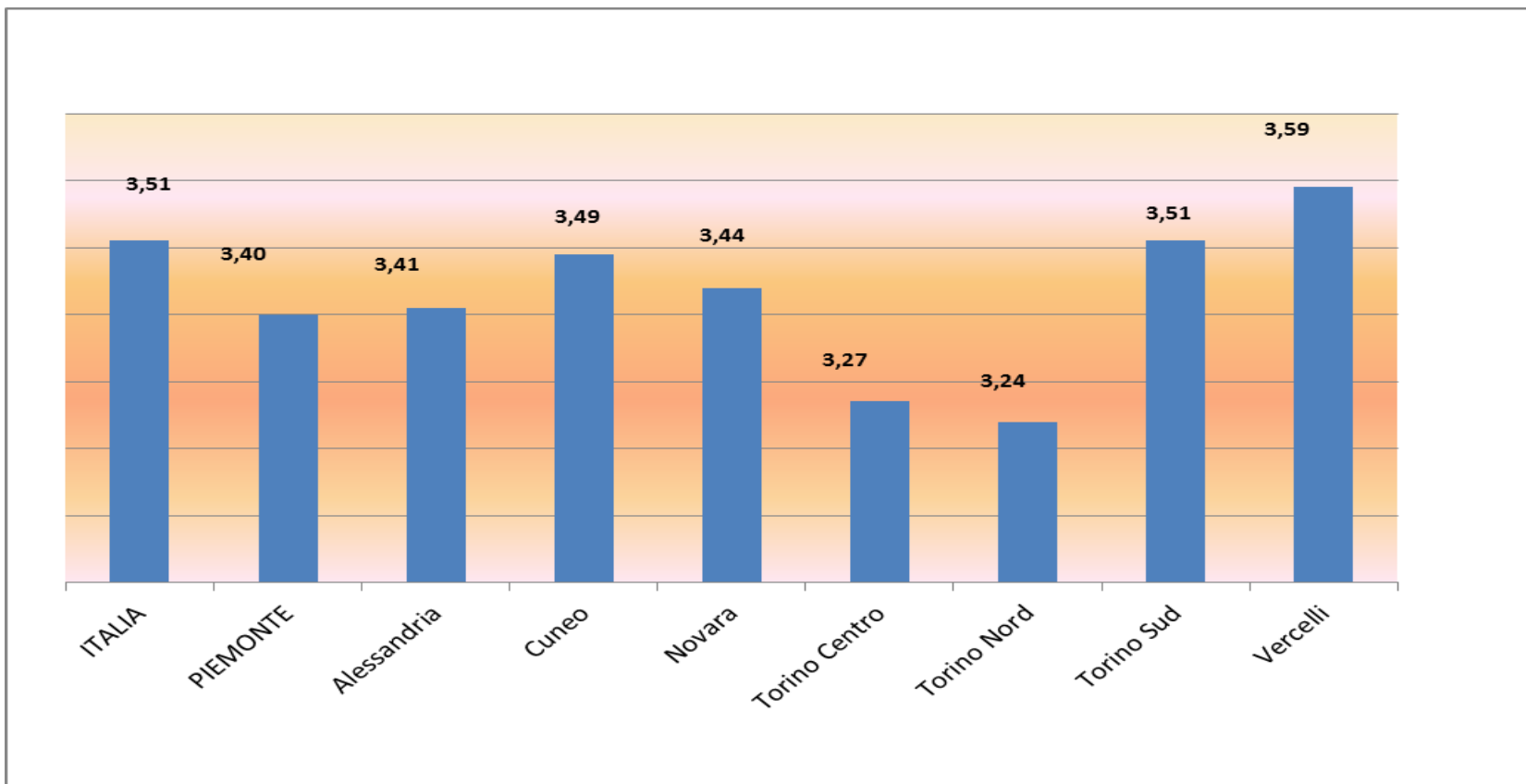


***Avete valutato i servizi dell'INAIL***

***Vi ringraziamo per la disponibilità  
conoscere il vostro grado di soddisfazione ci permette di rendere i  
nostri servizi sempre più rispondenti alle vostre esigenze.***

