

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
RELAZIONE

Sede di PERUGIA

e Sedi di TERNI, FOLIGNO, CITTA' DI CASTELLO E ORVIETO

C.S. ottobre 2013

| | |
|--|----|
| 1. L'indagine a livello nazionale | |
| 1.1. Premessa metodologica | 3 |
| 1.2. I risultati nazionali | 5 |
| 2 . L'indagine a livello regionale | |
| 2.1. Andamento nel tempo dei risultati..... | 6 |
| 2.2. Descrizione del campione di utenza | 6 |
| 2.3. Il risultato complessivo ed i giudizi sui singoli aspetti | 9 |
| 3. L'indagine nelle singole Sedi territoriali dell' Umbria: | |
| 3.1. Andamento nel tempo dei risultati..... | 10 |
| 3.2. I risultati complessivi nelle Sedi territoriali | 11 |
| 4. Giudizi sui singoli aspetti nelle Sedi territoriali dell'Umbria: | |
| 4.1. Sede di Perugia | 12 |
| 4.1.1. Richieste di miglioramento..... | 13 |
| 4.2. Sede di Terni | 14 |
| 4.3. Sede di Foligno | 15 |
| 4.4. Sede di Città di Castello | 17 |
| 4.5. Sede di Orvieto | 18 |

1.L'INDAGINE A LIVELLO NAZIONALE

1.1. PREMESSA METODOLOGICA

L'indagine di Customer Satisfaction, volta a conoscere per l'anno 2013 il grado di soddisfazione degli utenti, si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale nella settimana dal 30 settembre all'11 ottobre con proroga, a seconda dell'affluenza, per quei canali che non avevano raggiunto il numero minimo di questionari da rilevare, fino al 31 ottobre.

La rilevazione ha ricompreso, per la seconda volta, anche il giudizio degli utenti destinatari dei servizi delle Unità operative di Certificazione, Verifica e Ricerca e delle Sedi Compartimentali della Navigazione, sia pure in via sperimentale e con modalità particolari. Per tali settori, i dati ricavati sono stati elaborati soltanto a livello di Istituto, considerato che a livello di U.O.T., stante l'esiguità del campione, i risultati non sarebbero stati statisticamente significativi. Il giudizio medio complessivamente registrato a livello nazionale per i servizi erogati dalle Unità Operative Territoriali è risultato pari a 3,49. Si evidenzia tuttavia il carattere poco rappresentativo del giudizio elaborato in considerazione del numero limitato di questionari raccolti (n. 129).

L'intero processo di customer satisfaction, volto a dare attuazione alle strategie orientate alla qualità ed al miglioramento continuo dei servizi, comporta l'individuazione dei punti di forza, ma soprattutto delle aree di miglioramento evidenziate dagli utenti e dei motivi che le hanno determinate, al fine di approntare adeguate azioni correttive.

Lo strumento di raccolta dei dati, come per il passato, è rappresentato da un questionario parzialmente diversificato in funzione della tipologia di utenza, "Aziende" e "Lavoratori" (e compilato in forma anonima, nel rispetto della privacy).

Ciascuna affermazione/*item* è associata a una scala di valutazione (scala Likert). I valori presenti sono articolati in:

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

I valori-obiettivo, ovvero i livelli minimi di giudizio corrispondenti alla qualità programmata, sono:

- una media dei giudizi superiore a 3, corrispondente ad "abbastanza d'accordo"
- una percentuale di "per niente/poco d'accordo" inferiore al 15%.

Gli utenti contattati sono coloro che hanno usufruito nell'ultimo anno dei servizi Inail e che appartengono ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

Utenza Lavoratori

- Infortunato
- Affetto da malattia professionale
- Lavoratore marittimo affetto da malattia comune
- Lavoratrice/lavoratore madre/padre che usufruisce delle prestazioni erogate ai sensi del D. Lgs. n. 151/2001 (*per lavoratori marittimi e personale di volo*)
- Titolare di rendita
- Patronato

Utenza Aziende

- Azienda/Datore di lavoro/Armatore
- Consulente del lavoro
- Associazione di categoria

Il **campione di utenza** è stato definito a livello centrale in considerazione del portafoglio produttivo 2012 ed è stata predeterminata una numerosità campionaria con riguardo soprattutto alla tipologia di Sede (A, B e C correlate al portafoglio) ed alla tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori).

I giudizi dell'utenza, nel 2013, sono stati rilevati attraverso i seguenti canali di raccolta, che corrispondono alle diverse metodologie applicative realizzate:

- **Sportello**: presso le Sedi dirigenziali e le Unità Operative Territoriali del Settore Ricerca, Certificazione e Verifica ubicate presso le Sedi dirigenziali. Il campione è costituito dagli utenti che si sono presentati, durante il periodo di rilevazione, a uno degli sportelli delle Sedi locali (Aziende, Certificazione e Verifica, Lavoratori e Medico Legale).
- **Web – mail**: il campione è costituito dagli utenti Aziende di tutte le Sedi, comprese le Unità Operative Territoriali del Settore Ricerca, Certificazione e Verifica e le Sedi Compartimentali della Navigazione, abilitati ai Servizi *online* o dei quali comunque si dispone dell'indirizzo di posta elettronica. I questionari sono compilati in autonomia dall'utente, accedendo a un link inviato via e-mail.
- **Contact Center Multicanale – telefono**: il campione è costituito dagli utenti Lavoratori di tutte le Sedi, comprese le Sedi Compartimentali della Navigazione, estrapolati tra gli utenti di cui si dispone del recapito telefonico. I questionari sono somministrati tramite intervista telefonica effettuata dagli operatori del Contact Center Multicanale.

