio complessivo costituisce la sintesi derivante dalla valutazione di singoli elementi del servizio fornito dall'Istituto, che attengono, nello specifico, ad aspetti generali di sede, a servizi forniti alle Aziende (sia con riferimento al rapporto assicurativo che alla prevenzione e sicurezza sul lavoro) nonché a servizi forniti ai Lavoratori, con particolare riguardo alle attività di sportello, alle prestazioni economiche e a quelle sanitarie. Altro indicatore analizzato è costituito dalla percentuale di utenti che non si sono dichiarati pienamente soddisfatti del servizio offerto dall'Inail (sommatoria dei rispondenti “per niente d'accordo” e “poco d'accordo”). A titolo maggiormente cautelativo, è stata analizzata la valutazione effettuata dagli utenti al netto delle risposte “non so” che risulta più restrittiva rispetto al giudizio dell'utenza complessivamente considerata, per la quale il riferimento è costituito dalla tabella di sintesi riportata a pagina 11.

ASPETTI GENERALI DI SEDE

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

Il giudizio medio complessivo sui suddetti aspetti è di **3,43**, inferiore al 3,50 del 2014 nonché al dato ITALIA (3,46). La percentuale di clienti non soddisfatti degli aspetti generali del servizio Inail, al netto delle risposte “non so”, si attesta al **6,6%** dei rispondenti, molto inferiore alla soglia di criticità del 15%.

In dettaglio si veda la tabella sotto riportata:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2015								
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)								
Totale aspetti generali di sede								
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Aziende	Datore di lavoro	3,51	168	1,2%	7,1%	26,2%	55,4%	10,1%
	Consulente del lavoro	3,48	500	2,0%	6,4%	31,8%	57,4%	2,4%
	Incaricato	3,60	15	0,0%	6,7%	26,7%	66,7%	0,0%
	Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Altro	3,34	43	0,0%	4,7%	44,2%	32,6%	18,6%
	Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale aziende		3,48	726	1,7%	6,5%	31,1%	55,6%	5,1%
Lavoratori	Infortunato	3,37	2.175	1,1%	5,3%	45,1%	42,8%	5,7%
	Affetto da M.P.	3,47	376	0,8%	1,9%	46,3%	50,0%	1,1%
	Titolare di Rendita	3,58	252	0,0%	2,4%	36,1%	58,7%	2,8%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tif. rendita	3,65	73	1,4%	5,5%	19,2%	71,2%	2,7%
	Patronato	3,51	82	1,2%	9,8%	25,6%	62,2%	1,2%
	Altro	3,17	15	6,7%	20,0%	6,7%	46,7%	20,0%
	Non specificata	3,11	19	0,0%	15,8%	52,6%	26,3%	5,3%
Totale lavoratori		3,41	2.992	1,0%	4,9%	43,1%	46,2%	4,8%
TOTALE ASPETTI GENERALI*		3,43	3.718	1,1%	5,2%	40,8%	48,0%	4,8%

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

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

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

Il giudizio medio espresso in regione relativamente a tale aspetto è pari a **3,53**, lievemente inferiore al 3,58 del 2014 e al 3,61 del 2013 ma superiore al dato ITALIA che si attesta a 3,49. La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte "non so", è pari al **3,7%** dei rispondenti.

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

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

Il giudizio medio su tale aspetto è pari a **3,35**, inferiore rispetto al 3,43 del 2014 e 3,42 del 2013. Tale indicatore è anche inferiore rispetto all'omologo giudizio espresso a livello nazionale, pari a 3,41. La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte “non so”, è pari al **8,1%** dei rispondenti.

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

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

Il giudizio medio in merito è pari a **3,60**, lievemente al di sotto del dato 2014 (3,62) e 2013 (3,64). Rispetto al dato ITALIA (3,66) è invece inferiore. Tale valutazione risulta essere la più elevata all'interno degli aspetti generali del servizio Inail. La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte “non so”, è pari al **2,8%** dei rispondenti.

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

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

Il giudizio medio su tale aspetto è pari a **3,29**, dato oscillante rispetto ai due anni precedenti (3,38 nel 2014 e 3,24 nel 2013). Il valore risulta anche inferiore a quello nazionale (3,38). La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte “non so”, è pari al **10,6%** degli intervistati.

Efficienza del servizio di sportello telefonico – Domanda Tot. 5

Oggetto di valutazione sono le comunicazioni telefoniche con l'operatore della sede di riferimento. Infatti, oltre al numero verde del Contact Center Multicanale, ogni sede territoriale mette a disposizione il numero del proprio centralino che, attraverso

un operatore o un sistema automatico di gestione chiamate, smista le telefonate in funzione delle richieste dell'utente.

Il giudizio medio su questo aspetto è pari a **3,34**, in diminuzione rispetto sia al 2014 (3,44) che al 2013 (3,36) e sostanzialmente in linea con il risultato nazionale (3,35). La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte “non so”, è pari al **8,4%** degli intervistati.

IL RAPPORTO ASSICURATIVO (AZIENDE)

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

Il giudizio medio registrato sul totale degli aspetti valutati è pari a **3,45**, dato peggiorato rispetto al 2014 (3,49) nonché al 2013 (3,63), anche se sostanzialmente in linea con quello nazionale (3,46). La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte “non so”, si attesta sul **7,8%** dei rispondenti.

