



**CUSTOMER  
SATISFACTION 2012  
PIEMONTE**

**REPORT REGIONALE**

## PREMESSA

La recente riforma della Pubblica Amministrazione, ha posto fortemente l'accento sulla gestione della soddisfazione degli utenti e sul miglioramento delle relazioni con cittadini, nell'ottica di attuare politiche più efficaci per erogare servizi pubblici migliori, riprogettando e migliorando le performance.

In ambito pubblico, la Customer Satisfaction è la soddisfazione del cittadino, inteso non soltanto come cliente o utente di un determinato servizio, ma come destinatario attivo delle politiche pubbliche.

Per una pubblica amministrazione, la rilevazione della C.S. risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

La CS è intesa, quindi, come un vero e proprio processo. Tale processo comprende diverse fasi: dall'impostazione della rilevazione, alla conduzione dell'indagine di C.S., dall'analisi dei dati, alla realizzazione del piano di miglioramento e delle relative azioni di comunicazione.

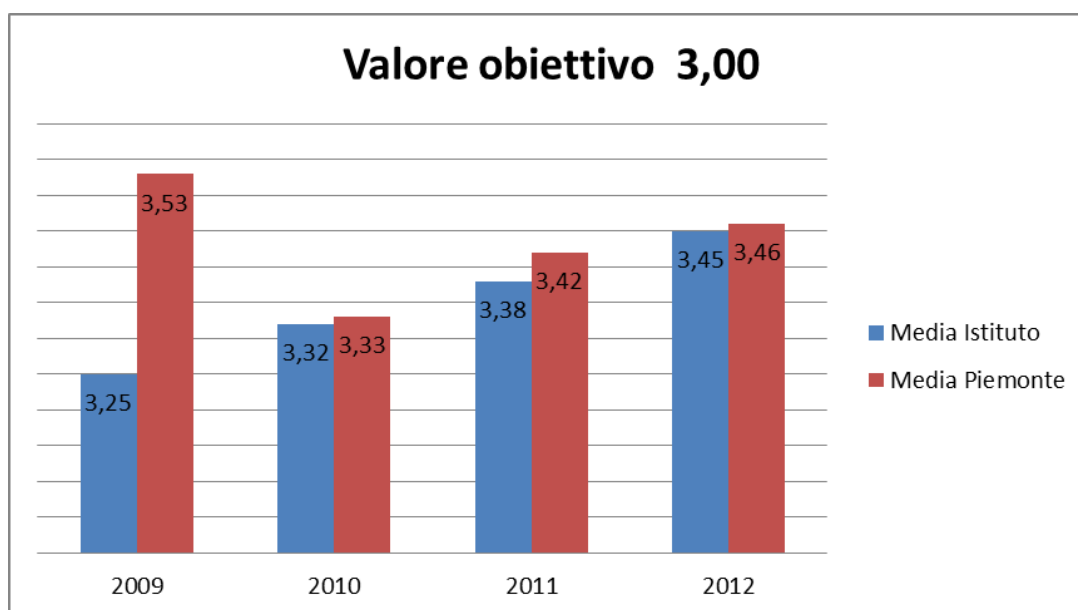
L'obiettivo del presente documento è di analizzare, tramite i risultati dei questionari, i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti.

## VALUTAZIONE DI SINTESI A LIVELLO REGIONALE

La Customer Satisfaction è stata inserita, ai sensi dell'art. 25 comma 7 del CCNL del 2007, all'interno del sistema premiante della produttività dei dipendenti. Nel 2009, in via sperimentale, vengono coinvolte solamente 2 Sedi (Cuneo e Alba) campione per ogni regione, dal 2010, a regime, viene estesa l'indagine a tutte le Sedi del territorio. Anche le modalità di rilevazione sono state arricchite prevedendo, oltre all'usuale modulistica presso gli sportelli, anche i canali On-Line e Contact-Center.

Il livello minimo atteso è un giudizio medio corrispondente di norma ad "abbastanza soddisfatto" (> a 3).