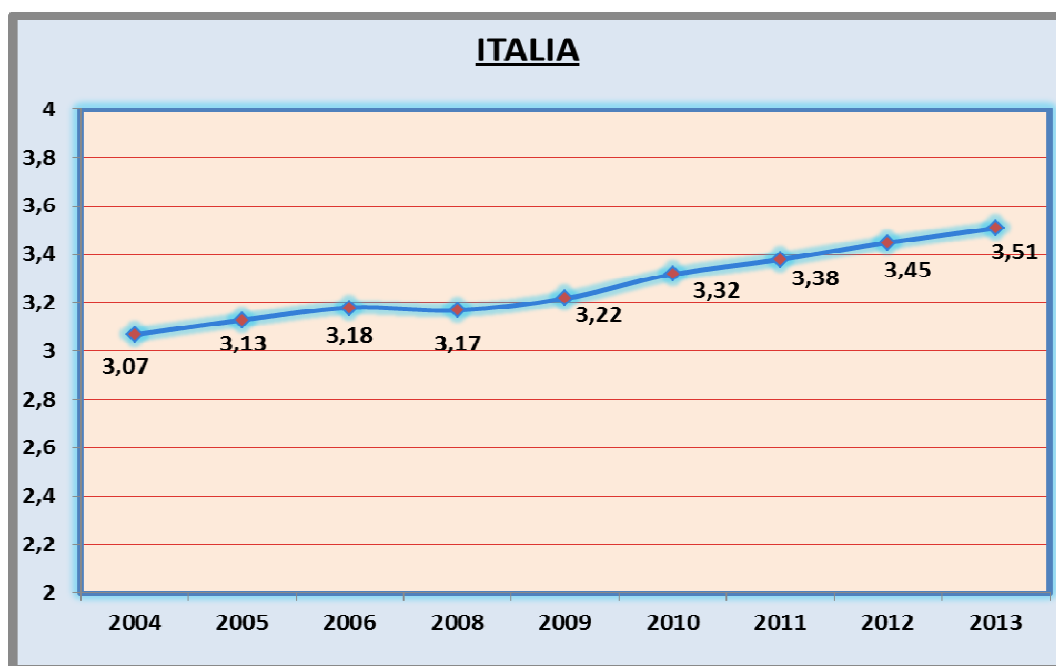
I risultati, aggregati per Settore di riferimento (Servizi Assicurativi Generali, Settore Navigazione e Settore Ricerca Certificazione e Verifica), sono stati oggetto di elaborazione statistica a livello di Istituto, di Direzioni Regionali e di Sede.

Il questionario utilizzato nella rilevazione – progettato ad hoc in relazione alle finalità dell’Istituto – raccoglie informazioni sia sugli aspetti generali di entrambe le tipologie di utenti coinvolti (lavoratori e aziende) e sia, nel caso dei soli lavoratori (infortunati/tecnopatici), sulle prestazioni sanitarie ed economiche erogate dall’Istituto.

Per questa ultima rilevazione il questionario è stato rivisto e ampliato da D.C. P.O.C. per acquisire sia le informazioni socio-anagrafiche del compilatore: età, sesso, nazionalità, sia per tener conto del ricorso sempre più frequente al web. In particolare, per quest’ultimo punto, sono state previste delle domande relative all’accesso al portale dell’Istituto per ricercare le informazioni che servono e per accedere ai servizi. A corredo anche una domanda sull’uso del Contact Center Multicanale.

1.2. I RISULTATI NAZIONALI

Per quanto riguarda il risultato nazionale, **il giudizio medio** registrato **a livello di Istituto** – media dei giudizi medi esclusi gli aspetti generali complessivi (Servizi on line e C.C.M) – è pari a **3,51**. Il valore ottenuto, quindi, risulta più elevato rispetto a quello di 3,45 dell’anno 2012 e conferma il **costante andamento di crescita della soddisfazione dell’utenza**, in progressione negli anni, come evidenziato nella tabella sottostante. Nel calcolo di questa media sono escluse le risposte “Non so” e le eventuali mancate risposte in quanto l’utente ha manifestato la sua incapacità ad esprimere un giudizio.



Il gruppo di domande riguardanti i **servizi generali complessivi non di Sede** (per i quali si rileva un giudizio medio di **3,12**) - per la prima volta oggetto dell’indagine periodica di C.S. - è stato

valutato separatamente e non rientra nel calcolo del giudizio medio complessivo di Istituto, poiché si tratta di servizi non offerti direttamente dalle Sedi:

L'accessibilità dei servizi presenti sul Portale www.inail.it (3,21)

La disponibilità delle informazioni presenti sul Portale www.inail.it (3,13)

L'efficienza dei servizi on-line rispetto alle altre modalità(3,24)

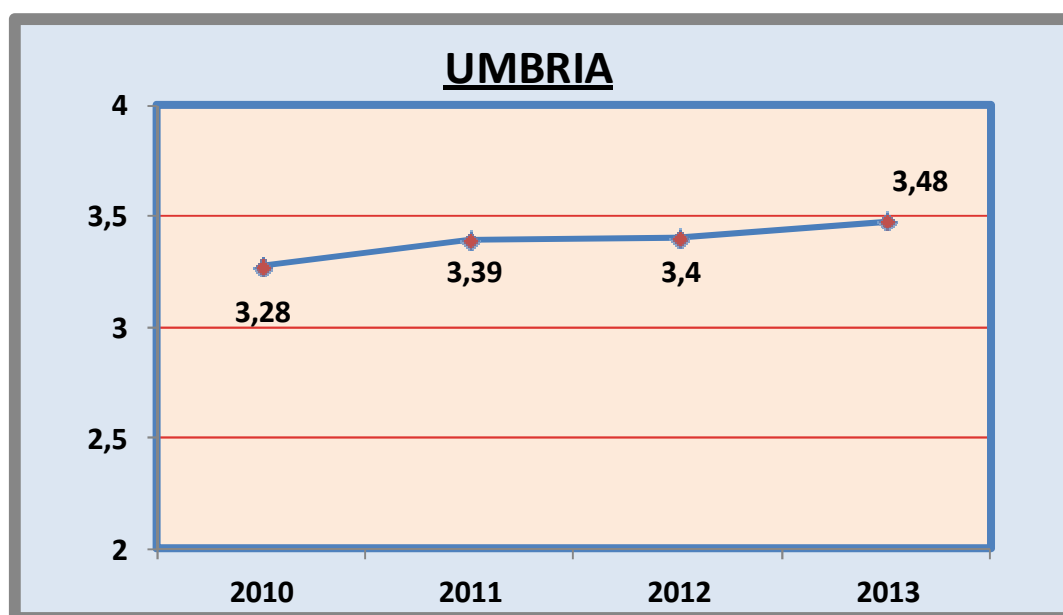
La disponibilità delle informazioni ricevute dal Contact Center Multicanale(2,86)

Tra gli aspetti sopra indicati, solo uno è al di sotto del valore obiettivo, la **disponibilità delle informazioni ricevute dal C.C. Multicanale**, con una media dei giudizi pari a **2,86** calcolata su 19.971 rispondenti.

2. L'INDAGINE A LIVELLO REGIONALE

2.1. ANDAMENTO NEL TEMPO DEI RISULTATI

A livello Regionale, il giudizio medio rilevato si colloca su un valore pari a **3,48**. L'Umbria, pertanto, si posiziona su **un livello più alto rispetto a quello registrato nelle precedenti rilevazioni** (3,39 nel 2011- 3,40 nel 2012), seppure con una differenza minima rispetto alla media nazionale.