Le analisi di dettaglio emergono dalla tabella seguente:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2015								
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)								
Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo								
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Datore di lavoro	3,53	123	1,6%	4,9%	30,9%	58,5%	4,1%	
Consulente del lavoro	3,43	380	2,1%	5,8%	38,4%	52,9%	0,8%	
Incaricato	3,75	8	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Altro	3,27	33	0,0%	9,1%	39,4%	30,3%	21,2%	
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,45	544	1,8%	5,7%	36,6%	53,1%	2,8%	

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

Tempi per l'erogazione del servizio – Domanda AZ 6

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

Il giudizio medio su tale aspetto, a livello regionale, risulta pari **3,56** ed è il più elevato tra tutti gli indicatori oggetto di analisi. Anche se in flessione rispetto ai dati del 2014 (3,62) e 2013 (3,69), è comunque superiore al giudizio espresso a livello nazionale (3,53). La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte “non so”, è pari al **3,9%** degli intervistati.

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

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

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a **3,30**, dato leggermente inferiore alla valutazione nazionale (3,33), ma in linea con il dato 2014 (3,31). Il giudizio nell'anno 2013 era pari a 3,59. La percentuale di utenti insoddisfatti, al netto delle risposte “non so”, si attesta sul **13,1%** degli intervistati.

Rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata – Domanda AZ 8

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

Il giudizio medio su tale aspetto è pari a **3,49**, in linea con il dato ITALIA (3,50) anche se lievemente al di sotto della valutazione riferita al 2014 (3,54) e 2013 (3,54). Gli utenti non soddisfatti, al netto delle risposte “non so”, costituiscono il **6,3%** della popolazione intervistata.

PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO (AZIENDE)

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

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

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

Il giudizio, su tale aspetto del servizio Inail, è pari a **3,10**. La valutazione è di poco superiore al dato ITALIA (3,09) anche se in discesa rispetto al 2014 (3,25) e 2013 (3,36). L'utenza che si è dichiarata non pienamente soddisfatta del servizio, al netto delle risposte "non so", risulta pari al **22,6%** dei rispondenti. La tabella di dettaglio viene di seguito riportata:

Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro									
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So		
Datore di lavoro	3,09	41	2,4%	19,5%	31,7%	31,7%	14,6%		
Consulente del lavoro	3,13	125	2,4%	15,2%	33,6%	30,4%	18,4%		
Incaricato	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%		
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
Altro	2,50	11	9,1%	9,1%	36,4%	0,0%	45,5%		
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,10	180	2,8%	15,6%	33,3%	29,4%	18,9%		

I SERVIZI DI SPORTELLO (LAVORATORI)

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

In linea generale, le valutazioni ottenute sono positive, con una media dei giudizi pari a **3,48**, anche se inferiore alla media nazionale (3,54) nonché agli anni 2014 (3,55) e

2013 (3,53). La percentuale di insoddisfazione rispetto a tale servizio, al netto delle risposte “non so”, è pari al **4,1%** dei rispondenti.

Per le analisi di dettaglio, si veda la tabella seguente:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2015								
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)								
Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello								
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Infortunato	3,45	1.281	0,9%	4,0%	44,4%	50,3%	0,4%	
Affetto da M.P.	3,52	222	0,0%	0,0%	47,7%	51,8%	0,5%	
Titolare di Rendita	3,59	150	0,0%	1,3%	38,7%	60,0%	0,0%	
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,59	44	0,0%	6,8%	27,3%	65,9%	0,0%	
Patronato	3,60	48	0,0%	6,3%	27,1%	64,6%	2,1%	
Altro	3,78	9	0,0%	0,0%	22,2%	77,8%	0,0%	
Non specificata	3,30	10	0,0%	10,0%	50,0%	40,0%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,48	1.764	0,7%	3,4%	43,4%	52,2%	0,4%	

Gli elementi valutati sono di seguito riportati.

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

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

Il giudizio medio espresso a livello regionale è pari a **3,48**, in calo rispetto agli anni 2014 e 2013 (3,54). Risulta leggermente inferiore anche alla valutazione media nazionale (3,53). La percentuale di utenti che non hanno particolarmente gradito tale servizio, al netto delle risposte “non so”, è pari al **3,2%** degli intervistati.

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

Oggetto di valutazione è la tempestività, ossia il tempo di attesa per ottenere il colloquio con il funzionario addetto allo sportello. Si è registrato un giudizio medio pari a **3,47**, risultato inferiore a quello ottenuto nel 2014 (3,52) ma in aumento rispetto al 2013 (3,44), anno in cui questa dimensione specifica del servizio di

sportello è stata indagata per la prima volta. Il dato si pone al di sotto anche della media nazionale (3,55) e l'utenza non particolarmente soddisfatta, al netto delle risposte "non so", risulta pari al **4,9%** degli intervistati.

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

Oggetto di valutazione è la capacità del servizio di sportello di garantire la privacy dell'utente durante il colloquio con il funzionario. La valutazione ottenuta è pari a **3,48**, dato in calo rispetto all'anno 2014 (3,58) e 2013 (3,61) nonché alla media nazionale (3,55). La percentuale di utenti insoddisfatti, al netto delle risposte "non so", risulta pari al **4,1%** dei rispondenti.