# CUSTOMER SATISFACTION

## Risultati 2013





## CUSTOMER SATISFACTION 2013

### Sedi di TORINO CENTRO/ RIVOLI

#### Dati

Fonte	Numero questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail-Web	35	0	35
Sportello	70	70	140
Contact Center	0	18	18
<b>Totale</b>	<b>105</b>	<b>88</b>	<b>193</b>

#### Giudizi espressi

**Media Nazionale: 3.51**  
**Media Piemonte: 3.40**

*Valutazione su scala da 1 a 4*

Aspetti generali dei servizi	3.15
Aziende: Rapporto assicurativo	3.29
Aziende: Prevenzione e Sicurezza sul lavoro	2.65
Lavoratori: Servizi di sportello	3.43
Lavoratori: Prestazioni economiche	3.33
Lavoratori: Prestazioni sanitarie	3.57
<b>Media Sede</b>	<b>3.27</b>



## CUSTOMER SATISFACTION 2013

Sedi di

**TORINO NORD / IVREA / CIRIE' / CHIVASSO**

**Dati**

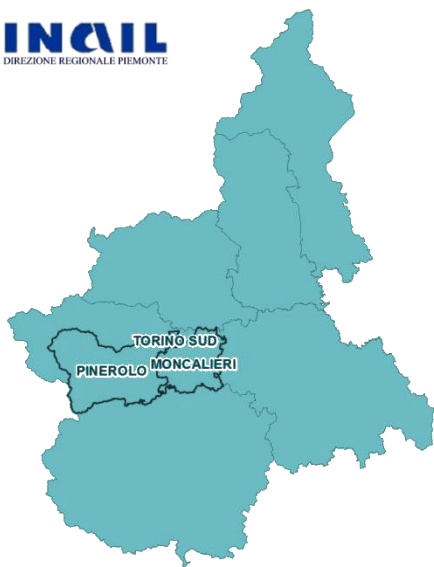
Fonte	Numero questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail-Web	10	0	10
Sportello	70	70	140
Contact Center	0	132	132
<b>Totale</b>	<b>80</b>	<b>202</b>	<b>282</b>

**Giudizi espressi**

**Media Nazionale: 3.51**  
**Media Piemonte: 3.40**

*Valutazione su scala da 1 a 4*

Aspetti generali dei servizi	3.20
Aziende: Rapporto assicurativo	3.22
Aziende: Prevenzione e Sicurezza sul lavoro	2.42
Lavoratori: Servizi di sportello	3.29
Lavoratori: Prestazioni economiche	3.21
Lavoratori: Prestazioni sanitarie	3.35
<b>Media Sede</b>	<b>3.24</b>



## CUSTOMER SATISFACTION 2013

### Sedi di TORINO SUD / PINEROLO / MONCALIERI

#### Dati

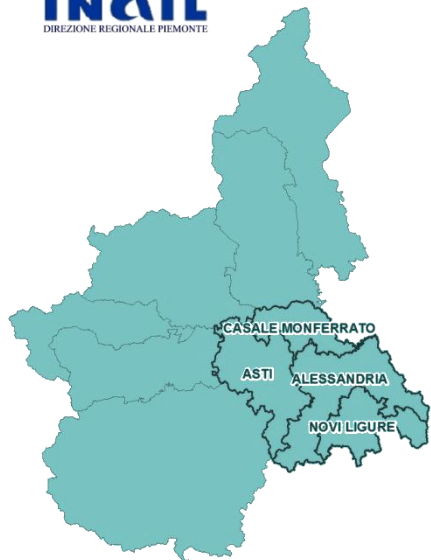
Fonte	Numero questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail-Web	20	0	20
Sportello	20	70	90
Contact Center	0	52	52
<b>Totale</b>	<b>40</b>	<b>122</b>	<b>162</b>

