

INAIL

DIREZIONE REGIONALE ABRUZZO

UFFICIO P.O.C. – ORGANIZZAZIONE E AUDITING

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

30 settembre - 11 ottobre 2013



REPORT DI SINTESI

DIREZIONE REGIONALE ABRUZZO

INDICE

PRESENTAZIONE	4
NOTA METODOLOGICA	5
SINTESI DEI RISULTATI	9
DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	14
L'IMMAGINE DELL'ISTITUTO: I SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI	18
VALUTAZIONE DEI SERVIZI	21
ASPETTI GENERALI DI SEDE	21
IL RAPPORTO ASSICURATIVO (AZIENDE)	23
PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO (AZIENDE)	25
I SERVIZI DI SPORTELLO (LAVORATORI)	26
LE PRESTAZIONI ECONOMICHE (LAVORATORI)	28
LE PRESTAZIONI SANITARIE (LAVORATORI)	30
IL GIUDIZIO NELLE SEDI TERRITORIALI	32
CONCLUSIONI	37
APPENDICE TABELLE DI RIEPILOGO COMPLESSIVO DELLE STRUTTURE TERRITORIALI	38

PRESENTAZIONE

L’Inail rappresenta uno degli attori principali del mondo lavorativo, 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.

Nell’ambito di tali attività, l’Istituto pone da sempre la persona al centro del proprio sistema organizzativo, riconoscendo nell’ascolto e nella soddisfazione dell’utenza cui si rivolge – lavoratori e datori di lavoro – i presupposti per garantire il miglioramento continuo dei servizi.

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 2013 l’impianto dell’indagine periodica è stato parzialmente rivisitato per adeguare il monitoraggio della soddisfazione dell’utenza al mutato contesto produttivo dell’Istituto, caratterizzato dal potenziamento dei servizi on line e di quelli forniti dal Contact Center Multicanale (C.C.M.).

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i giudizi, aggregati a livello regionale, emersi dall’indagine periodica di C.S. 2013, 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.

In relazione al processo di integrazione del Settore Ricerca, certificazione e verifica – ex Ispesl 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 fa presente che in Abruzzo l’indagine non ha riguardato i lavoratori del settore Navigazione, mentre il giudizio degli utenti

destinatari dei servizi del settore Ricerca è stato rilevato *in via sperimentale* ed ha contribuito, unitamente alle altre regioni, alla costituzione di un campione significativo che, per l'anno 2013 è stato oggetto di analisi solo a livello nazionale, in continuità con il percorso avviato nel 2012.

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 2012) e per 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 CiVIT (ora Autorità nazionale Anticorruzione) è stata articolata nelle seguenti quattro dimensioni:

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

In coerenza con gli scorsi anni e con la metodologia di individuazione degli standard di qualità 2013, i servizi oggetto di valutazione sono stati strutturati come di seguito.

Aspetti indagati
Servizi generali di Sede
accessibilità fisica, la comodità di raggiungere la sede dal punto di vista logistico
disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti...)
disponibilità, competenza e professionalità del personale di Sede
disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede
efficienza del servizio di sportello telefonico della sede
Servizi specifici per l'utenza Aziende
• <i>Rapporto assicurativo</i>
tempo di erogazione del servizio
chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa
rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata
• <i>Controllo, Verifica e Certificazione</i>
semplicità delle informazioni relative alla richiesta di certificazione
• <i>Prevenzione e sicurezza sul lavoro</i>
disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione alla salute e sicurezza sul lavoro
Servizi specifici per l'utenza Lavoratori
• <i>Servizi di sportello</i>
organizzazione degli sportelli della sede, ambiente e orari di apertura
tempi di attesa per poter ottenere il colloquio con l'addetto allo sportello
garanzia della tutela della privacy allo sportello
• <i>Prestazioni economiche assicurative/previdenziali</i>

tempo di risposta per l'erogazione del servizio richiesto
chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica (provvedimenti)
rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata
• <i>Prestazioni sanitarie</i>
idoneità degli ambulatori per le visite mediche
disponibilità e cortesia del personale sanitario
organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...)
Servizi generali non di Sede
L'accessibilità dei servizi presenti sul Portale www.inail.it
La disponibilità delle informazioni presenti sul Portale www.inail.it
L'efficienza dei servizi on line rispetto alle altre modalità
La disponibilità delle informazioni ricevute dal C.C. Multicanale

In relazione ai *servizi generali non di sede* (servizi on-line e contact center), 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 strutturato e 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, che corrispondono alle diverse metodologie applicative realizzate:

- **Sportello** (PAPI – Paper and Pen Interviewing): il campione è costituito dagli utenti che si sono presentati, durante il periodo di rilevazione, in uno degli sportelli

presso le Sedi dirigenziali (di tipologia A) e le Unità operative territoriali del settore Ricerca, Certificazione e verifica ubicate presso le sedi dirigenziali (*Aziende, Certificazione e Verifica, Lavoratori e Medico-legale*). 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 (CAWI – Computer-Assisted Web Interviewing): 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. I questionari sono stati compilati in autonomia dall'utente, accedendo a un link inviato via e-mail. Per il Settore ricerca valgono le medesime considerazioni esposte al punto che precede.

- Contact Center Multicanale – telefono (CATI – Computer-Assisted Telephone Interviewing): 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 vengono 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.

Invece, riguardo all'individuazione di eventuali criticità nell'erogazione dei servizi, il valore obiettivo di riferimento o livello minimo atteso di giudizio per ciascun indicatore (item) è definito dai seguenti criteri:

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

Questa fase ha lo scopo di evidenziare il *gap* tra qualità percepita (il giudizio dell'utente) e qualità prestata, in modo da individuare le cause dell'insoddisfazione e pianificare azioni per il miglioramento dei servizi.