LE PRESTAZIONI ECONOMICHE (LAVORATORI)

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

La valutazione complessiva delle prestazioni economiche, in regione ha raggiunto il **3,38**, dato pressoché in linea con l'anno 2014 (3,39) e 2013 (3,40), anche se al di sotto della media nazionale (3,47). Gli utenti che hanno manifestato insoddisfazione rispetto a tale servizio, al netto delle risposte "non so", rappresentano il **5,3%** del campione intervistato. Si veda, nel dettaglio, la tabella seguente:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2015 Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)									
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche									
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So		
Infortunato	3,37	1.399	0,8%	4,6%	45,3%	39,2%	10,1%		
Affetto da M.P.	3,37	243	1,2%	2,5%	51,9%	41,2%	3,3%		
Titolare di Rendita	3,52	156	0,6%	1,9%	42,3%	54,5%	0,6%		
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,45	43	0,0%	0,0%	53,5%	44,2%	2,3%		
Patronato	3,48	54	3,7%	1,9%	33,3%	53,7%	7,4%		
Altro	3,25	9	0,0%	0,0%	66,7%	22,2%	11,1%		
Non specificata	3,08	14	0,0%	7,1%	64,3%	14,3%	14,3%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,38	1.918	0,9%	4,0%	46,0%	40,9%	8,2%		

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

Il tempo di erogazione del servizio – Domanda LAV 9

Oggetto di valutazione è il tempo che intercorre tra la richiesta di una prestazione economica e l'erogazione della stessa. Il giudizio medio registrato in Abruzzo è pari a **3,38**. Tale aspetto, analogo al valore del 2013 (3,38), risulta in calo rispetto al 2014 (3,45) e disallineato rispetto al dato ITALIA (3,47). La percentuale di utenti non pienamente soddisfatti, al netto delle risposte “non so”, si attesta sul **5,6%** del campione intervistato.

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

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni inviate al lavoratore per la gestione della pratica di infortunio o di malattia professionale. Le comunicazioni devono garantire l'eshaustività, l'omogeneità e la comprensibilità. Il giudizio medio relativamente a tale aspetto risulta pari a **3,34**. Il dato riconferma il trend del 2014 (3,34), pur se in lieve discesa rispetto al 2013 (3,40) e al dato nazionale(3,43).

Il livello di insoddisfazione riguardo tale aspetto, al netto delle risposte “non so”, è pari al **5,8%** dei rispondenti.

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

Al pari del “rapporto assicurativo” per le Aziende, oggetto di valutazione è la rispondenza delle prestazioni economiche alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti. Il dato abruzzese risulta pari a **3,43**, dato in lieve aumento rispetto all'anno precedente (3,40) e al 2013 (3,41), anche se meno favorevole rispetto al 3,51 registrato per la nazione. La

percentuale di utenti non soddisfatti del servizio, al netto delle risposte “non so”, risulta pari al **4,5%** degli intervistati.

LE PRESTAZIONI SANITARIE (LAVORATORI)

In caso di infortunio o m.p., l’Istituto effettua gli accertamenti medico-legali ed eroga le prestazioni sanitarie necessarie ai fini del recupero dell’integrità psicofisica dei lavoratori. Complessivamente, il giudizio medio espresso a livello regionale è pari a **3,38**, dato pressoché in linea con le valutazioni del 2014 (3,37) e del 2013 (3,38) anche se in flessione rispetto al dato ITALIA (3,51). La percentuale degli insoddisfatti del servizio, al netto delle risposte “non so”, si attesta sull’**6,3%** dei rispondenti. In dettaglio:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2015										
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)										
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie										
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So			
Infortunato	3,36	1.282	1,1%	5,7%	47,0%	43,3%	2,9%			
Affetto da M.P.	3,42	221	0,5%	4,1%	48,0%	46,6%	0,9%			
Titolare di Rendita	3,51	150	0,0%	2,0%	45,3%	52,7%	0,0%			
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,12	42	0,0%	14,3%	42,9%	23,8%	19,0%			
Patronato	3,40	48	0,0%	2,1%	47,9%	37,5%	12,5%			
Altro	3,00	9	11,1%	0,0%	33,3%	22,2%	33,3%			
Non specificata	3,36	11	0,0%	0,0%	63,6%	36,4%	0,0%			
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,38	1.763	0,9%	5,2%	47,0%	43,7%	3,2%			

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

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

Oggetto di valutazione è la capacità della sede di garantire all’utente sottoposto a visita medica un ambiente accogliente, confortevole e idoneo a garantire la riservatezza. Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a **3,46**, in lieve aumento rispetto al 2014 (3,44) ma in calo rispetto al 2013 (3,50). In discesa anche in riferimento alla valutazione nazionale (3,51). L’utenza dichiaratasi non pienamente

soddisfatta in relazione a tale aspetto è pari al **2,5%** degli intervistati, al netto delle risposte “non so”.

La disponibilità e cortesia del personale sanitario – LAV 13

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

Su tale aspetto, la regione evidenzia un giudizio medio pari a **3,45**, dato analogo a quello dell’anno precedente (3,45) e sostanzialmente in linea con il 2013 (3,46) ma non allineato al valore espresso a livello nazionale (3,57). La percentuale di insoddisfazione rispetto a tale aspetto, al netto delle risposte “non so”, è pari al **4,2%** del campione.