#### Giudizi espressi

**Media Nazionale: 3.51**  
**Media Piemonte: 3.40**

#### Valutazione su scala da 1 a 4

Aspetti generali dei servizi	3.50
Aziende: Rapporto assicurativo	3.52
Aziende: Prevenzione e Sicurezza sul lavoro	2.89
Lavoratori: Servizi di sportello	3.57
Lavoratori: Prestazioni economiche	3.50
Lavoratori: Prestazioni sanitarie	3.52
<b>Media Sede</b>	<b>3.51</b>



## CUSTOMER SATISFACTION 2013

### Sedi di

**ALESSANDRIA / ASTI / CASALE M.TO / NOVI L.**

### Dati

Fonte	Numero questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail-Web	44	0	44
Sportello	20	70	90
Contact Center	0	129	129
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>199</b>	<b>263</b>

### Giudizi espressi

**Media Nazionale: 3.51**  
**Media Piemonte: 3.40**

#### Valutazione su scala da 1 a 4

Aspetti generali dei servizi	3.41
Aziende: Rapporto assicurativo	3.43
Aziende: Prevenzione e Sicurezza sul lavoro	2.98
Lavoratori: Servizi di sportello	3.46
Lavoratori: Prestazioni economiche	3.35
Lavoratori: Prestazioni sanitarie	3.46
<b>Media Sede</b>	<b>3.41</b>



## CUSTOMER SATISFACTION 2013

### Sedi di CUNEO / SALUZZO / ALBA

#### Dati

Fonte	Numero questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail-Web	17	0	17
Sportello	70	70	140
Contact Center	0	96	96
<b>Totale</b>	<b>87</b>	<b>166</b>	<b>253</b>

#### Giudizi espressi

**Media Nazionale: 3.51**  
**Media Piemonte: 3.40**

#### Valutazione su scala da 1 a 4

Aspetti generali dei servizi	3.55
Aziende: Rapporto assicurativo	3.64
Aziende: Prevenzione e Sicurezza sul lavoro	3.25
Lavoratori: Servizi di sportello	3.48
Lavoratori: Prestazioni economiche	3.36
Lavoratori: Prestazioni sanitarie	3.47
<b>Media Sede</b>	<b>3.49</b>



## CUSTOMER SATISFACTION 2013

Sedi di

**NOVARA / V.C.O. / DOMODOSSOLA**

**Dati**

Fonte	Numero questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail-Web	12	0	12
Sportello	20	70	90
Contact Center	0	25	25
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>95</b>	<b>127</b>

**Giudizi espressi**

**Media Nazionale: 3.51**  
**Media Piemonte: 3.40**

*Valutazione su scala da 1 a 4*

Aspetti generali dei servizi	3.42
Aziende: Rapporto assicurativo	3.60
Aziende: Prevenzione e Sicurezza sul lavoro	3.18
Lavoratori: Servizi di sportello	3.52
Lavoratori: Prestazioni economiche	3.42
Lavoratori: Prestazioni sanitarie	3.37
<b>Media Sede</b>	<b>3.44</b>





## CUSTOMER SATISFACTION 2013

### Sedi di VERCELLI/BIELLA

#### Dati

Fonte	Numero questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail-Web	9	0	9
Sportello	20	70	80
Contact Center	0	17	17
<b>Totale</b>	<b>29</b>	<b>87</b>	<b>116</b>

#### Giudizi espressi

**Media Nazionale: 3.51**  
**Media Piemonte: 3.40**

#### Valutazione su scala da 1 a 4

Aspetti generali dei servizi	3.60
Aziende: Rapporto assicurativo	3.40
Aziende: Prevenzione e Sicurezza sul lavoro	3.27
Lavoratori: Servizi di sportello	3.73
Lavoratori: Prestazioni economiche	3.47
Lavoratori: Prestazioni sanitarie	3.61
<b>Media Sede</b>	<b>3.59</b>