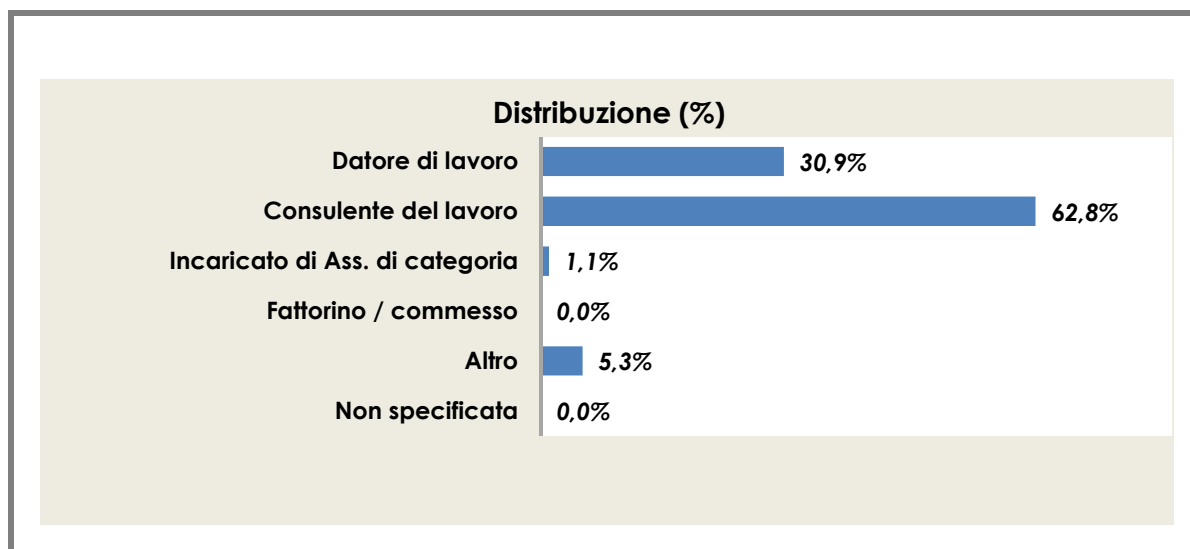
2.2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE DI UTENZA

In Umbria la rilevazione ha riguardato, complessivamente, la raccolta di n. **376** questionari, come indicato nella tabella di seguito riportata. Il principale canale di raccolta a livello regionale è stato lo sportello fisico della **Sede di Perugia** (unica sede di tipologia A) con n. 270 questionari, pari ad una percentuale del **71,8%** del totale, seguito dal **canale telefonico (21,8%)** e dal **canale Web (6,4%)**.

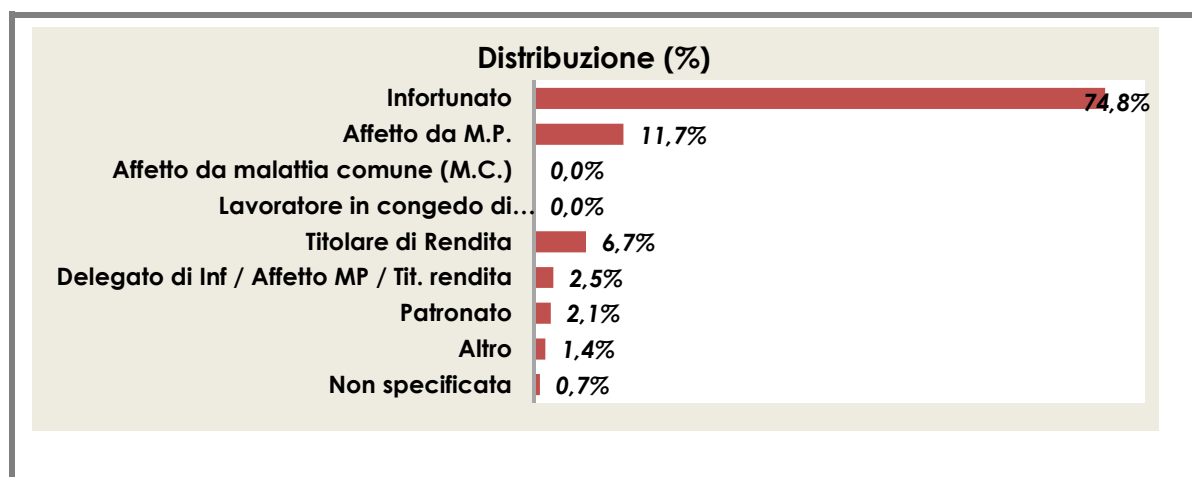
| FONTE | NUMERO QUESTIONARI | | |
|-----------------------|--------------------|------------|--------|
| | Aziende | Lavoratori | Totale |
| <i>Mail - Web</i> | 24 | - | 24 |
| <i>Sportello</i> | 70 | 200 | 270 |
| <i>Contact Center</i> | - | 82 | 82 |
| Totale | 94 | 282 | 376 |

Le **tipologie di utenti più numerose** all'interno del campione esaminato, sono:

- per la **categoria Aziende**: i Consulenti del Lavoro (62,8%) e i datori di lavoro (30,9%),



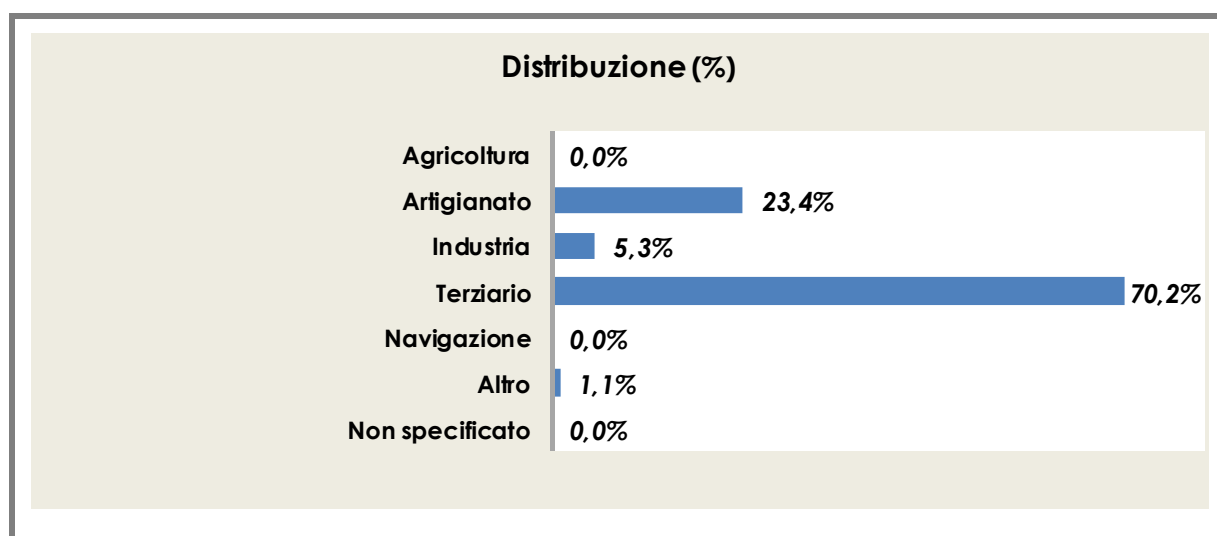
- per la **categoria Lavoratori**: gli Infortunati (74,8%) ed i soggetti affetti da malattia professionale (11,7%).