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

SINTESI DEI RISULTATI

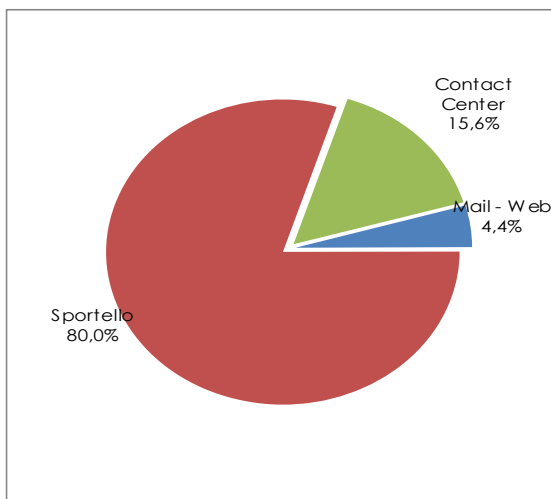
Nel 2013, l'appuntamento annuale dell'indagine di C.S. si è svolto nei giorni dal 30 settembre all'11 ottobre, con proroga, a seconda dell'affluenza e dei canali di rilevazione, fino al 30 ottobre.

In Abruzzo, durante il periodo di rilevazione, sono stati complessivamente raccolti **775** questionari, di cui **114** nel settore Aziende e **661** nel settore Lavoratori, come si evince, in dettaglio, dalla tabella che segue:

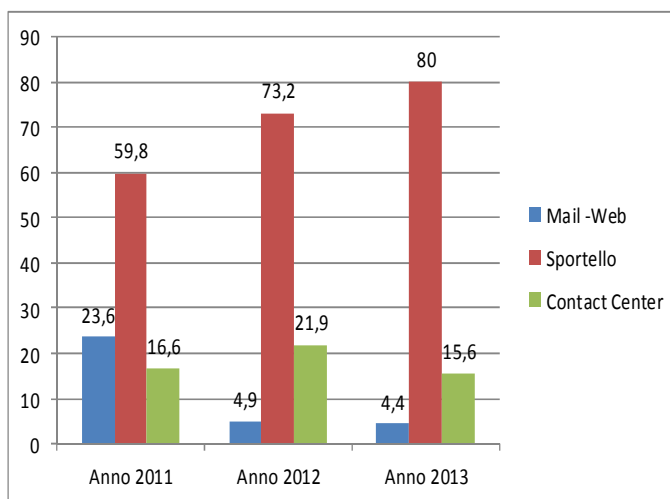
Canale	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	34	-	34
Sportello	80	540	620
Contact Center	-	121	121
Totale	114	661	775

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 2013 ed il confronto con gli anni 2011 e 2012.

**Distribuzione questionari per canale di raccolta
Anno 2013**



**Distribuzione questionari per canale di raccolta
Confronto Anno 2011 - 2012 - 2013**



Per una corretta lettura dei dati, si ricorda che la **scala di misurazione**, per il servizio valutato, è articolata su quattro livelli che vanno da 1 (pari a “per niente d’accordo”) a 4 (pari a “molto d’accordo”); i **valori-obiettivo** da perseguire sono due: un giudizio medio non inferiore a **3** (corrispondente alla voce “abbastanza d’accordo”) e una percentuale di soggetti insoddisfatti non superiore al **15%** dei rispondenti (sommatoria dei valori percentuali delle risposte 1 “per niente d’accordo” e 2 “poco d’accordo”). Il non raggiungimento dei valori-obiettivo determina l’attivazione di iniziative volte al miglioramento degli aspetti del servizio evidenziati come “critici”.

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 2013 è positivo e pari a **3,46**, in crescita rispetto agli anni 2011 (3,28) e 2012 (3,40), anche se in flessione rispetto al dato 2013 nazionale (3,51). La percentuale di utenti non soddisfatti del

servizio è pari al 5,7% dei rispondenti, notevolmente inferiore alla soglia di criticità del 15%.

Il confronto con le altre realtà regionali emerge dalla tabella seguente:

GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO*			
DIREZIONI REGIONALI	2013	2012	2011
D.R. VALLE D'AOSTA	3,84	3,76	3,50
D.R.. BASILICATA	3,65	3,58	3,53
D.R. TOSCANA	3,63	3,50	3,46
D.R. FRIULI V. GIULIA	3,62	3,49	3,42
D.R. LAZIO	3,59	3,48	3,30
D.R. MARCHE	3,58	3,56	3,33
D.R. EMILIA ROMAGNA	3,56	3,48	3,40
D.R. SARDEGNA	3,55	3,39	3,42
D.R. CAMPANIA	3,53	3,47	3,33
D.R. SICILIA	3,53	3,36	3,32
DIR. PROV. TRENTO	3,52	3,48	3,43
D.R. VENETO	3,50	3,48	3,47
D.R. UMBRIA	3,48	3,40	3,39
D.R. ABRUZZO	3,46	3,40	3,28
D.R. PUGLIA	3,45	3,43	3,32
D.R. CALABRIA	3,45	3,37	3,37
D.R. LOMBARDIA	3,45	3,37	3,34
D.R. PIEMONTE	3,40	3,46	3,42
DIR. PROV. BOLZANO	3,35	3,45	3,45
D.R. LIGURIA	3,34	3,29	3,29
D.R. MOLISE	3,30	3,34	3,35
TOTALE ISTITUTO	3,51	3,45	3,38

(*): è calcolato come media aritmetica ponderata con pesi pari al numero dei rispondenti di ciascuna DR.

Riguardo i diversi aspetti oggetto di valutazione, la tabella seguente mette a confronto i dati nazionali 2013 con quelli della regione Abruzzo; inoltre viene riportato il trend regionale riferito al triennio 2011-2013:

	ITALIA 2013	ABRUZZO 2013
Giudizio medio sugli aspetti generali del servizio	3,49	3,47
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende – Rapporto assicurativo	3,51	3,63
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende – Prevenzione:	3,19	3,36
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori – Servizi di sportello	3,59	3,53
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori – Prestazioni economiche	3,49	3,40
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori - Prestazioni sanitarie	3,52	3,38
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO	3,51	3,46

	ABRUZZO 2013	ABRUZZO 2012	ABRUZZO 2011
Giudizio medio sugli aspetti generali del servizio	3,47	3,44	3,28
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende – Rapporto assicurativo	3,63	3,60	3,34
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende – Prevenzione:	3,36	non valutato	non valutato
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori – Servizi di sportello	3,53	3,33	3,24
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori – Prestazioni economiche	3,40		
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori - Prestazioni sanitarie	3,38	3,33	3,26
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO	3,46	3,40	3,28