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

Lo sportello sanitario risulta uno degli aspetti cui l’utenza, da sempre, è più sensibile. Il giudizio medio degli utenti abruzzesi è pari a **3,23**, in crescita rispetto alle valutazioni precedenti (3,22 nel 2014 e 3,18 nel 2013), anche se ancora al di sotto del dato nazionale (3,44).

Tale aspetto del servizio Inail, tra tutte le dimensioni indagate, risulta il più sofferente, unitamente a quello relativo alla prevenzione e sicurezza del lavoro, anche se comunque superiore al valore-obiettivo (giudizio medio pari a 3). La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte “non so”, risulta pari al **12,3%** dei rispondenti.

IL GIUDIZIO NELLE SEDI LOCALI

Il giudizio complessivo

Tutte le sedi territoriali abruzzesi, per l'anno 2015, hanno riportato un giudizio complessivo favorevole sul servizio Inail. Le Sedi di Teramo, Avezzano e Sulmona evidenziano valori superiori alla media regionale e nazionale, mentre le restanti strutture se ne attestano al di sotto.

Rispetto al triennio precedente (anni 2012, 2013 e 2014), le sedi di Teramo, Avezzano e Sulmona hanno avuto un andamento crescente, le altre Unità operative registrano una performance negativa. Le sedi di Chieti, Pescara e L'Aquila ottengono un giudizio complessivo inferiore a quello dell'anno precedente. La tabella seguente mette in evidenza quanto sopra descritto:

STRUTTURE	GIUDIZIO MEDIO 2012	GIUDIZIO MEDIO 2013	GIUDIZIO MEDIO 2014	GIUDIZIO MEDIO 2015
CHIETI	3,40	3,36	3,51	3,37
PESCARA	3,47	3,54	3,44	3,26
LANCIANO	3,13	3,31	3,26	3,38
L'AQUILA	3,57	3,70	3,73	3,38
AVEZZANO	3,23	3,34	3,46	3,49
SULMONA	2,87	3,44	3,22	3,50
TERAMO	3,31	3,35	3,37	3,53
ABRUZZO	3,40	3,46	3,46	3,42
ITALIA	3,45	3,51	3,46	3,48

L'analisi del giudizio complessivo in funzione del canale di rilevazione evidenzia sensibili disallineamenti in alcune strutture territoriali. Nella Sede di Teramo, l'utenza Aziende intervistata attraverso il canale web-mail, in relazione agli aspetti specifici legati alla Prevenzione e sicurezza, ha espresso un giudizio al di sotto del valore obiettivo (2,95), dato nettamente inferiore al giudizio acquisito tramite il canale sportello (3,72). Analoga situazione si presenta per la sede di Chieti la cui utenza

Aziende esprime, attraverso il canale web mail, un giudizio inferiore a tre (2,61), in contrasto con quello espresso dall'utenza attraverso il canale sportello (3,26). Per entrambe le sedi anche i giudizi complessivi riferiti ai singoli canali di rilevazione risultano disallineati.

I singoli indicatori di qualità

Vengono, di seguito, sinteticamente analizzati gli aspetti specifici del servizio Inail fornito dalle sedi territoriali che, nel 2015, hanno ottenuto tutti un giudizio positivo. La tabella seguente mette a confronto le varie strutture in relazione ai suddetti indicatori, paragonando i giudizi anche con le relative medie regionali e nazionali. Inoltre, per ciascun indicatore, è stata evidenziata la struttura che ha ottenuto il giudizio più elevato (**verde**) e quella valutata meno positivamente (**arancio**):

GIUDIZIO MEDIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI DEL SERVIZIO INAIL ANNO 2015

STRUTTURA	TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE
CHIETI	3,33	3,31	2,94	3,50	3,35	3,36
L'AQUILA	3,40	3,54	3,07	3,41	3,26	3,37
AVEZZANO	3,53	3,50	3,00	3,49	3,47	3,47
SULMONA	3,57			3,52	3,40	3,50
LANCIANO	3,34			3,39	3,43	3,39
PESCARA	3,23	3,04	2,60	3,27	3,35	3,32
TERAMO	3,59	3,68	3,42	3,55	3,47	3,41
ABRUZZO	3,43	3,45	3,10	3,48	3,38	3,38
ITALIA	3,46	3,46	3,09	3,54	3,47	3,51

In analogia con le analisi in ambito regionale, anche per le strutture territoriali ciascun aspetto specifico è stato scomposto in diversi indicatori sottoposti a giudizio da parte dell'utenza intervistata. Si sottolinea, in generale, una valutazione positiva da parte

dell'utenza, ad eccezione di alcuni aspetti che vengono di seguito riportati. A titolo maggiormente cautelativo, è stata analizzata la valutazione effettuata dagli utenti al netto delle risposte “non so” che risulta più restrittiva rispetto al giudizio dell'utenza complessivamente considerata. Per i dati di dettaglio, si vedano le tabelle riportate in appendice.

Sede di Chieti

ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO. *Disponibilità di informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro*

In riferimento a tale indicatore, la media dei giudizi si attesta al di sotto del valore soglia 3 (**2,94**) e l'utenza che non si è dichiarata particolarmente soddisfatta del servizio Inail, al netto di coloro che hanno risposto “non so”, si attesta al **28,3%** degli intervistati, dato nettamente superiore alla soglia di criticità del 15%.