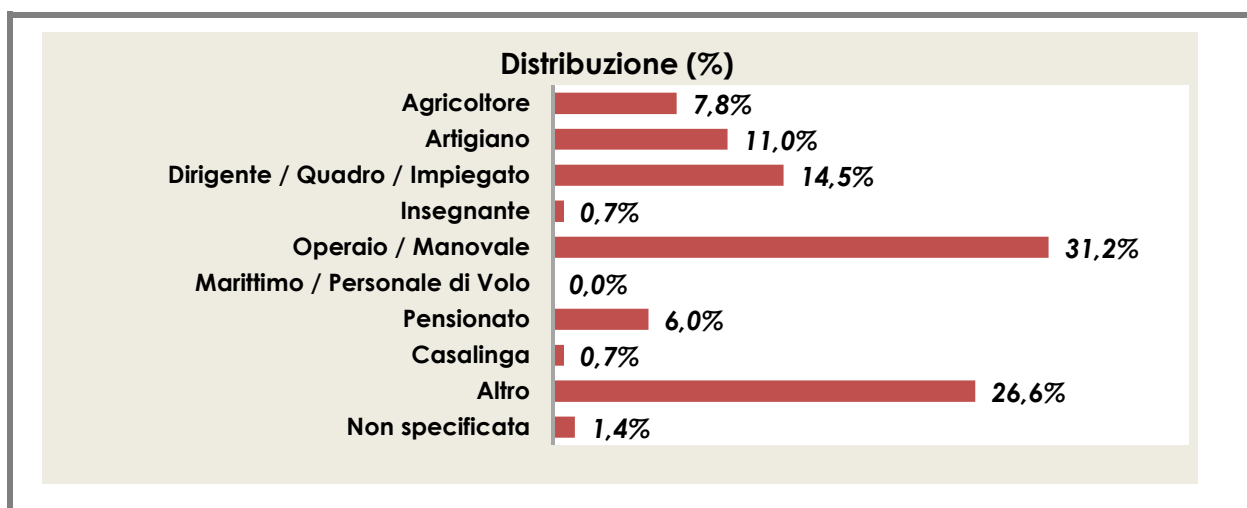
In occasione dell'ultima rilevazione sono state introdotte anche delle domande relative alle caratteristiche socio-anagrafiche dei compilatori del questionario da cui si evince che, nel caso degli utenti Lavoratori, il 27,3% sono donne. Per quanto riguarda l'età il 38,7% sono collocabili nella fascia 35-49 anni e la stragrande maggioranza sono di nazionalità italiana (83%).

Per le Aziende risulta che il 40,4% sono donne, che il 44,7% hanno un'età tra i 35 e i 49 anni e che l'85,1% sono di nazionalità italiana.

Con riferimento alla **categoria Aziende**, il **settore di attività principale** è quello del terziario, con una percentuale del 70,2% (in tale classificazione rientrano anche i consulenti indipendentemente dalle aziende che rappresentano); seguono il settore artigianato ed il settore industria, rispettivamente con il 23,4% ed il 5,3% dei rispondenti.



La **principale professione** degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine è quella di operaio/manovale (31,2%), seguito da dirigente/quadro/impiegato (14,5%), artigiano (11%) ed, infine, agricoltore (7,8%). Come nella precedente rilevazione, un notevole bacino di utenza lavoratori (il 26,6%) si è inquadrato, invece, nella professione "altro", non riconoscendosi nelle tradizionali categorie di operaio, impiegato ed agricoltore.



2.3. IL RISULTATO COMPLESSIVO ED I GIUDIZI SUI SINGOLI ASPETTI

Al di là del **giudizio medio complessivo** pari a **3,48**, per quanto riguarda gli indicatori di performance valorizzati ai fini dell'indagine, ovvero :

- **ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,48**
- **ASPETTI SPECIFICI AZIENDE-RAPPORTO ASSICURATIVO: 3,52**
- **ASPETTI SPECIFICI AZIENDE-PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO: 3,30**
- **ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI- SERVIZI DI SPORTELLO: 3,56**
- **ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI- PRESTAZIONI ECONOMICHE: 3,44**
- **ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI- PRESTAZIONI SANITARIE: 3,46**

va evidenziato come tutti quanti registrino, a livello aggregato, valutazioni medie superiori al valore obiettivo 3.

Quanto all'apprezzamento degli **aspetti generali di Sede** (intendendo l'insieme degli elementi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia Aziende che Lavoratori), il valore è leggermente aumentato, rispetto al giudizio pari a 3,41 dello scorso anno.

In particolare con riferimento a tale macrocategoria, un indicatore significativo rispetto alla qualità del servizio reso è rappresentato dal gradimento dell'utenza in ordine **alla disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo delle sedi** per le quali viene espresso, a livello regionale, un giudizio medio positivo di **3,66**.

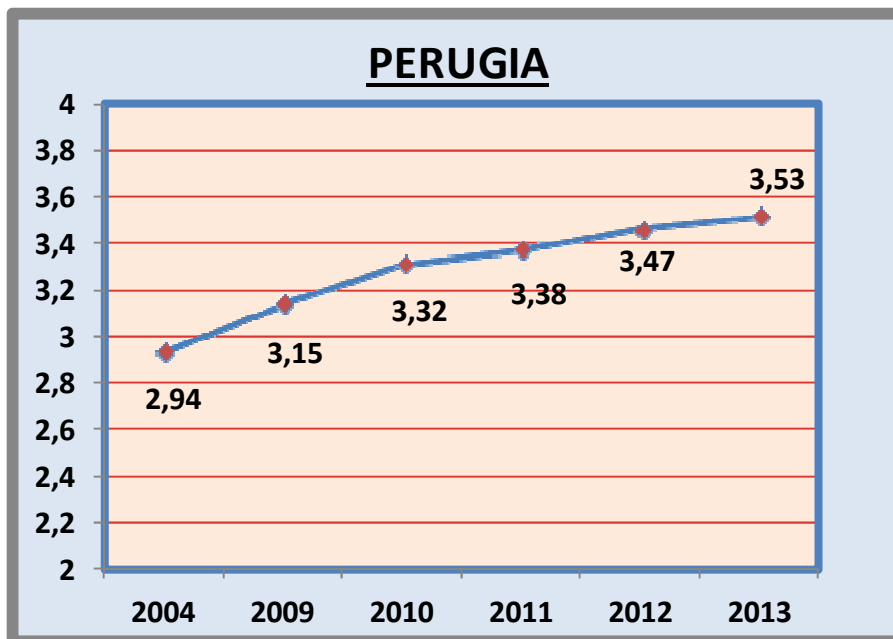
I **servizi di sportello dell'Area Lavoratori** si attestano come i più soddisfacenti e registrano mediamente il valore più elevato (**3,56**) rispetto agli altri servizi forniti. Il valore più basso di **3,30** è stato invece registrato per la domanda, inserita per la prima volta tra gli **aspetti specifici dell'Area Aziende**, relativa alla **facilità di reperimento delle informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promossi dall'INAIL**.