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%, ad eccezione dell'*item* relativo all'organizzazione delle visite mediche che si attesta proprio sul valore soglia. Si veda in proposito la tabella che segue:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2013 (esclusi Settori Navigazione - 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 raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,61	749	0,4%	2,5%	32,4%	64,1%	0,5%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,42	746	0,8%	5,0%	41,6%	45,7%	7,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,64	745	0,4%	1,6%	31,4%	65,4%	1,2%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,24	744	3,6%	6,0%	30,4%	30,1%	29,8%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,36	772	2,6%	4,7%	29,0%	35,4%	28,4%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,47	3.756	1,6%	4,0%	32,9%	48,1%	13,5%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,69	112	0,9%	3,6%	20,5%	73,2%	1,8%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,59	112	0,0%	2,7%	34,8%	60,7%	1,8%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,62	113	0,9%	2,7%	29,2%	65,5%	1,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,63	337	0,6%	3,0%	28,2%	66,5%	1,8%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,36	111	1,8%	10,8%	29,7%	46,8%	10,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,36	111	1,8%	10,8%	29,7%	46,8%	10,8%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, tempi di attesa, ecc.)	3,54	643	0,5%	2,2%	40,1%	56,0%	1,2%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,44	640	0,9%	5,3%	41,4%	51,1%	1,3%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,61	641	0,3%	2,2%	32,3%	62,1%	3,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,53	1.924	0,6%	3,2%	37,9%	56,4%	1,9%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,38	658	2,3%	4,4%	26,6%	35,1%	31,6%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,40	655	1,7%	4,0%	42,0%	44,1%	8,2%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,41	657	1,1%	3,7%	45,8%	44,4%	5,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,40	1.970	1,7%	4,0%	38,1%	41,2%	15,0%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,50	643	0,5%	3,0%	39,7%	51,5%	5,4%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,46	641	1,6%	4,5%	37,4%	52,1%	4,4%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione, ecc.)	3,18	644	2,3%	12,7%	46,1%	34,3%	4,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,38	1.928	1,5%	6,7%	41,1%	46,0%	4,8%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,46	10.026	1,3%	4,4%	36,3%	48,5%	9,4%

(*): 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.

La valutazione meno favorevole, anche se comunque superiore al 3 ed in crescita rispetto ai valori del 2012 (3,14), riguarda l'organizzazione e puntualità delle visite mediche, con un valore pari a **3,18**.

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

- o Gestione delle pratiche nei tempi previsti, in aspetti specifici aziende (**3,69**);
- o Cortesia e disponibilità del personale amministrativo di sede (**3,64**);

Il giudizio per Canale di Rilevazione

Osservando i dati per canale di rilevazione si riscontrano anche valutazioni medie inferiori a 3, effettuate dai rispondenti tramite il canale web-mail (CAWI) e quindi esclusivamente dall'utenza "Aziende". Si veda, nel dettaglio, la tabella seguente:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2013
(esclusi Settori Navigazione - 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 raggiungibile (segnalatica, assenza di barriere architettoniche...)	3,76	24	3,65	620	3,32	105	3,61	749
TOT 2)* Presso la Sede Inail trova facilmente il materiale informativo di cui ha bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,00	23	3,47	616	3,22	105	3,42	746
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,29	25	3,71	616	3,26	104	3,64	745
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentela, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,10	24	3,25	615	3,23	105	3,24	744
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la m	2,97	33	3,39	619	3,22	120	3,36	772
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,22	129	3,51	3.088	3,26	539	3,47	3.756
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,37	32	3,81	80	0	0	3,69	112
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,35	32	3,68	80	0	0	3,59	112
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,29	33	3,75	80	0	0	3,62	113
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,34	97	3,75	240	0	0	3,63	337
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'	2,94	33	3,56	78	0	0	3,36	111
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,94	33	3,56	78	0	0	3,36	111
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, aeragiolica, orari	0	0	3,59	538	3,23	105	3,54	643
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	0	0	3,80	535	3,14	105	3,44	640
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	0	0	3,65	537	3,29	104	3,61	641
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	0	3,59	1.610	3,22	314	3,53	1.924	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	0	3,41	537	3,28	121	3,38	658	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	0	3,41	524	3,36	121	3,40	655	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	0	3,43	537	3,31	120	3,41	657	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	0	3,42	1.608	3,32	362	3,40	1.970	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnalatica, comfort, tutela)	0	3,53	538	3,38	105	3,50	643	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	0	3,49	536	3,34	105	3,46	641	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite)	0	3,17	539	3,20	105	3,18	644	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	0	3,40	1.613	3,31	315	3,38	1.928	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,23	259	3,50	8.237	3,28	1.530	3,46	10.026

(*): La voce "TOT" tiene conto dei dati complessivi 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.

Per i doveri approfondimenti, si riporta, sempre in relazione al canale di rilevazione, il raffronto – anno 2013 – dei giudizi espressi in Abruzzo con il dato "ITALIA" e con la macro-area geografica di riferimento della regione (SUD e ISOLE):

Giudizio medio complessivo - Anno 2013
Confronto per Canale di rilevazione

ABRUZZO			SUD e ISOLE			ITALIA		
WEB-MAIL	SPORTELLO	CONTACT CENTER	WEB-MAIL	SPORTELLO	CONTACT CENTER	WEB-MAIL	SPORTELLO	CONTACT CENTER
3,23	3,50	3,28	3,20	3,58	3,20	3,20	3,59	3,25