Trattasi di criticità già presente nell'anno 2014.

ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – Rapporto assicurativo. *Chiarezza delle comunicazioni e dei provvedimenti inviati dall'Inail.*

La percentuale di utenza che ha manifestato disagio in merito a tale servizio si attesta al **20,9%**, superando il valore soglia del 15%.

ASPETTI GENERALI DI SEDE. *Disponibilità di materiale informativo.*

Questo indicatore non è critico ma costituisce comunque un punto di attenzione da monitorare in quanto l'utenza non pienamente soddisfatta, al netto delle risposte “non so”, risulta molto vicina alla soglia del 15%. (14%).

ASPETTI GENERALI DI SEDE. *Disponibilità di informazioni per presentare reclami*

In riferimento a tale indicatore, l'utenza che non si è dichiarata particolarmente soddisfatta del servizio Inail, al netto di coloro che hanno risposto “non so”, si attesta al **18,6%**. Da evidenziare che nell'anno 2014 tale indicatore era stato segnalato alla Sede come “punto di attenzione” da monitorare in quanto l'utenza non pienamente soddisfatta, al netto delle risposte “non so”, risultava molto vicina alla soglia del 15%.

ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE. *Organizzazione delle visite sanitarie.*

La percentuale di utenti che si dichiara insoddisfatta, al netto delle risposte “non so”, si attesta al **19,4%**.

Sede di Lanciano

ASPETTI GENERALI DI SEDE. *Disponibilità di informazioni per presentare reclami*

In riferimento a tale indicatore, la percentuale di utenti dichiaratisi insoddisfatti si attesta al **17,6%**.

ASPETTI GENERALI DI SEDE. *Efficienza del servizio di sportello telefonico di sede.*

Questo indicatore non è critico ma costituisce comunque un punto di attenzione da monitorare in quanto l’utenza non pienamente soddisfatta, al netto delle risposte “non so”, risulta molto vicina alla soglia del 15%. (14,3%).

Sede di Pescara

ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO. *Disponibilità di informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro*

Su quest’aspetto, si registra una criticità in quanto, oltre la media dei giudizi, che si attesta al di sotto del valore soglia 3 (**2,60**), la percentuale di utenti non particolarmente soddisfatti del servizio, al netto dei “non so”, è rappresentata dal **40%** del campione intervistato, superando di molto il valore soglia del 15%.

Tale criticità era presente anche nel 2014.

ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO. *I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste.*

Tale aspetto è risultato critico in quanto la percentuale di utenti non pienamente soddisfatti supera la soglia del 15%. (**20%**).

Sede di L’Aquila

ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO. *Disponibilità di informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro*

La percentuale di insoddisfazione dei rispondenti, al netto dei “non so”, è pari al **20%**, determinando la criticità di tale indicatore.

Sede di Avezzano

ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO. *Disponibilità di informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro*

Tale indicatore risulta critico avendo una percentuale di utenza non soddisfatta che si attesta al **20%** superando il valore soglia (15%).

Sede di Teramo

ASPETTI GENERALI DI SEDE. *Disponibilità di informazioni per presentare reclami*

Questo indicatore non è critico ma costituisce comunque un punto di attenzione da monitorare in quanto l’utenza non pienamente soddisfatta, al netto delle risposte “non so”, risulta molto vicina alla soglia del 15%. (14,6%).

CONCLUSIONI

La regione Abruzzo pur ottenendo una valutazione positiva (**3,42**) ottiene, nel 2015, un giudizio complessivo più basso rispetto a quello registrato nel triennio precedente. Tale situazione deriva da una tendenziale discesa dei giudizi medi ottenuti dalle singole sedi che vanno dal 3,53 di Teramo al 3,26 di Pescara.

Tra i **punti di forza** della regione, si evidenzia la **tempestività nella gestione delle pratiche del settore Aziende**, la **cortesìa, competenza e professionalità del personale amministrativo**; e la **raggiungibilità delle sedi**. Le valutazioni su tali aspetti sono sostanzialmente in linea con i risultati ottenuti nel 2014, sottolineando l'impegno volto a rafforzare sempre più il rapporto di fiducia degli utenti con l'Istituto. Con riferimento alle strutture territoriali, tutte le sedi, tranne Sulmona, su singoli aspetti del servizio, presentano alcuni disallineamenti riguardanti la percentuale di utenti non pienamente soddisfatti e/o giudizi medi inferiori al valore soglia 3, per i quali è necessario adottare misure idonee a migliorare le prestazioni fornite. E' necessario porre particolare attenzione sulle azioni di miglioramento da adottare in riferimento all'indicatore *“Disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione e sicurezza sul lavoro”* in quanto in tutte le sedi si è registrata una consistente sacca di utenza insoddisfatta. Tale disagio viene, peraltro, manifestato anche a livello nazionale avendo, il citato aspetto, riportato il giudizio medio più basso (3,09) tra tutti gli indicatori monitorati a livello di Istituto.