Il grado di soddisfazione delle **Prestazioni Sanitarie** dell'utenza Lavoratori è stato misurato attraverso i consueti indicatori, quali l'idoneità degli ambulatori (segnaletica, comfort, tutela privacy...), la disponibilità del personale medico-sanitario, l'organizzazione e la puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...). In questo ambito, i valori registrati mediamente, a livello regionale, risultano più alti dell'anno precedente, sia con riguardo **all'organizzazione ed alla puntualità delle visite mediche** (3,36 rispetto a 3,20 nel 2012), sia con riferimento alla **disponibilità del personale sanitario** (3,50 a fronte di 3,31 nel 2012).

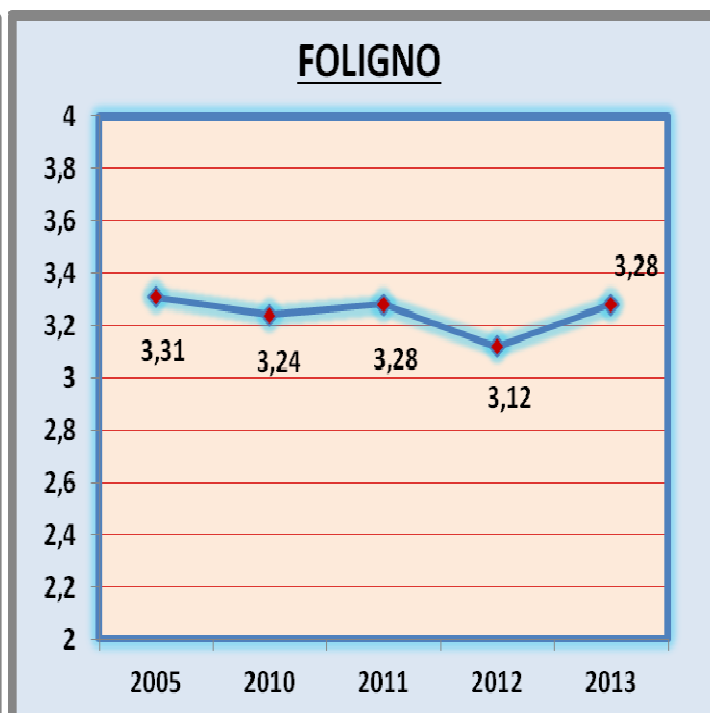
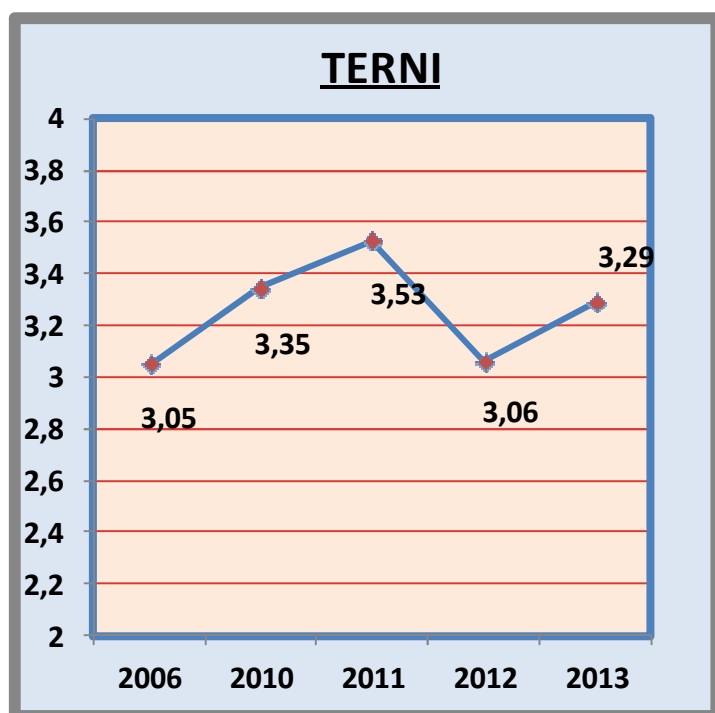
3. L'INDAGINE NELLE SINGOLE SEDI TERRITORIALI DELL' UMBRIA

3.1. ANDAMENTO NEL TEMPO DEI RISULTATI

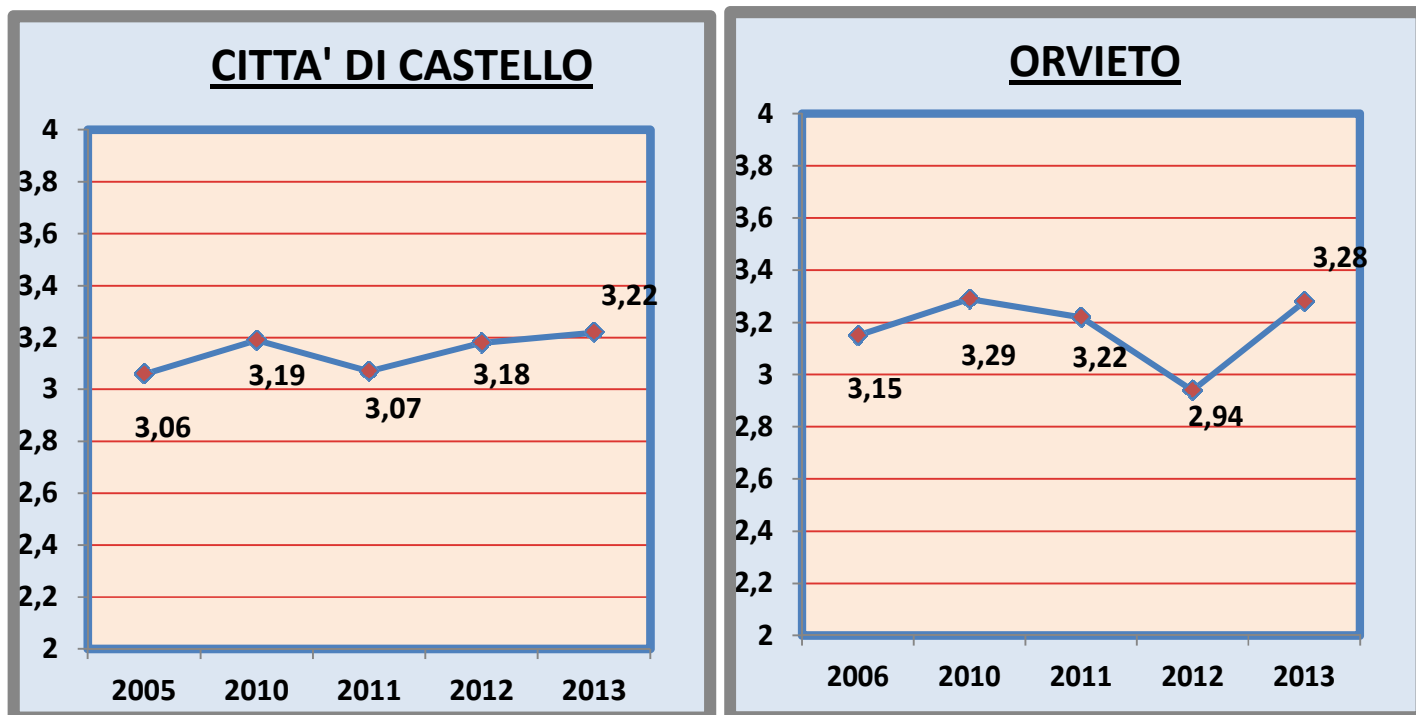
La Sede di Perugia presenta un costante andamento di crescita del grado di soddisfazione dell'utenza.