Il giudizio per Frequenza

Osservando i dati in funzione della frequenza in sede, si rileva che il giudizio espresso da coloro che hanno frequentato le sedi Inail per più di 5 volte è identico a quello formulato dagli utenti recatisi in sede per la prima volta (3,48). Per gli approfondimenti di dettaglio, si veda la tabella sotto riportata:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2013 (esclusi Settori Navigazione - 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 raggiungibile (segnalatica, assenza di barriere architettoniche...)		3,58	3,59	3,69	3,61
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)		3,38	3,38	3,52	3,42
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale		3,66	3,60	3,68	3,64
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentela, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi		3,27	3,17	3,32	3,24
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,09	3,46	3,29	3,37	3,36
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,09	3,49	3,43	3,53	3,47
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,14	3,93	3,60	3,77	3,69
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,29	3,80	3,56	3,59	3,59
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,43	3,80	3,56	3,64	3,62
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,29	3,84	3,57	3,67	3,63
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bc)	3,00	3,33	3,44	3,35	3,36
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,00	3,33	3,44	3,35	3,36
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnalatica, orari di aper		3,53	3,54	3,54	3,54
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		3,54	3,39	3,41	3,44
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		3,63	3,59	3,63	3,61
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		3,56	3,51	3,53	3,53
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,57	3,30	3,36	3,48	3,38
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,53	3,36	3,44	3,36	3,40
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,50	3,43	3,36	3,46	3,41
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,53	3,37	3,39	3,43	3,40
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnalatica, comfort, tutela, privacy,		3,51	3,48	3,54	3,50
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		3,51	3,46	3,42	3,46
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)		3,23	3,17	3,10	3,18
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		3,42	3,37	3,35	3,38
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,37	3,48	3,43	3,48	3,46

(*) 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.

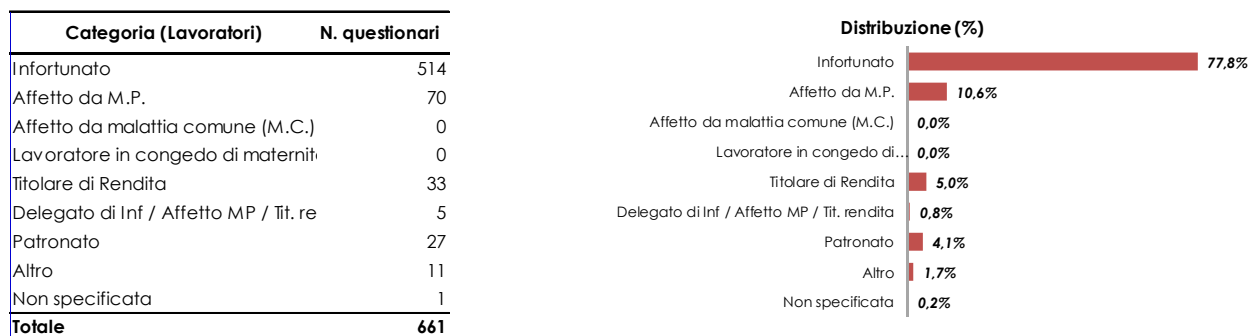
DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

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. 775 utenti, distinti tra "lavoratori" e "aziende".

La categoria dei "Lavoratori" è rappresentata con n. 661 utenti, pari al 85,29% del campione, mentre la categoria delle "Aziende", con 114 utenti, rappresenta il 14,71% 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:



Gli **infortunati** rappresentano il 77,8% dell'utenza Lavoratori che ha risposto ai questionari – e, in genere, sono utenti che variano ciclicamente di anno in anno.

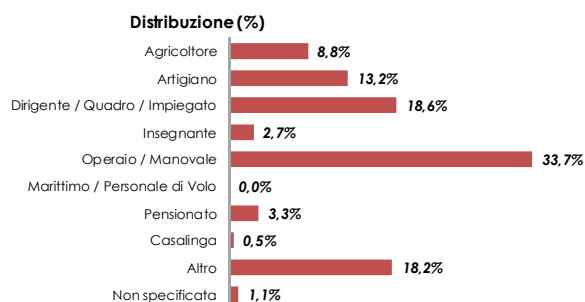
Gli **affetti da M.P.** – il 10,6% dei rispondenti Lavoratori – sono utenti che per la particolarità della patologia di origine professionale richiedono un'attenzione particolare soprattutto per gli aspetti medico-sanitari, sia nella fase di valutazione sia nella fase successiva di presa in carico dell'utente.

I **titolari di rendita** – il 5,0% 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 4,1% 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.

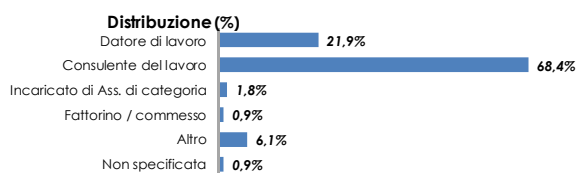
Con riferimento alla professione degli utenti “Lavoratori”, il campione risulta costituito in misura prevalente da Operai/Manovali (33,7%). L’utenza che non si è riconosciuta in nessuna delle professioni individuate (opzione “altro”) è pari al 18,2%. Per i dati di dettaglio, si veda la tabella di seguito riportata:

Professione (Lavoratori)	N. questionari
Agricoltore	58
Artigiano	87
Dirigente / Quadro / Impiegato	123
Insegnante	18
Operaio / Manovale	223
Marittimo / Personale di Volo	0
Pensionato	22
Casalinga	3
Altro	120
Non specificata	7
Totale	661



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	25
Consulente del lavoro	78
Incaricato di Ass. di categoria	2
Fattorino / commesso	1
Altro	7
Non specificata	1
Totale	114



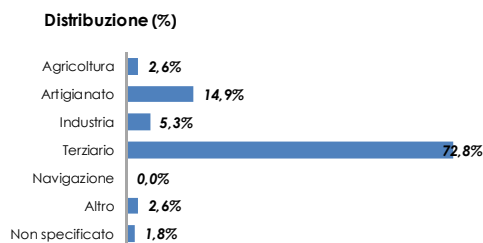
I consulenti del lavoro e gli incaricati delle Associazioni di categoria costituiscono rispettivamente il 68,4% e il 1,8% dei rispondenti del settore Aziende, rispetto al 21,9% dei datori di lavoro. Tale suddivisione rispecchia la realtà della gestione del rapporto assicurativo, delegata, nella maggior parte dei casi, alla consulenza di professionisti abilitati (commercialisti o consulenti del lavoro) e funzionari delle associazioni di categoria. Questi, al pari dei funzionari di patronato, rappresentando l’interesse di più aziende, stringono un rapporto stabile nel tempo con la seda Inail.

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 (72,8%).