Qui di seguito si riporta il trend Regionale confrontandolo con la media Nazionale anni 2009/2012:



I risultati complessivi del C.S. elaborati dalla Consulenza Statistico Attuariale evidenziano per la regione un trend più alto della media nazionale e in aumento variabile rispetto all'area di riferimento e agli anni 2010 e 2011.

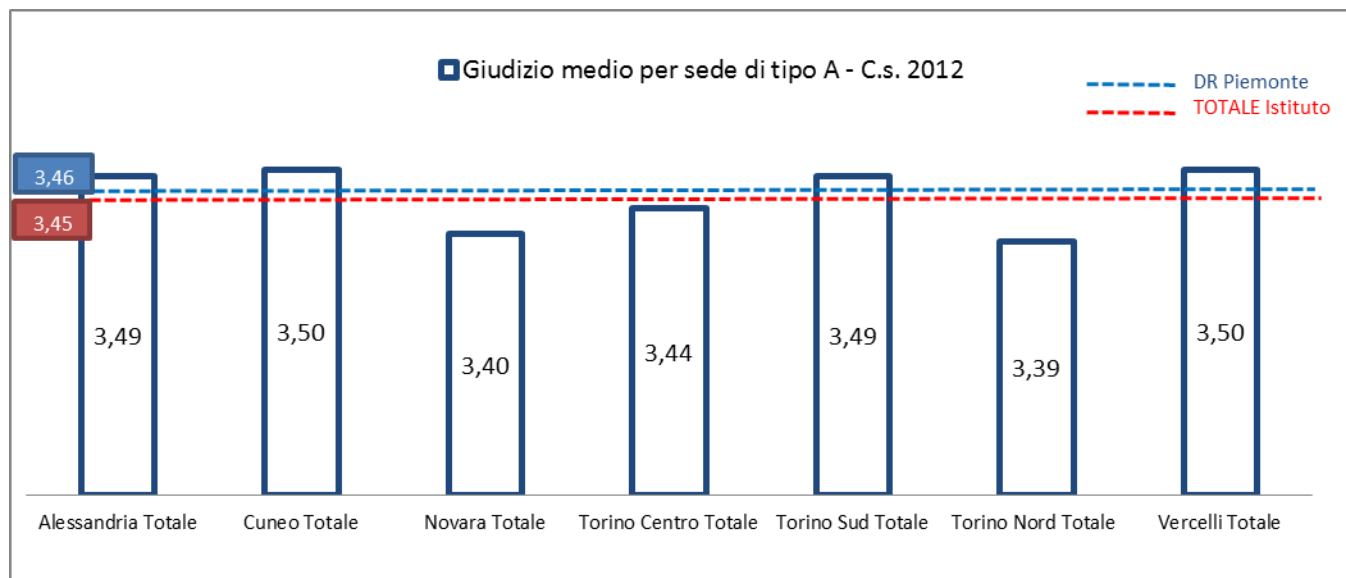
**C.S. 2012 - TREND REGIONE PIEMONTE ANNI 2010/2012**

	Media 2010	Media 2011	Media 2012	TREND
TOT 1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti...	3,27	3,22	3,32	↑
TOT 1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,26	3,21	3,30	↑
TOT 1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,40	3,38	3,42	↑
TOT 1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,44	3,43	3,45	↑
TOT 1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,65	3,65	3,65	→
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,41</b>	<b>3,39</b>	<b>3,43</b>	<b>↑</b>
AZ A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,42	3,35	3,48	↑
AZ A2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,48	3,42	3,54	↑
AZ A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,48	3,42	3,54	↑
AZ B2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,34	3,23	3,45	↑
AZ B2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,65	3,60	3,70	↑
AZ B2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,63	3,59	3,66	↑
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>	<b>3,50</b>	<b>3,44</b>	<b>3,56</b>	<b>↑</b>
LAV A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,37	3,37	3,37	→
LAV A2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,35	3,36	3,34	↓
LAV A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,47	3,48	3,45	↓
LAV B2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,36	3,33	3,38	↑
LAV B2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,58	3,60	3,55	↓
LAV B2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,52	3,52	3,51	↓
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,44</b>	<b>3,44</b>	<b>3,44</b>	<b>→</b>
LAV A3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,47	3,44	3,50	↑
LAV B3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,50	3,47	3,52	↑
LAV B3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento... )	3,40	3,37	3,42	↑
LAV B3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,50	3,51	3,49	↓
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,47</b>	<b>3,45</b>	<b>3,48</b>	<b>↑</b>
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>3,33</b>	<b>3,42</b>	<b>3,46</b>	<b>↑</b>