APPENDICE – Tabelle di Riepilogo complessivo delle strutture locali

Elaborato Sede A - CHIETI - Anno 2015 (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)							
Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario							
Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,45	264	0,8%	6,1%	39,8%	51,9%	1,5%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,18	260	1,9%	11,2%	48,8%	31,5%	6,5%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,62	262	0,0%	3,1%	32,1%	64,9%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,10	260	3,8%	11,9%	41,2%	28,1%	15,0%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,27	293	1,4%	7,2%	41,6%	32,1%	17,7%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,33	1.339	1,6%	7,8%	40,7%	41,5%	8,4%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,41	71	2,8%	2,8%	43,7%	47,9%	2,8%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,16	71	1,4%	18,3%	38,0%	36,6%	5,6%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,35	69	2,9%	5,8%	42,0%	44,9%	4,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,31	211	2,4%	9,0%	41,2%	43,1%	4,3%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro	2,94	69	5,8%	15,9%	31,9%	23,2%	23,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,94	69	5,8%	15,9%	31,9%	23,2%	23,2%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, orari, ecc.)	3,52	209	0,0%	2,9%	42,6%	54,5%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,48	208	1,0%	5,3%	38,5%	55,3%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,51	207	0,5%	3,9%	39,6%	56,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,50	624	0,5%	4,0%	40,2%	55,3%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,39	221	0,9%	4,5%	33,0%	34,4%	27,1%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,33	221	0,9%	6,3%	45,2%	38,5%	9,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,33	223	1,3%	4,9%	50,2%	39,0%	4,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,35	665	1,1%	5,3%	42,9%	37,3%	13,5%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,50	210	0,5%	1,4%	42,9%	50,0%	5,2%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,45	205	0,0%	5,9%	40,5%	49,3%	4,4%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, ecc.)	3,13	208	2,9%	15,4%	42,8%	33,2%	5,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,36	623	1,9%	7,5%	42,1%	44,1%	5,1%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,37	3.531	1,3%	6,9%	41,1%	43,4%	7,3%

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

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

% al netto delle risposte "Non So"

Elaborato Sede B - PESCARA - Anno 2015 (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)							
Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario							
Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,32	71	0,0%	0,0%	67,6%	32,4%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,19	70	1,4%	4,3%	67,1%	25,7%	1,4%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,23	71	1,4%	5,6%	62,0%	31,0%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,25	71	1,4%	7,0%	54,9%	33,8%	2,8%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,18	88	2,3%	6,8%	60,2%	29,5%	1,1%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,23	371	1,3%	4,9%	62,3%	30,5%	1,1%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,13	16	6,3%	6,3%	50,0%	31,3%	6,3%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,00	16	6,3%	6,3%	62,5%	18,8%	6,3%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,00	16	6,3%	12,5%	50,0%	25,0%	6,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,04	48	6,3%	8,3%	54,2%	25,0%	6,3%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro	2,60	16	6,3%	18,8%	31,3%	6,3%	37,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,60	16	6,3%	18,8%	31,3%	6,3%	37,5%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, orari, ecc.)	3,23	65	1,5%	3,1%	66,2%	29,2%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,25	65	1,5%	4,6%	61,5%	32,3%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,32	65	0,0%	3,1%	61,5%	35,4%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,27	195	1,0%	3,6%	63,1%	32,3%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,32	72	0,0%	5,6%	56,9%	37,5%	0,0%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,35	72	0,0%	2,8%	59,7%	37,5%	0,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,38	72	0,0%	2,8%	56,9%	40,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,35	216	0,0%	3,7%	57,9%	38,4%	0,0%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,34	65	0,0%	3,1%	60,0%	36,9%	0,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,32	65	0,0%	3,1%	61,5%	35,4%	0,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, ecc.)	3,29	65	1,5%	3,1%	60,0%	35,4%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,32	195	0,5%	3,1%	60,5%	35,9%	0,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,26	1.041	1,2%	4,4%	60,3%	32,9%	1,2%

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

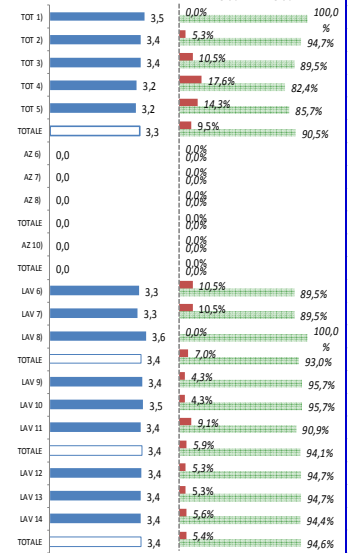
(**) Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

% al netto delle risposte "Non So"

Elaborato Sede C - LANCIANO (CH) - Anno 2015
(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)	3,53	19	0,0%	0,0%	47,4%	52,6%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,37	19	0,0%	5,3%	52,6%	42,1%	0,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,37	19	0,0%	10,5%	42,1%	47,4%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,24	19	0,0%	15,8%	36,8%	36,8%	10,5%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,19	23	8,7%	4,3%	39,1%	39,1%	8,7%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,34	99	2,0%	7,1%	43,4%	43,4%	4,0%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	0,0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e comprensibili	0,0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	0,0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	0,0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	0,0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	0,0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, pulizia, ecc.)	3,32	19	5,3%	5,3%	42,1%	47,4%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,26	19	0,0%	10,5%	52,6%	36,8%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,58	19	0,0%	0,0%	42,1%	57,9%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,39	57	1,8%	5,3%	45,6%	47,4%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,43	23	0,0%	4,3%	47,8%	47,8%	0,0%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,48	23	0,0%	4,3%	43,5%	52,2%	0,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,36	23	0,0%	0,0%	43,5%	43,5%	4,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,43	69	0,0%	5,8%	44,9%	47,8%	1,4%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,42	19	0,0%	5,3%	47,4%	47,4%	0,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,37	19	0,0%	5,3%	52,6%	42,1%	0,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, accoglienza, ecc.)	3,39	19	0,0%	5,3%	47,4%	42,1%	5,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,39	57	0,0%	5,3%	49,1%	43,9%	1,8%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,38	282	1,1%	6,0%	45,4%	45,4%	2,1%