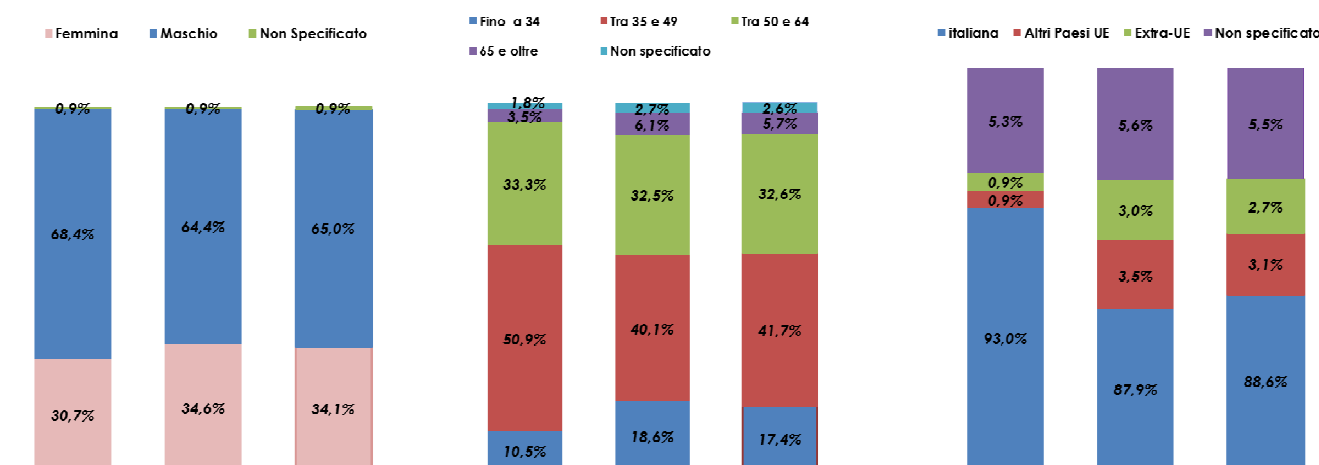
Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	3
Artigianato	17
Industria	6
Terziario	83
Navigazione	0
Altro	3
Non specificato	2
Totale	114



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% del totale) nonché da una preminenza della classe di età tra 35 e 49 anni (41,7% in totale) sia per la tipologia Aziende sia per la tipologia Lavoratori, in linea con le caratteristiche dei tassi occupazionali italiani. Analizzando il dato sulla cittadinanza degli intervistati emerge, come intuibile, una predominanza della cittadinanza italiana (88,6% del totale).

In dettaglio, può essere analizzata la tabella seguente:



Sesso	N. questionari
Femmina	264
Maschio	504
Non specificato	7
Totale	775

Classe di età	N. questionari
Fino a 34	135
Tra 35 e 49	323
Tra 50 e 64	253
65 e oltre	44
Non specificato	20
Totale	775

Nazionalità	N. questionari
Italiana	687
Altri paesi UE	24
Extra UE	21
Non specificato	43
Totale	775

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.

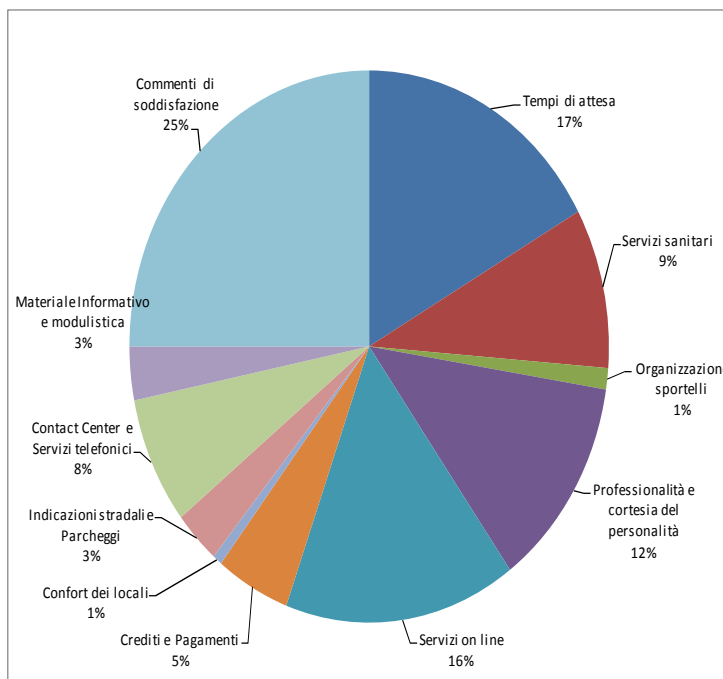
La domanda è stata la seguente: “Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, Le chiediamo di segnalarci se e che cosa, secondo Lei, bisogna migliorare nei servizi erogati dall'Inail”.

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. 775 questionari, sono state rilevate n. 160 segnalazioni, di cui n. 45 effettuate dall'utenza Aziende e n. 115 dall'utenza Lavoratori. Inoltre delle 160 segnalazioni, solo n. 120 costituiscono veri e propri suggerimenti, in quanto n. 40 sono commenti di soddisfazione.

Tipologia utente	Giudizi positivi	Suggerimenti	Totale
Aziende	11	34	45
Lavoratori	29	86	115
Totale	40	120	160

I suggerimenti sono stati suddivisi per argomenti comuni, classificando le n. **120** segnalazioni in **10 macro argomenti**, oltre alla categoria che ha descritto la piena soddisfazione dei servizi e che rappresenta il 25% del totale. In dettaglio:

NP	Tema suggerimento	n. suggerimenti
1	Tempi di attesa	27
2	Servizi sanitari	15
3	Organizzazione sportelli	2
4	Professionalità e cortesia del personale	20
5	Servizi on line	25
6	Crediti e Pagamenti	8
7	Confort dei locali	1
8	Indicazioni stradali e Parcheggi	5
9	Contact Center e Servizi telefonici	12
10	Materiale Informativo e modulistica	5
-	Commenti di soddisfazione	40
	TOTALE	160



La maggior parte delle segnalazioni ha riguardato:

Tempi di attesa

Il problema dei tempi di attesa, emerso in **27** suggerimenti (tutti dell'utenza Lavoratori), riguarda soprattutto i tempi per effettuare le visite mediche presso gli ambulatori rispetto all'orario dell'appuntamento.