I risultati positivi scaturiscono dal governo della regione e dall'attività di supporto alle Sedi e tra Sedi a fronte di una carenza del personale a livello regionale (-13,79% forza/organico al 1/1/2013) come si evince dalla tabella riassuntiva che segue:

		Amministrativi	Dirigenti II Fascia	Medici I LIV.	Medici II LIV.	Infermieri	Socio Educativi
2011	Organico	433	10	40	8	59	11
	Forza	423	8	35	7	43	10
		-10	-2	-5	-1	-16	-1
2012	Organico	433	10	40	8	59	11
	Forza	404	8	34	6	40	8
		-29	-2	-6	-2	-19	-3
2013	Organico	433	10	40	8	59	11
	Forza	387	6	32	6	40	10
		-46	-4	-8	-2	-19	-1

Si riportano i dati riassuntivi distinti per Sede di Tipo A:



Si riportano i dati disaggregati per ogni sede e loro pertinenze con un *focus* sulle Sedi che si attestano sotto il valore medio nazionale/regionale.

## SEDE DI TORINO NORD

La Sede sconta – sotto il profilo organizzativo – la carenza di personale e la chiusura della Sede di Ciriè

SEDE DIRIGENZIALE DI TORINO NORD - CONFRONTO DATI RIEPILOGATIVI C.S. ANNI 2010/2012								
	DATI DISAGGREGATI 2012				ANDAMENTO ANNI			TREND
	To Nord	Ivrea	Chivasso	Ciriè	2010	2011	2012	
TOT 1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti...	3,33	3,11	3,15	3,29	3,26	3,07	3,29	↑
TOT 1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,18	3,09	3,12	3,21	3,15	3,08	3,17	↑
TOT 1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,35	3,09	3,17	3,15	3,48	3,47	3,30	↓
TOT 1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,44	3,29	3,23	3,39	3,56	3,57	3,41	↓
TOT 1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,63	3,39	3,28	3,37	3,75	3,65	3,57	↓
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,40</b>	<b>3,19</b>	<b>3,19</b>	<b>3,29</b>	<b>3,48</b>	<b>3,40</b>	<b>3,35</b>	↓
AZ A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,38	3,40			3,29	3,54	3,38	↓
AZ A2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,44	3,40			3,31	3,54	3,43	↓
AZ A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,46	3,40			3,37	3,61	3,45	↓
AZ B2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,34	3,13			3,16	3,40	3,33	↓
AZ B2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,54	3,75			3,64	3,77	3,55	↓
AZ B2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,60	3,38			3,68	3,81	3,58	↓
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>	<b>3,46</b>	<b>3,41</b>			<b>3,40</b>	<b>3,61</b>	<b>3,45</b>	↓
LAV A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,28	3,07	3,13	3,37	3,40	3,37	3,24	↓
LAV A2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,35	2,92	3,17	3,19	3,38	3,31	3,27	↓
LAV A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,45	3,12	3,22	3,33	3,48	3,46	3,39	↓
LAV B2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,30	3,11	3,17	3,37	3,43	3,12	3,27	↓
LAV B2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,66	3,11	3,25	3,37	3,72	3,51	3,53	↓
LAV B2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,65	3,14	3,17	3,44	3,64	3,58	3,52	↓
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,45</b>	<b>3,08</b>	<b>3,18</b>	<b>3,35</b>	<b>3,51</b>	<b>3,39</b>	<b>3,37</b>	↓
LAV A3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,49	3,11	3,24	3,42	3,58	3,45	3,40	↓
LAV B3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,58	3,19	3,19	3,37	3,54	3,41	3,46	↓
LAV B3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento... )	3,40	3,25	3,14	3,42	3,46	3,38	3,35	↓
LAV B3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,61	3,22	3,19	3,47	3,65	3,51	3,50	↓
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,52</b>	<b>3,19</b>	<b>3,19</b>	<b>3,42</b>	<b>3,53</b>	<b>3,44</b>	<b>3,43</b>	↓
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>3,44</b>	<b>3,18</b>	<b>3,19</b>	<b>3,35</b>	<b>3,49</b>	<b>3,44</b>	<b>3,39</b>	↓