Nella Sede di Terni, l'andamento dell'apprezzamento - in calo nel 2012 - nell' ultima rilevazione è tornato a salire. L'andamento risulta crescente anche nella Sede di Foligno.



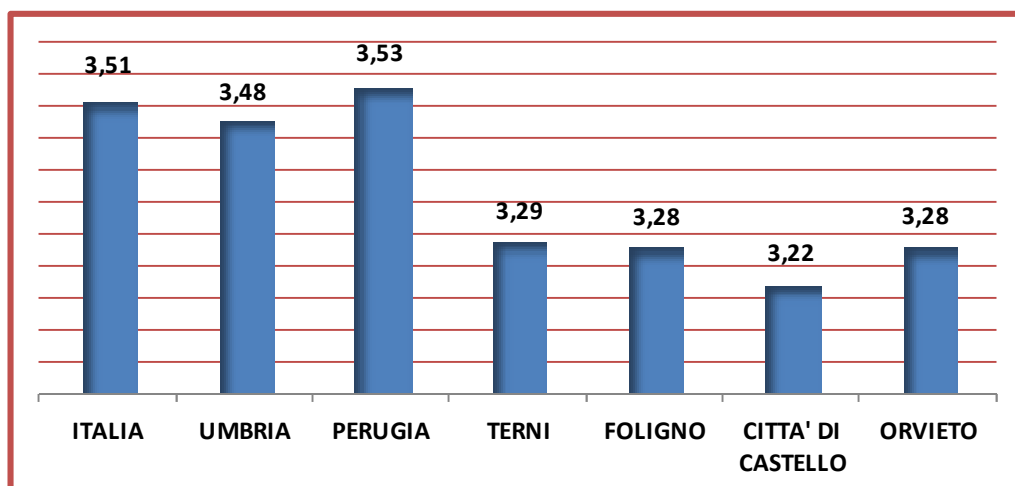
I valori rilevati presso la Sede di Città di Castello risultano abbastanza stabili nel tempo, mentre quelli della Sede di Orvieto, che avevano registrato un forte calo nell'anno 2012, nell'ultima rilevazione migliorano sensibilmente.



3.2. I RISULTATI COMPLESSIVI NELLE SEDI TERRITORIALI

Osservando i **risultati dell'ultima indagine** in ogni **singola Sede territoriale**, si rilevano - ugualmente - valori disomogenei sul territorio regionale:

- **la Sede di Perugia**, attestandosi al **3,53**, ha registrato il **valore più alto delle Sedi dell'Umbria**, superando - come nello scorso anno - **la media nazionale**,
- **le Sedi di Terni, Foligno, Città di Castello ed Orvieto** hanno registrato valori inferiori rispetto alla media nazionale, ma comunque **superiori al limite 3**.



Con riguardo alle **modalità di rilevazione**, si precisa che, come per l'anno 2012, gli utenti della **Sede di Perugia** (Sede di tipo A) sono stati interpellati con **tutti i sistemi** previsti, ovvero tramite somministrazione "fisica" del questionario, sistema Web-Mail (per la tipologia di utenza Aziende) e Contact-Center (per la tipologia di utenza Lavoratori).

Si rappresenta, inoltre, che per quanto attiene le **Sedi di Foligno e Terni** (di tipologia B) la rilevazione è avvenuta attraverso **i soli canali Mail-Web e Contact-Center**, mentre nelle Sedi di tipo C (**Città di Castello e Orvieto**) sono stati intervistati soltanto gli utenti lavoratori utilizzando esclusivamente il **Contact-Center** telefonico.

4. GIUDIZI SUI SINGOLI ASPETTI NELLE SEDI TERRITORIALI DELL' UMBRIA

4.1. SEDE DI PERUGIA

Nel 2013 il **giudizio medio complessivo registrato dalla Sede di Perugia** sul complesso dei servizi erogati è stato pari a **3,53** e si è attestato, come detto, su un valore superiore al valore medio d'Istituto (3,51). Gli utenti dell'Area Aziende che hanno risposto al sondaggio sono stati 86, mentre quelli dell'area lavoratori sono stati 208.

ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,52

Positivi sono tutti i giudizi medi attribuiti ai servizi generali oggetto dell'indagine con una **punta di eccellenza di 3,74** in merito alla **cortesìa e disponibilità del personale della Sede** e la **media più bassa di 3,30** registrata per la domanda, di nuova istituzione, relativa alla **conoscenza delle modalità e dei referenti per la presentazione dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...)**.

SERVIZI PER LE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO: 3,49

Le valutazioni ottenute sono complessivamente positive e con valori generalmente piuttosto elevati: il valore **minimo di 3,36** viene rilevato - come nell'anno precedente - per la domanda **chiarezza e semplicità delle comunicazioni e dei provvedimenti relativi alle pratiche assicurative**, mentre quello **massimo (3,57)** concerne **l'erogazione nei tempi previsti dei servizi richiesti**.

SERVIZI PER LE AZIENDE- PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO: 3,32

Per quanto riguarda la parte relativa alla prevenzione e sicurezza sul lavoro il valore registrato è **il più basso** rispetto a tutti gli altri aspetti valutati.