Servizi on line

A fronte dell'obbligo telematico delle comunicazioni, l'Istituto sta procedendo verso una forte virtualizzazione dei servizi erogati. Le problematiche sui servizi on line, intendendo sia la funzionalità generale del sito sia l'efficacia dei servizi specifici gestibili in modalità on line, emergono in **25** suggerimenti (di cui 19 dell'utenza Aziende e 6 Lavoratori) con richieste di potenziare e migliorare la funzionalità del sito che spesso si presenta lento o bloccato e l'accesso ai dati da parte delle ditte (sia anagrafico che contabile) che dovrebbe consentire un maggior dettaglio.

Professionalità e cortesia del personale

La maggior parte dei **20** suggerimenti (di cui 4 dell'utenza Aziende e 16 Lavoratori) evidenzia la carenza di organico e lamenta la mancanza di cortesia del personale sanitario, a cui si associa la richiesta di maggiore sensibilità durante le visite

mediche. In particolare i medici, sono percepiti, in alcuni casi, poco inclini all’ascolto del paziente, in altri poco qualificati.

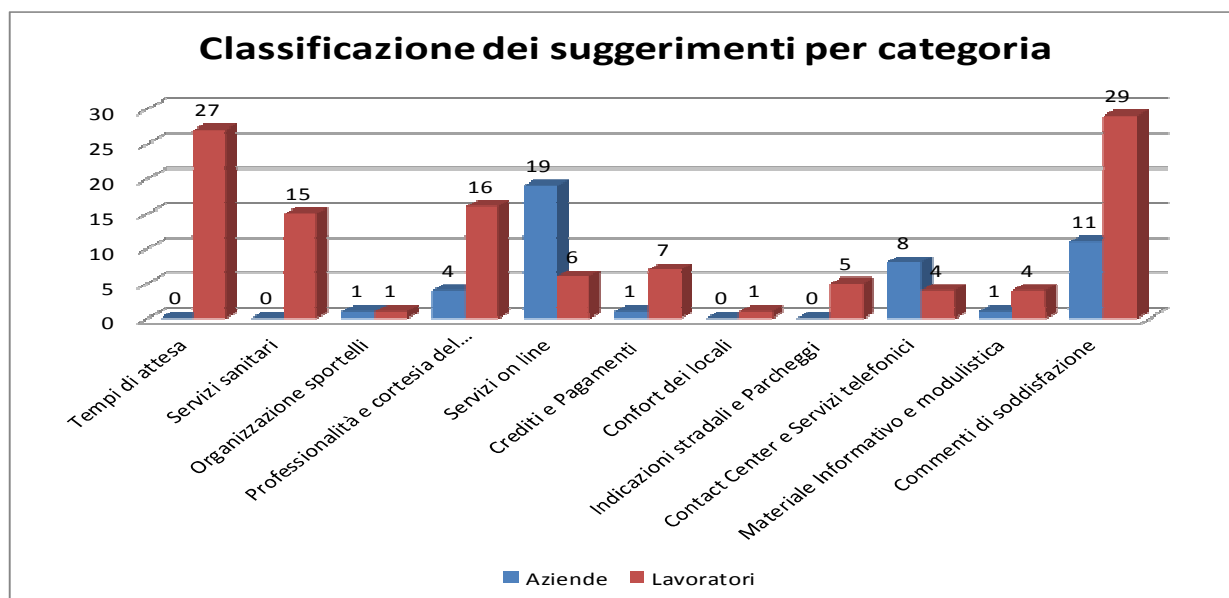
Servizi sanitari

Nell’ambito dei servizi sanitari sono compresi **15** suggerimenti (ovviamente dell’utenza Lavoratori). In particolare, la richiesta di una maggiore presenza di medici per accelerare le visite, le convocazioni ripetute a distanza di pochi giorni l’una dall’altra e la difficoltà di spostarsi dalla zona di residenza per effettuare ulteriori accertamenti.

Contact Center e Servizi telefonici

Anche in questo caso si riscontra, da parte dell’utenza (**12** suggerimenti di cui 8 dell’utenza Aziende e 4 Lavoratori) la richiesta di potenziare i servizi forniti dal contact center migliorando la competenza degli operatori; inoltre si richiede una maggiore disponibilità ad interloquire telefonicamente con gli addetti in sede.

Di seguito viene riportata la suddivisione in termini assoluti dei suggerimenti, distinti per macro argomenti e per categoria di utenza (Aziende e Lavoratori).



Comunque, gran parte delle segnalazioni sono limitate e circoscritte a livello locale, quindi le proposte di miglioramento presuppongono interventi le cui analisi e valutazioni sono demandate alle Strutture territoriali e attraverso di esse, ove opportuno, alla Direzione regionale e alle competenti Strutture Centrali.

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.

ASPETTI GENERALI SI 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 **3,47** superiore al 3,44 del 2012 e 3,28 del 2011, anche se non al dato ITALIA 3,50. La percentuale di clienti non soddisfatti degli aspetti generali del servizio Inail si attesta al **5,6%** dei rispondenti, molto inferiore alla soglia di criticità del 15%.

In dettaglio si veda la tabella sotto riportata:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2013 (esclusi Settori Navigazione - 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	3,78	120	0,0%	0,8%	18,3%	70,8%	10,0%
	Consulente del lavoro	3,57	361	1,7%	4,7%	26,9%	63,4%	3,3%
	Incaricato	3,50	10	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	Fattorino / commesso	3,00	5	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Altro	3,79	31	0,0%	0,0%	19,4%	71,0%	9,7%
	Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Totale aziende	3,62	527	1,1%	3,4%	25,6%	64,7%	5,1%
Lavoratori	Infortunato	3,42	2.495	1,9%	4,5%	33,7%	43,8%	16,1%
	Affetto da M.P.	3,42	350	1,4%	2,3%	40,3%	41,1%	14,9%
	Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Titolare di Rendita	3,63	165	0,0%	0,6%	32,1%	58,2%	9,1%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,57	25	0,0%	4,0%	28,0%	52,0%	16,0%
	Patronato	3,60	135	0,7%	4,4%	28,1%	65,9%	0,7%
	Altro	3,58	54	0,0%	3,7%	29,6%	55,6%	11,1%
	Non specificata	3,00	5	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Totale lavoratori	3,45	3.229	1,6%	4,1%	34,1%	45,3%	14,8%	
TOTALE ASPETTI GENERALI*	3,47	3.756	1,6%	4,0%	32,9%	48,1%	13,5%	

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

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...)