## SEDE DI TORINO CENTRO

La sede – che è in fase di ristrutturazione – sconta il decentramento del CML, con le conseguenti disfunzioni.

SEDE DIRIGENZIALE DI TORINO CENTRO - CONFRONTO DATI RIEPILOGATIVI C.S. ANNI 2010/2012						
	DATI DISAGGREGATI 2012		ANDAMENTO ANNI			TREND
	Torino Centro	Rivoli	2010	2011	2012	
TOT 1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti...	3,28	3,11	3,16	3,08	3,24	↑
TOT 1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	2,93	3,37	2,94	2,65	3,03	↑
TOT 1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,39	3,25	3,17	3,13	3,36	↑
TOT 1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,38	3,29	3,21	3,19	3,37	↑
TOT 1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede	3,70	3,42	3,41	3,50	3,65	↑
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,35</b>	<b>3,28</b>	<b>3,20</b>	<b>3,13</b>	<b>3,33</b>	↑
AZ A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,22	3,26	3,16	3,06	3,23	↑
AZ A2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,30	3,30	3,24	3,17	3,30	↑
AZ A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,17	3,46	3,29	3,05	3,23	↓
AZ B2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,13	3,05	2,92	2,71	3,11	↑
AZ B2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,44	3,52	3,39	3,31	3,46	↑
AZ B2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,48	3,50	3,53	3,46	3,48	↓
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>	<b>3,28</b>	<b>3,35</b>	<b>3,25</b>	<b>3,13</b>	<b>3,30</b>	↑
LAV A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,75	3,00	3,27	3,32	3,64	↑
LAV A2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,88	3,50	3,40	3,43	3,85	↑
LAV A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,73	3,00	3,41	3,55	3,62	↑
LAV B2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,71	3,30	3,31	3,51	3,66	↑
LAV B2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,85	3,10	3,47	3,70	3,76	↑
LAV B2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,72	3,00	3,25	3,60	3,63	↑
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,77</b>	<b>3,11</b>	<b>3,35</b>	<b>3,53</b>	<b>3,69</b>	↑
LAV A3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,79	3,18	3,34	3,54	3,69	↑
LAV B3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,85	3,20	3,10	3,64	3,77	↑
LAV B3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento... )	3,66	3,20	3,06	3,54	3,60	↑
LAV B3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,53	3,10	3,15	3,55	3,48	↓
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,70</b>	<b>3,17</b>	<b>3,16</b>	<b>3,57</b>	<b>3,63</b>	↑
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>3,48</b>	<b>3,27</b>	<b>3,23</b>	<b>3,25</b>	<b>3,44</b>	↑

## SEDE DI NOVARA

La Sede, che pure si attesta su valori positivi, dovrà mettere in atto azioni di miglioramento sulla linea lavoratori e sull'organizzazione del CML.