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

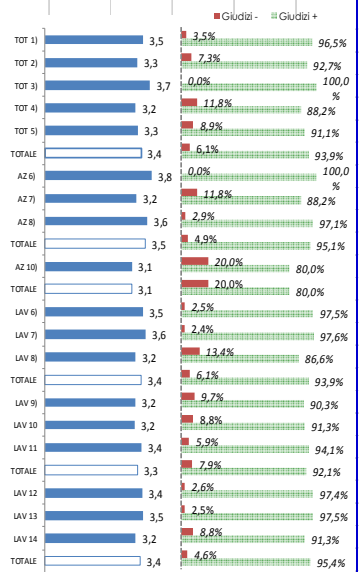
(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

% al netto delle risposte "Non So"

Elaborato Sede A - L'AQUILA - Anno 2015
(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)	3,46	114	0,0%	3,5%	46,5%	50,0%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,27	114	0,0%	7,0%	56,1%	32,5%	4,4%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,72	114	0,0%	0,0%	28,1%	71,9%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,21	114	3,5%	7,0%	46,5%	32,5%	10,5%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,29	123	0,8%	6,5%	43,1%	31,7%	17,9%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,40	579	0,9%	4,8%	44,0%	43,5%	6,7%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,76	34	0,0%	0,0%	23,5%	76,5%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e comprensibili	3,24	34	0,0%	11,8%	52,9%	35,3%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,62	34	0,0%	2,9%	32,4%	64,7%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,54	102	0,0%	4,9%	36,3%	58,8%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,07	34	0,0%	17,6%	47,1%	23,5%	11,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	3,07	34	0,0%	17,6%	47,1%	23,5%	11,8%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, pulizia, ecc.)	3,46	83	0,0%	2,4%	48,2%	47,0%	2,4%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,55	83	1,2%	1,2%	38,6%	59,0%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,21	83	3,6%	9,6%	48,2%	37,3%	1,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,41	249	1,6%	4,4%	45,0%	47,8%	1,2%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,19	89	2,2%	4,5%	40,4%	22,5%	30,3%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,16	89	2,2%	5,6%	57,3%	24,7%	10,1%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,41	88	1,1%	4,5%	44,3%	46,6%	3,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,26	266	1,9%	4,9%	47,4%	31,2%	14,7%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,44	83	0,0%	2,4%	48,2%	43,4%	6,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,47	83	1,2%	1,2%	44,6%	48,2%	4,8%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, accoglienza, ecc.)	3,21	83	2,4%	6,0%	56,6%	31,3%	3,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,37	249	1,2%	3,2%	49,8%	41,0%	4,8%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,38	1.479	1,1%	4,8%	45,3%	42,2%	6,6%



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

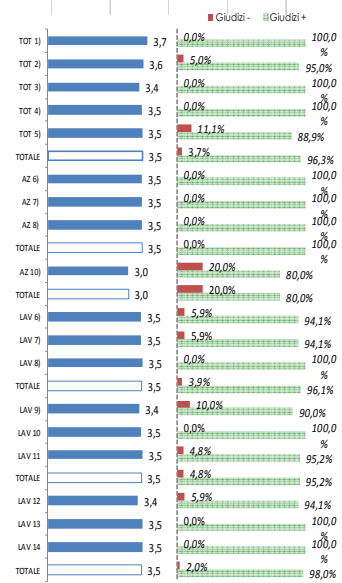
(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

% al netto delle risposte "Non So"

Elaborato Sede C - AVEZZANO (AQ) - Anno 2015
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,70	20	0,0%	0,0%	30,0%	70,0%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,55	20	0,0%	5,0%	35,0%	60,0%	0,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,40	20	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,50	20	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail	3,52	27	0,0%	11,1%	25,9%	63,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,53	107	0,0%	3,7%	39,3%	57,0%	0,0%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,50	6	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e comprensibili	3,50	6	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,50	6	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,50	18	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,00	6	0,0%	16,7%	50,0%	16,7%	16,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,00	6	0,0%	16,7%	50,0%	16,7%	16,7%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, pulizia, ecc.)	3,47	17	0,0%	5,9%	41,2%	52,9%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,47	17	0,0%	5,9%	41,2%	52,9%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,47	17	0,0%	0,0%	41,2%	52,9%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,49	51	0,0%	3,9%	43,1%	52,9%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,40	21	0,0%	9,5%	38,1%	47,6%	4,8%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,48	21	0,0%	0,0%	52,4%	47,6%	0,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,52	21	0,0%	4,8%	38,1%	57,1%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,47	63	0,0%	4,8%	42,9%	50,8%	1,6%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,53	17	0,0%	5,9%	52,9%	41,2%	0,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,35	17	0,0%	0,0%	47,1%	52,9%	0,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione, ecc.)	3,53	17	0,0%	0,0%	47,1%	52,9%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,47	51	0,0%	2,0%	49,0%	49,0%	0,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,49	296	0,0%	3,7%	43,2%	52,4%	0,7%