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 **3,61**. Tale valutazione è notevolmente superiore al dato ITALIA che si attesta a 3,50. La percentuale di utenti non soddisfatti è pari al **2,9%** dei rispondenti. Non è possibile operare raffronti diretti con le rilevazioni degli anni precedenti.

Disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti...)

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

Il giudizio medio su tale aspetto è pari a **3,42**, migliorato rispetto al 3,39 del 2012 e 3,19 del 2011. Tale indicatore è pressoché in linea rispetto all'omologo giudizio espresso a livello nazionale, pari a 3,43. La percentuale di utenti non soddisfatti è pari al **5,8%** dei rispondenti.

Disponibilità, competenza e professionalità del personale di sede

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 **3,64**, anch'esso migliorato rispetto al 3,61 del 2012 e 3,55 del 2011. Rispetto al dato ITALIA (3,69) è invece lievemente inferiore.

Tale valutazione risulta essere la più elevata all'interno degli aspetti generali del servizio Inail. La percentuale di utenti non soddisfatti è pari al **2%** dei rispondenti.

Disponibilità di informazioni per presentare i reclami in sede

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

Il giudizio medio su tale aspetto è pari a **3,24** ed è l'unico, tra i servizi generali, che ha subito un lieve peggioramento rispetto al 3,37 del 2012, al 3,26 del 2011 nonché al dato nazionale (3,35). La percentuale di utenti non soddisfatti è pari al **9,6%** degli intervistati.

Efficienza del servizio di sportello telefonico

Oggetto di valutazione sono le comunicazioni telefoniche con l'operatore della sede di riferimento. Infatti, oltre al numero verde del Contact Center Multicanale, 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 **3,36**, superiore al 3,33 del 2012 e 3,12 del 2011 ma leggermente inferiore al valore ITALIA (3,42). La percentuale di utenti non soddisfatti è pari al **7,3%** 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.

Le valutazioni ottenute sono complessivamente positive ed in crescita, infatti il giudizio medio registrato sul totale degli aspetti valutati è pari a **3,63**, in miglioramento rispetto al 3,60 del 2012 e 3,34 del 2011. Inoltre risulta superiore al

dato nazionale (3,51). La percentuale di utenti non soddisfatti si attesta sul **3,6%** dei rispondenti.

Le analisi di dettaglio emergono dalla tabella seguente:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2013
(esclusi Settori Navigazione - 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	3,81	75	0,0%	0,0%	18,7%	81,3%	0,0%
Consulente del lavoro	3,59	232	0,9%	3,9%	30,6%	63,4%	1,3%
Incaricato	3,50	6	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Fattorino / commesso	2,67	3	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
Altro	3,72	21	0,0%	0,0%	23,8%	61,9%	14,3%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,63	337	0,6%	3,0%	28,2%	66,5%	1,8%

Si registra una valutazione non soddisfacente da parte della categoria “Fattorino/Commesso”, tuttavia tale giudizio può essere considerato non rilevante ai fini della valutazione globale in quanto trattasi di n. 3 risposte su 337.

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

Oggetto di valutazione sono i tempi che intercorrono tra la richiesta dell’utente e 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 **3,69** ed è il più elevato tra tutti gli indicatori oggetto di analisi. E’ inoltre notevolmente superiore a quanto registrato nel 2012 (3,55) e 2011 (3,44), nonché al giudizio espresso a livello

nazionale (3,60). La percentuale di utenti non soddisfatti è pari al 4,5% degli intervistati.

Chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa;

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

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a **3,59**, in crescita rispetto al 3,45 ed 2012 e 3,28 del 2011 nonché superiore alla valutazione nazionale che è pari a 3,38. La percentuale di utenti insoddisfatti è pressoché irrisoria attestandosi sul **2,7%** degli intervistati.

Rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata

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 **3,62**, più elevato del dato ITALIA (3,55). Gli utenti non soddisfatti costituiscono il **3,6%** della popolazione intervistata. Non possono essere effettuati confronti con i risultati delle indagini precedenti.

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, ossia la *disponibilità di informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro* (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 **3,36** e risulta notevolmente superiore al dato ITALIA (3,19) anche se, all'interno del settore "Aziende" rappresenta l'aspetto valutato meno favorevolmente dal campione intervistato. L'utenza che si è dichiarata non pienamente soddisfatta del servizio risulta pari al **12,6%** dei rispondenti. Essendo questo, uno degli aspetti indagati per il primo anno, non è possibile effettuare raffronti con le precedenti rilevazioni. La tabella di dettaglio viene di seguito riportata:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2013
(esclusi Settori Navigazione - Ricerca, Certificazione e Verifica)

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	3,62	23	0,0%	4,3%	26,1%	60,9%	8,7%
Consulente del lavoro	3,27	78	2,6%	12,8%	33,3%	42,3%	9,0%
Incaricato	3,00	2	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%
Fattorino / commesso		1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Altro	3,80	7	0,0%	0,0%	14,3%	57,1%	28,6%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,36	111	1,8%	10,8%	29,7%	46,8%	10,8%

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

Emerge, nella categoria degli "Incaricati" una percentuale di utenti non soddisfatti del servizio superiore al 15%, unitamente ad un giudizio medio pari a 3 che, seppur non rappresentando una vera e propria criticità, può essere evidenziato come punto di attenzione attestandosi sul valore-soglia. In merito, si rileva che tale valutazione ha interessato solo n. 2 risposte su un totale di 111, pertanto il dato può essere ritenuto non particolarmente significativo ai fini dell'indagine.