SEDE DIRIGENZIALE DI NOVARA - CONFRONTO DATI RIEPILOGATIVI C.S. ANNI 2010/2012							
	DATI DISAGGREGATI 2012			ANDAMENTO ANNI			TREND
	Novara	V.C.O.	Domodossola	2010	2011	2012	
TOT 1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti...	3,19	2,90	3,00	2,94	3,25	3,13	↓
TOT 1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,43	3,09	3,17	3,31	3,23	3,36	↑
TOT 1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,42	3,05	3,20	3,17	3,30	3,34	↑
TOT 1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,25	3,00	3,57	3,10	3,29	3,24	↓
TOT 1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede	3,61	3,35	3,57	3,53	3,57	3,57	↓
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,38</b>	<b>3,07</b>	<b>3,33</b>	<b>3,21</b>	<b>3,34</b>	<b>3,33</b>	↓
AZ A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,39	3,06		3,07	3,25	3,30	↑
AZ A2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,80	3,50		3,49	3,42	3,72	↑
AZ A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,76	3,44		3,49	3,44	3,67	↑
AZ B2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,51	3,27		3,09	3,26	3,46	↑
AZ B2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,86	3,36		3,47	3,50	3,75	↑
AZ B2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,81	3,09		3,25	3,37	3,64	↑
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>	<b>3,69</b>	<b>3,30</b>		<b>3,41</b>	<b>3,38</b>	<b>3,58</b>	↑
LAV A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,33	3,00	3,29	3,23	3,41	3,30	↓
LAV A2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,37	2,83	3,00	3,21	3,40	3,27	↓
LAV A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,28	3,17	3,57	3,42	3,41	3,29	↓
LAV B2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,39	3,00	3,57	3,28	3,31	3,38	↑
LAV B2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,35	3,20	3,57	3,47	3,55	3,36	↓
LAV B2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,54	3,17	3,57	3,50	3,54	3,52	↓
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,38</b>	<b>3,06</b>	<b>3,43</b>	<b>3,34</b>	<b>3,44</b>	<b>3,36</b>	↓
LAV A3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,51	2,60	3,43	3,38	3,30	3,45	↑
LAV B3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,40	2,80	3,57	3,38	3,35	3,37	↓
LAV B3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento... )	3,39	2,80	3,57	3,21	3,30	3,37	↑
LAV B3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,46	2,80	3,57	3,51	3,46	3,43	↓
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,44</b>	<b>2,75</b>	<b>3,54</b>	<b>3,37</b>	<b>3,35</b>	<b>3,41</b>	↑
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>3,44</b>	<b>3,13</b>	<b>3,43</b>	<b>3,29</b>	<b>3,37</b>	<b>3,40</b>	↑

## SEDE DI ALESSANDRIA

SEDE DIRIGENZIALE DI ALESSANDRIA - CONFRONTO DATI RIEPILOGATIVI C.S. ANNI 2010/2012								
	DATI DISAGGREGATI 2012				ANDAMENTO ANNI			TREND
	Alessandria	Asti	Casale M.	Novi L.	2010	2011	2012	
TOT 1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida ...	3,42	3,22	3,00	3,06	3,22	3,23	3,36	↑
TOT 1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,45	3,16	3,09	3,14	3,44	3,26	3,39	↓
TOT 1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,62	3,19	3,09	2,73	3,32	3,35	3,50	↑
TOT 1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,46	3,26	3,29	3,24	3,48	3,32	3,41	↓
TOT 1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,79	3,31	3,15	3,39	3,69	3,62	3,67	↓
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,55</b>	<b>3,23</b>	<b>3,12</b>	<b>3,15</b>	<b>3,43</b>	<b>3,36</b>	<b>3,46</b>	<b>↑</b>
AZ A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,56	3,42			3,41	3,34	3,55	↑
AZ A2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,61	3,68			3,53	3,40	3,61	↑
AZ A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,63	3,63			3,52	3,41	3,63	↑
AZ B2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,51	3,43			3,16	3,23	3,50	↑
AZ B2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,81	3,64			3,63	3,59	3,79	↑
AZ B2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,63	3,54			3,54	3,47	3,62	↑
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>	<b>3,62</b>	<b>3,56</b>			<b>3,47</b>	<b>3,41</b>	<b>3,62</b>	<b>↑</b>
LAV A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,47	3,09	3,11	3,04	3,43	3,24	3,35	↓
LAV A2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,48	3,15	3,08	3,14	3,51	3,30	3,36	↓
LAV A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,60	3,09	3,08	3,10	3,43	3,38	3,44	↑
LAV B2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,55	3,04	3,08	3,15	3,40	3,30	3,40	↓
LAV B2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,68	3,23	3,19	3,23	3,57	3,56	3,53	↓
LAV B2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,59	3,17	3,23	3,28	3,57	3,45	3,46	↓
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,56</b>	<b>3,13</b>	<b>3,13</b>	<b>3,15</b>	<b>3,48</b>	<b>3,37</b>	<b>3,42</b>	<b>↓</b>
LAV A3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,72	3,13	3,30	3,17	3,46	3,40	3,56	↑
LAV B3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,81	3,15	3,35	3,30	3,49	3,51	3,62	↑
LAV B3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,62	3,07	3,30	3,18	3,32	3,42	3,47	↑
LAV B3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,61	3,17	3,27	3,23	3,62	3,46	3,48	↓
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,69</b>	<b>3,13</b>	<b>3,31</b>	<b>3,22</b>	<b>3,43</b>	<b>3,45</b>	<b>3,53</b>	<b>↑</b>
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>3,59</b>	<b>3,21</b>	<b>3,17</b>	<b>3,17</b>	<b>3,45</b>	<b>3,39</b>	<b>3,49</b>	<b>↑</b>