SERVIZI PER I LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO: 3,64

I singoli giudizi registrano valori molto elevati che vanno da **3,60** per **tutela della privacy durante il colloquio allo sportello** a **3,69** per la **possibilità di parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi**.

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE: 3,50

Il giudizio meno favorevole riguarda il ricevimento dei pagamenti spettanti entro i tempi previsti (**3,45**), mentre il gradimento maggiore viene registrato in merito alla **chiarezza e semplicità delle comunicazioni e dei provvedimenti inviati (3,53)**;

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE: 3,53

In linea generale anche le valutazioni ottenute in questo ambito sono positive: il punteggio più scarso registrato riguarda il quesito **organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento) (3,42)** mentre quello più alto attiene alla **accoglienza, al comfort ed alla segnaletica degli ambulatori (3,60)**.

4.1.1. RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO

Dopo aver esaminato la valutazione dei servizi percepiti, si riportano i suggerimenti degli utenti della Sede di Perugia che hanno risposto alla domanda aperta (a testo libero) e che, con riguardo alle carenze riscontrate nei servizi Inail, costituiscono utili indicazioni in merito al servizio atteso, quanto alle caratteristiche ed agli aspetti ritenuti prioritari.

| SUGGERIMENTI | |
|---------------------|-----------|
| AZIENDE | 20 |
| LAVORATORI | 19 |
| TOTALE | 39 |

I suggerimenti sono stati aggregati per argomenti comuni. Le risposte sono state inserite, quindi, all'interno dei macro argomenti, secondo lo stesso oggetto e suddivise in ordine decrescente.

| TEMA DEL SUGGERIMENTO | NUMERO |
|---|---------------|
| SERVIZI ON-LINE | 15 |
| SERVIZI TELEFONICI (AREA AZIENDE) | 5 |
| PROFESSIONALITA' E CORTESIA DEL PERSONALE | 5 |
| PAGAMENTI-RICONOSCIMENTO DANNO SUBITO | 4 |
| TEMPI DI ATTESA | 3 |
| ORGANIZZAZIONE (PARCHEGGIO-INSEGNE STRADALI) | 2 |
| SALA DI ATTESA | 2 |
| BUROCRAZIA | 1 |
| MANCANZA IN SEDE DEL SERVIZIO RIABILITAZIONE | 1 |
| SERVIZI SANITARI | 1 |
| TOTALE | 39 |

Il **maggior numero di suggerimenti** (n. 15) riguardano i **Servizi On-Line**, con riferimento alle difficoltà di collegamento, di consultazione e di utilizzo. Uno degli aspetti che emerge maggiormente riguarda la necessità di potenziare e migliorare il sistema on-line di compilazione ed invio delle denunce di infortunio e di malattia professionale.

Il **Servizio Telefonico** si conferma, come nella passata rilevazione, una delle criticità che si ripete costantemente nelle proposte di miglioramento (5 segnalazioni). In particolare l'utenza del settore Aziende, come nello scorso anno, richiede di ampliare la fascia oraria e lamenta la difficoltà ad avere contatti telefonici e, comunque, la difficoltà a risolvere i problemi telefonicamente. Invece, le segnalazioni dell'utenza Lavoratori sono soprattutto riferite agli aspetti legati ai lunghi tempi di attesa ed a malcontenti legati, in generale, a provvedimenti non favorevoli.

Un punto di attenzione, da segnalare, riguarda il personale e la sua capacità di fornire un servizio personalizzato che vada incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità e individualità e la richiesta che viene avanzata è quella di mettersi maggiormente "nei panni di chi subisce l'infortunio". Gli altri suggerimenti risultano i più diversi. Alcuni riguardano l'organizzazione (proposta anche la messa in onda durante i tempi di attesa di un telegiornale), altri la necessità di avere un servizio di riabilitazione in Sede o la mancanza di insegne negli incroci, in prossimità della Sede.

4.2. SEDE DI TERNI

Il **giudizio medio complessivo rilevato per la Sede di Terni**, pari a **3,29**, si posiziona al di sopra del valore obiettivo e, nel 2013, registra un aumento rispetto all'anno precedente (3,06).

Quanto alla numerosità del campione, si sottolinea che gli utenti intervistati sono stati 5 per l'Area Aziende e 28 per l'Area Lavoratori.

ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,24

Per gli aspetti generali riguardanti i servizi erogati dalla Sede, in cui trasversalmente si sono espresse entrambe le tipologie di utenza (aziende e lavoratori), si registra un giudizio medio di **3,24**, appartenente ad un range di valori che va da **3,14**, per la domanda "**Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi**", a **3,31** per quella inerente **la facilità di raggiungimento della sede Inail (presenza di segnaletica, assenza di barriere architettoniche...).**

SERVIZI PER LE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO: 3,73

I servizi per le aziende rappresentano una punta di eccellenza e registrano valori medi molto elevati (rispettivamente di **3,73** e **4,00**) riportando nel dettaglio, valutazioni specifiche più alte rispetto a quelle rese per le altre tipologie di prestazioni.

Nella Sede di Terni il **valore minimo pari a 3,60** - all'interno della macrocategoria - è stato registrato in corrispondenza della domanda sulla **semplicità e chiarezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche**, mentre quello **massimo di 3,80** ha riguardato **il rispetto dei tempi previsti nell'ottenere il servizio richiesto**.

SERVIZI PER LE AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO: 3,00

Con riguardo alla **facilità di reperire informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)**, anche la Sede di Terni, con **3,00**, registra il valore in assoluto più basso rispetto agli altri servizi valutati dall'utenza.

SERVIZI PER I LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO: 3,21

Al di là del livello aggregato, di segno positivo, osservando i dati disgiunti per ogni singola tipologia di prestazione, si riscontrano valutazioni sufficienti, superiori al valore 3 (abbastanza d'accordo).

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE: 3,29

Non si discostano di molto anche gli altri indicatori per le prestazioni economiche.

Le valutazioni insufficienti emerse dalla precedente rilevazione e riguardanti gli aspetti relativi alla chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle proprie pratiche (2,59), alla tempestività dei pagamenti spettanti (2,58), oltre alla facilità di avere informazioni sulle pratiche (2,81), risultano quindi pressoché superate.

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE: 3,37

Le valutazioni ottenute in questo ambito sono positive e tutti i singoli punteggi si posizionano al di sopra del minimo. Si registra quindi un miglioramento del livello di gradimento rispetto alle criticità emerse nello scorso sondaggio (il valore nel 2012 era pari a 2,82, al di sotto cioè della soglia minima).

4.3. SEDE DI FOLIGNO

La Sede di Foligno, riportando un valore medio di **3,28**, registra **un miglioramento dell'apprezzamento dell'utenza** in raffronto ai risultati riportati nell'anno 2012 (3,12).