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

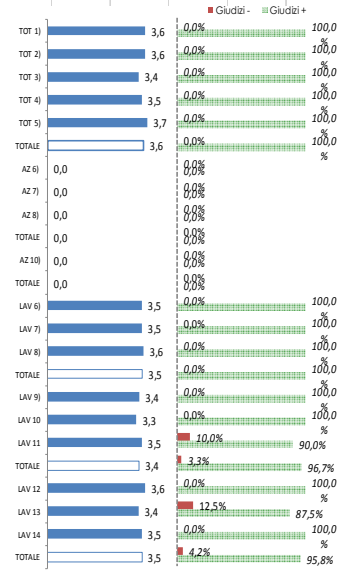
(**) Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

% al netto delle risposte "Non So"

Elaborato Sede C - SULMONA (AQ) - Anno 2015
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,63	8	0,0%	0,0%	37,5%	62,5%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,63	8	0,0%	0,0%	37,5%	62,5%	0,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,38	8	0,0%	0,0%	62,5%	37,5%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,50	8	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail	3,70	10	0,0%	0,0%	30,0%	70,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,57	42	0,0%	0,0%	42,9%	57,1%	0,0%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	0,0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e comprensibili	0,0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	0,0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	0,0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, pulizia, ecc.)	3,50	8	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,50	8	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,57	8	0,0%	0,0%	37,5%	50,0%	12,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,52	24	0,0%	0,0%	45,8%	50,0%	4,2%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,40	10	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,30	10	0,0%	0,0%	70,0%	30,0%	0,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,50	10	0,0%	10,0%	60,0%	30,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,40	30	0,0%	3,3%	53,3%	43,3%	0,0%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,63	8	0,0%	0,0%	37,5%	62,5%	0,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,38	8	0,0%	12,5%	37,5%	50,0%	0,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione, ecc.)	3,50	8	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,50	24	0,0%	4,2%	41,7%	54,2%	0,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,50	120	0,0%	1,7%	45,8%	51,7%	0,8%



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

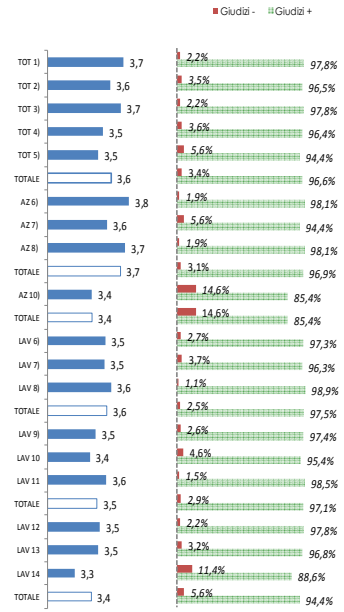
(**) Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

% al netto delle risposte "Non So"

**Elaborato Sede A - TERAMO - Anno 2015
(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 (segnalifica, assenza di barriere architettoniche)	3,71	231	0,0%	2,2%	24,7%	73,2%	0,0%
TOT 2* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,58	231	0,4%	3,0%	33,3%	61,0%	2,2%
TOT 3* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,68	231	0,4%	1,7%	26,8%	71,0%	0,0%
TOT 4* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,52	231	0,9%	2,6%	38,5%	54,5%	3,5%
TOT 5* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,47	257	1,9%	3,5%	38,1%	53,3%	3,1%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,59	1.181	0,8%	2,6%	32,4%	62,4%	1,8%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,76	55	0,0%	1,8%	20,0%	76,4%	1,8%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,56	55	3,6%	1,8%	29,1%	63,6%	1,8%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,72	55	0,0%	1,8%	23,6%	72,7%	1,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,68	165	1,2%	1,8%	24,2%	70,9%	1,8%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,42	55	0,0%	12,7%	25,5%	49,1%	12,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,42	55	0,0%	12,7%	25,5%	49,1%	12,7%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, pulizia, ecc.)	3,54	188	0,0%	2,7%	40,4%	56,4%	0,5%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,53	188	1,1%	2,7%	38,3%	58,0%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,59	188	0,0%	1,1%	38,3%	59,6%	1,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,55	564	0,4%	2,1%	39,0%	58,0%	0,5%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,45	203	1,0%	1,5%	45,8%	48,8%	5,9%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,39	203	1,5%	3,0%	47,8%	43,8%	3,9%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,55	203	0,0%	1,5%	40,4%	54,7%	3,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,47	609	0,8%	2,0%	44,7%	48,1%	4,4%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,49	188	0,0%	2,1%	45,7%	50,0%	2,1%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,48	188	1,1%	2,1%	44,1%	51,1%	1,6%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, ecc.)	3,26	188	1,6%	9,6%	48,9%	37,8%	2,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,41	564	0,9%	4,6%	46,3%	46,3%	2,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,53	3.138	0,7%	2,9%	37,9%	56,2%	2,3%



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

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