## SEDE DI CUNEO

<b>SEDE DIRIGENZIALE DI CUNEO - CONFRONTO DATI RIEPILOGATIVI C.S. ANNI 2010/2012</b>							
	DATI DISAGGREGATI 2012			ANDAMENTO ANNI			TREND
	Cuneo	Saluzzo	Alba	2010	2011	2012	
TOT 1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida ...	3,40	2,90	3,11	3,04	3,23	3,32	↑
TOT 1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,59	3,00	3,17	3,03	3,26	3,49	↑
TOT 1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,50	2,88	3,15	3,28	3,35	3,41	↑
TOT 1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,66	3,06	3,27	3,58	3,32	3,55	↓
TOT 1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,83	3,05	3,31	3,63	3,62	3,69	↑
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,61</b>	<b>2,99</b>	<b>3,22</b>	<b>3,33</b>	<b>3,36</b>	<b>3,51</b>	<b>↑</b>
AZ A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,66			3,23	3,34	3,66	↑
AZ A2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,71			3,32	3,40	3,71	↑
AZ A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,71			3,46	3,41	3,71	↑
AZ B2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,79			3,27	3,23	3,79	↑
AZ B2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,86			3,64	3,59	3,86	↑
AZ B2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,85			3,56	3,47	3,85	↑
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>	<b>3,75</b>			<b>3,41</b>	<b>3,41</b>	<b>3,75</b>	<b>↑</b>
LAV A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,42	2,93	3,24	3,27	3,24	3,32	↑
LAV A2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,26	3,06	3,30	3,28	3,30	3,23	↓
LAV A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,53	3,00	3,33	3,31	3,38	3,43	↑
LAV B2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,52	3,05	3,16	3,25	3,30	3,38	↑
LAV B2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,73	3,05	3,29	3,43	3,56	3,55	↓
LAV B2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,59	3,03	3,22	3,55	3,45	3,44	↓
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,52</b>	<b>3,02</b>	<b>3,26</b>	<b>3,34</b>	<b>3,37</b>	<b>3,40</b>	<b>↑</b>
LAV A3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,62	3,08	3,33	3,33	3,40	3,49	↑
LAV B3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,67	3,13	3,28	3,37	3,51	3,52	↑
LAV B3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario... )	3,54	3,00	3,14	3,08	3,42	3,39	↓
LAV B3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,65	3,05	3,16	3,53	3,46	3,47	↓
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,62</b>	<b>3,06</b>	<b>3,23</b>	<b>3,33</b>	<b>3,45</b>	<b>3,47</b>	<b>↑</b>
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>3,62</b>	<b>3,02</b>	<b>3,24</b>	<b>3,33</b>	<b>3,39</b>	<b>3,50</b>	<b>↑</b>