Il campione intervistato è rappresentato da n. 20 utenti, di cui n. 3 della categoria "Aziende" e n. 17 della categoria "Lavoratori".

ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,42

Relativamente agli aspetti generali, gli indicatori previsti riportano tutti valori superiori a 3.

Risulta quindi superata la criticità emersa nello scorso sondaggio relativa alla **disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni** che, essendosi posizionata su un valore di 2,96, era stata considerata insufficiente.

SERVIZI PER LE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO: 4,00

Il confronto delle medie dei macro servizi di Sede, evidenzia che **il risultato più elevato** è quello **ottenuto dall'area Aziende (4,00)**, che rappresenta **il giudizio migliore di tutta la regione**.

SERVIZI PER LE AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO: 3,50

Anche il giudizio espresso in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro è positivo e risulta il più elevato rispetto a quello espresso presso le Sedi di Perugia e Terni.

SERVIZI PER I LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO: 3,28

Riguardo agli aspetti riconducibili alla 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) si registra un giudizio medio positivo, superiore a quello rilevato nelle Sedi di Terni (3,21) e Città di Castello (3,42), ma inferiore rispetto a quello delle Sedi di Perugia (3,64) ed Orvieto (3,42).

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE: 3,05

Si riscontra una situazione marcatamente differenziata tra utenza Aziende (il cui il giudizio, come detto sopra, è notevolmente superiore al valore soglia) rispetto a quello dell'utenza Lavoratori – Prestazioni Economiche che supera di poco il limite minimo 3.

In linea generale, le valutazioni ottenute sui singoli indicatori sono positive tranne il giudizio registrato per la **tempestività dei pagamenti** che, attestandosi a **2,86**, sembrerebbe far emergere una criticità particolare nella Sede di Foligno.

E' opportuno tuttavia evidenziare che il numero degli utenti intervistati è esiguo (17).

SERVIZI PER I LAVORATORI – AREA SANITARIA: 3,12

All'interno dell'Area Sanitaria gli **aspetti critici emersi con la rilevazione del 2012, afferenti tutti gli aspetti monitorati** - quali la chiarezza dell'invito a visita medica (2,94), la disponibilità del personale sanitario (2,93), l'organizzazione e la puntualità delle visite mediche (2,93), oltre alla idoneità degli ambulatori (2,93) - **risultano, nel 2013, essenzialmente superati**. Il valore registrato per l'organizzazione e la puntualità delle visite mediche si attesta comunque su

un valore piuttosto basso, pari al livello limite di **3,00**.

4.4. SEDE DI CITTA' DI CASTELLO

Il giudizio medio complessivo a livello di Sede (pari a **3,22**) fa registrare **un aumento del grado di soddisfazione dell'utenza** rispetto alla precedente rilevazione (3,18) e conferma un trend dell'apprezzamento abbastanza lineare nel tempo.

E' utile ricordare, inoltre, che il numero di utenti intervistati è stato piuttosto esiguo ed ha riguardato soltanto la categoria dei lavoratori (n. 18).

ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,23

Gli utenti della Sede, interpellati con la sola modalità di rilevazione telefonica, hanno generalmente espresso un giudizio positivo sugli aspetti complessivi, tranne che per la domanda **“Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi”** che ha registrato un valore negativo di **2,89** e quella sulla **possibilità di avere le informazioni che servono anche telefonando direttamente alla Sede**, che ha riportato il valore minimo di **3,00** (difatti su tale ultimo aspetto soltanto il 50% degli intervistati si è dichiarato “abbastanza d' accordo”, mentre il restante 50% ha risposto “non so”).

SERVIZI PER I LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO: 3,22

Si registrano valutazioni moderatamente positive nei molteplici aspetti dell'Area Lavoratori, che si posizionano tutti al di sopra della sufficienza.

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE: 3,33

Uguualmente, anche in tale ambito, i valori risultano positivi, né emergono particolari discrasie nelle valutazioni.

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE: 3,08

I servizi sanitari della Sede di Città di Castello riportano tutti valori positivi anche se abbastanza contenuti, sia a livello generale che per singolo indicatore.

Da segnalare comunque che la domanda **“Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze”** e la voce **“Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)”** pur posizionandosi su un valore positivo, registrano il **giudizio più basso** della macro categoria esaminata (3,06) ed un'utenza “per nulla soddisfatta” (pari al 5,6% degli intervistati).

4.5. SEDE DI ORVIETO

Rispetto alla precedente rilevazione in cui Orvieto era risultata l'unica Sede del territorio regionale a non aver raggiunto la sufficienza nella valutazione dei servizi offerti, nel 2013, **il giudizio medio complessivo è stato positivo** ed ha raggiunto il valore di **3,28**.

ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,12

In ordine agli aspetti generali del servizio, rispetto alle criticità emerse nel 2012 (con giudizi inferiori al valore obiettivo minimo 3 e percentuale di utenti per niente o poco soddisfatti superiore al 15%) che avevano riguardato problematiche inerenti la capacità di risolvere i problemi rappresentati dagli utenti e l'organizzazione interna della sede, nel 2013 permangono ancora alcune criticità e valutazioni al di sotto del minimo.

Si tratta in particolare del giudizio negativo (**2,88**) espresso con riferimento alla **disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo incontrato nella Sede** (che anche nella pregressa rilevazione era risultato negativo, riportando il valore di 2,83) ed alla possibilità di **presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) sapendo cosa fare e a chi rivolgersi (2,60)**. Da non sottovalutare è la valutazione riportata da quest'ultimo indicatore che, oltre a non raggiungere il valore minimo 3, viene considerato insoddisfacente dal 25% degli utenti.

SERVIZI PER I LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO: 3,42

All'interno della macrocategoria, tutti gli aspetti relativi all'organizzazione, ai tempi di attesa ed alla tutela della privacy sono stati valutati positivamente, né sono emersi disallineamenti particolari.

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE: 3,50

Il giudizio medio per **i tempi di erogazione del servizio** e per **la rispondenza delle prestazioni rispetto alle attese** degli utenti è di 3,43, mentre con riguardo alla chiarezza ed alla comprensibilità delle informazioni relative alla pratica di infortunio o di malattia professionale, il giudizio medio è di 3,67.

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE: 3,17

Il risultato ottenuto, sebbene superiore al livello minimo, fa emergere ancora alcune insoddisfazioni per i servizi dell'area sanitaria e per quegli aspetti sui quali l'utenza si dimostra particolarmente sensibile che riguardano la **disponibilità del personale sanitario (media dei giudizi:3/utenti per niente d'accordo 25%)** e l'organizzazione delle visite mediche (**media dei giudizi:3/utenti poco d'accordo 37,5%**).