## SEDE DI VERCELLI

<b>SEDE DIRIGENZIALE DI VERCELLI - CONFRONTO DATI RIEPILOGATIVI C.S. ANNI 2010/2012</b>						
	<b>DATI DISAGGREGATI 2012</b>		<b>ANDAMENTO ANNI</b>			<b>TREND</b>
	<b>Vercelli</b>	<b>Biella</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	
TOT 1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida ...	3,55	2,64	3,11	3,32	3,39	↑
TOT 1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,58	2,55	3,06	3,39	3,41	↑
TOT 1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,65	2,63	3,14	3,46	3,48	↑
TOT 1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,77	3,05	3,47	3,49	3,65	↑
TOT 1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,83	2,91	3,48	3,75	3,67	↓
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,68</b>	<b>2,76</b>	<b>3,26</b>	<b>3,49</b>	<b>3,53</b>	↑
AZ A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,46	2,77	2,97	3,28	3,29	↑
AZ A2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,50	2,67	3,05	3,37	3,31	↓
AZ A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,70	2,31	3,12	3,34	3,36	↑
AZ B2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,61	2,58	3,00	3,10	3,35	↑
AZ B2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,89	2,92	3,22	3,51	3,65	↑
AZ B2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,84	3,25	3,45	3,58	3,69	↑
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>	<b>3,66</b>	<b>2,74</b>	<b>3,12</b>	<b>3,36</b>	<b>3,44</b>	↑
LAV A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,51	2,73	3,28	3,49	3,41	↓
LAV A2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,52	2,64	3,44	3,48	3,39	↓
LAV A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,68	2,73	3,48	3,70	3,56	↓
LAV B2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,58	2,73	3,43	3,48	3,47	↓
LAV B2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,78	2,73	3,16	3,71	3,65	↓
LAV B2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,71	2,70	3,72	3,63	3,59	↓
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,63</b>	<b>2,71</b>	<b>3,48</b>	<b>3,58</b>	<b>3,51</b>	↓
LAV A3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,57	2,70	3,60	3,57	3,46	↓
LAV B3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,59	2,64	3,56	3,56	3,45	↓
LAV B3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario... )	3,59	2,82	3,50	3,44	3,48	↓
LAV B3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,63	2,70	3,55	3,52	3,51	↓
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,59</b>	<b>2,71</b>	<b>3,55</b>	<b>3,52</b>	<b>3,48</b>	↓
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>3,65</b>	<b>2,74</b>	<b>3,33</b>	<b>3,49</b>	<b>3,50</b>	↑

## SEDE DI TORINO SUD

### SEDE DIRIGENZIALE DI TO SUD - CONFRONTO DATI RIEPILOGATIVI C.S. ANNI 2010/2012

	DATI DISAGGREGATI 2012			ANDAMENTO ANNI			TREND
	Torino Sud	Moncalieri	Pinerolo	2010	2011	2012	
TOT 1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida...	3,44	3,02	3,34	2,96	3,26	3,36	↑
TOT 1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,24	3,00	3,41	2,87	3,07	3,22	↑
TOT 1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,57	3,11	3,36	3,20	3,34	3,47	↑
TOT 1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,58	3,14	3,26	3,25	3,41	3,48	↑
TOT 1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede	3,85	3,19	3,50	3,59	3,67	3,70	↑
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,54</b>	<b>3,10</b>	<b>3,37</b>	<b>3,18</b>	<b>3,36</b>	<b>3,45</b>	<b>↑</b>
AZ A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,66	3,07	3,73	3,18	3,40	3,62	↑
AZ A2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,64	3,07	3,67	3,29	3,44	3,59	↑
AZ A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,62	2,93	3,77	3,18	3,46	3,58	↑
AZ B2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,56	3,67	3,47	2,98	3,26	3,48	↑
AZ B2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,85	3,22	3,74	3,46	3,65	3,79	↑
AZ B2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,84	3,38	3,42	3,38	3,64	3,75	↑
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>	<b>3,69</b>	<b>3,04</b>	<b>3,64</b>	<b>3,24</b>	<b>3,47</b>	<b>3,63</b>	<b>↑</b>
LAV A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,65	3,13	3,15	3,18	3,36	3,51	↑
LAV A2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,60	3,02	3,05	3,15	3,36	3,39	↑
LAV A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,70	3,09	3,05	3,26	3,43	3,52	↑
LAV B2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,44	3,07	3,07	3,11	3,30	3,34	↑
LAV B2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,73	3,13	3,07	3,30	3,60	3,56	↓
LAV B2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,70	3,20	3,07	3,33	3,42	3,56	↑
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,64</b>	<b>3,11</b>	<b>3,08</b>	<b>3,22</b>	<b>3,42</b>	<b>3,48</b>	<b>↑</b>
LAV A3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,67	3,13	3,11	3,35	3,39	3,51	↑
LAV B3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,61	3,11	3,06	3,33	3,42	3,45	↑
LAV B3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario ... )	3,52	3,06	3,13	3,17	3,28	3,38	↑
LAV B3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,76	3,08	3,13	3,19	3,49	3,55	↑
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,64</b>	<b>3,09</b>	<b>3,11</b>	<b>3,26</b>	<b>3,39</b>	<b>3,48</b>	<b>↑</b>
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>3,61</b>	<b>3,10</b>	<b>3,34</b>	<b>3,21</b>	<b>3,40</b>	<b>3,49</b>	<b>↑</b>

## CONCLUSIONI

Dall'analisi dei dati statistici emerge un generale apprezzamento della qualità del risorse umane: infatti, i giudizi più favorevoli sono stati assegnati al personale, soprattutto per la cortesia e la disponibilità

L'esame delle "domande aperte" evidenzia che l'implementazione quali-quantitativa dei servizi virtuali, soprattutto nel settore Aziende, potrebbe tradursi in minori accessi agli sportelli di struttura, con risultati positivi dal punto di vista dell'efficienza, efficacia e economicità della gestione.

Le aree di miglioramento sono, generalmente, indicate in:

- Potenziare i servizi on line, rendendo più agevoli le procedure.
- Potenziare e migliorare la qualità dei servizi telefonici.
- Curare gli aspetti organizzativi: (segnaletica, posteggi, tempi di attesa sia telefonici sia agli sportelli, ambienti, etc).
- Monitorare gli aspetti relativi ai tempi di erogazione delle prestazioni economiche e sanitarie, che hanno registrato un trend discendente, seppure non critico.

## AZIONI DI MIGLIORAMENTO

I risultati, disaggregati per Sede dirigenziale, saranno inviati alle strutture, accompagnati dalla richiesta di analizzare le cause del trend discendente e di redigere un piano/programma di breve-medio periodo per le azioni da mettere in campo, sia per colmare il gap rispetto alle risultanze del 2011 sia in termini di miglioramento continuo.

Nel contempo, l'ufficio P.O.C. metterà a punto una serie di interventi sia sotto il profilo organizzativo sia sotto quello formativo per sostenere, laddove sia necessario, le strutture del territorio.

### **Interventi organizzativi e formativi:**

- Secondo le modalità già consolidate, potenziare e mettere a regime la rete tra strutture per presidiare la tempestività e la qualità dei servizi, globalmente intesi.
- Effettuare accessi presso le sedi, anche nell'ottica di predisporre interventi mirati al miglioramento qualitativo della logistica e degli assetti destinati all'accoglienza.
- Predisporre – di concerto con la Sovrintendenza Medica regionale – incontri di lavoro con medici e con il personale sanitario, per ottimizzare i servizi della linea.
- Progettare ed erogare interventi formativi per gli addetti al front-line e per gli operatori telefonici.
- Progettare e gestire "focus group" presso le sedi che presentano maggiori criticità, per analizzare – secondo le logiche del problem solving - le aree di "minor qualità" e proporre soluzioni condivise.

Il Direttore Regionale  
dott.ssa Alessandra Lanza