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 **3,53**, dato lievemente inferiore alla media nazionale (3,59). La percentuale di

insoddisfazione rispetto a tale servizio è pari al **3,8%** dei rispondenti. Non è possibile effettuale raffronti con gli anni precedenti in quanto per la prima volta, quest'anno, il servizio di sportello è stato valutato in maniera distinta rispetto alle prestazioni economiche.

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

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2013
(esclusi Settori Navigazione - 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	3,53	1.488	0,7%	3,2%	37,9%	56,2%	2,1%
Affetto da M.P.	3,47	207	0,5%	3,4%	44,0%	50,7%	1,4%
Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita	3,63	99	0,0%	3,0%	31,3%	65,7%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,64	15	0,0%	6,7%	20,0%	66,7%	6,7%
Patronato	3,58	81	0,0%	3,7%	34,6%	61,7%	0,0%
Altro	3,60	31	0,0%	3,2%	32,3%	61,3%	3,2%
Non specificata	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,53	1.924	0,6%	3,2%	37,9%	56,4%	1,9%

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

Gli elementi valutati sono stati i seguenti.

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

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

Il giudizio medio espresso a livello regionale è pari a **3,54**, anche in questo caso leggermente inferiore alla valutazione media nazionale (3,57). La percentuale di utenti che non hanno particolarmente gradito tale servizio è pari al **2,7%** degli intervistati. Non sono disponibili dati di raffronto, in quanto nelle precedenti indagini, la valutazione dell'organizzazione degli sportelli non prevedeva anche il

giudizio sugli ambienti (confort dei locali) che, invece, venivano valutati attraverso un altro indicatore.

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

Oggetto di valutazione è la tempestività, il tempo di attesa per ottenere il colloquio con il funzionario addetto allo sportello. Questa dimensione specifica del servizio di sportello è stata indagata per la prima volta ed ha registrato un giudizio medio pari a **3,44**, dato positivo anche se al di sotto della media nazionale (3,60). L'utenza non particolarmente soddisfatta risulta pari al **6,2%** degli intervistati.

La garanzia della tutela della privacy allo sportello

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 **3,61** dato pressoché simile a quello nazionale (3,60). Esso, risulta migliorato rispetto al 3,41 del 2012 e al 3,28 del 2011. La percentuale di utenti insoddisfatti risulta pari al **2,5%** 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 **3,40**, dato in crescita rispetto agli anni precedenti (3,33 nel 2012 e 3,24 nel 2011) anche se al di sotto della media nazionale (3,49). Gli utenti che hanno manifestato insoddisfazione rispetto a tale servizio rappresentano il **5,7%** del campione intervistato. Si veda, nel dettaglio, la tabella seguente:

**Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2013
(esclusi Settori Navigazione - 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	3,38	1.534	1,8%	3,9%	38,1%	39,3%	16,9%
Affetto da M.P.	3,37	206	1,9%	4,4%	43,7%	42,7%	7,3%
Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita	3,59	99	0,0%	2,0%	35,4%	59,6%	3,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,82	15	0,0%	0,0%	13,3%	60,0%	26,7%
Patronato	3,38	81	2,5%	8,6%	30,9%	46,9%	11,1%
Altro	3,50	32	0,0%	3,1%	37,5%	46,9%	12,5%
Non specificata	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,40	1.970	1,7%	4,0%	38,1%	41,2%	15,0%

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

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

Il tempo di erogazione del servizio

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**. Anche tale aspetto, seppur molto migliorato rispetto alle rilevazioni del 2012 (3,21) e 2011 (3,18) è leggermente disallineato rispetto al dato ITALIA (3,49). La percentuale di utenti non pienamente soddisfatti si attesta sul **6,7%** del campione intervistato.

La chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica (provvedimenti)

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni, in senso lato, 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 **3,40**, in miglioramento rispetto agli anni scorsi (3,32 nel 2012 e 3,28 nel 2011) anche se non perfettamente

in linea con la valutazione espressa a livello nazionale (3,45). Il livello di insoddisfazione riguardo tale aspetto è pari al **5,7%** dei rispondenti.

La rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata

Al pari del “rapporto assicurativo” per le Aziende, l’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 **3,41**, meno favorevole rispetto al 3,53 registrato per la nazione. La percentuale di utenti non soddisfatti del servizio risulta pari al 4,8% degli intervistati. Non possono essere effettuati confronti con i risultati delle indagini precedenti.

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** e, all’interno del settore “Lavoratori”, rappresenta l’aspetto valutato meno favorevolmente dall’utenza. Si riscontra, tuttavia, un discreto miglioramento rispetto ai valori del 2012 (3,33) e 2011 (3,26), mentre è evidente una flessione rispetto al dato ITALIA (3,52). La percentuale di coloro che si sono dichiarati non soddisfatti del servizio si attesta sull’**8,2%** dei rispondenti. In dettaglio:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2013 (esclusi Settori Navigazione - 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	3,37	1.488	1,8%	6,6%	41,3%	46,2%	4,1%
Affetto da M.P.	3,36	210	0,5%	7,1%	47,1%	42,9%	2,4%
Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita	3,52	99	0,0%	7,1%	34,3%	58,6%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,67	15	0,0%	0,0%	26,7%	53,3%	20,0%
Patronato	3,25	81	0,0%	11,1%	40,7%	32,1%	16,0%
Altro	3,73	32	0,0%	3,1%	12,5%	53,1%	31,3%
Non specificata	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,38	1.928	1,5%	6,7%	41,1%	46,0%	4,8%

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

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

L'idoneità degli ambulatori per le visite mediche

Oggetto di valutazione è la capacità della sede di garantire all'utente sottoposto a visita medica un ambiente accogliente, confortevole e idoneo a garantire la riservatezza. Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a **3,50** ed ha subito un netto miglioramento rispetto alle valutazioni degli anni precedenti (3,36 nel 2012 e 3,31 nel 2011). Esso, tuttavia, risulta lievemente al di sotto della valutazione nazionale (3,55). L'utenza dichiaratasi non pienamente soddisfatta in relazione a tale aspetto è pari al **3,5%** degli intervistati.

La disponibilità e cortesia del personale sanitario

Oggetto di valutazione è la disponibilità del personale sanitario, inteso sia come personale infermieristico sia come medici e/o professionisti 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 **3,46**, anch'esso in aumento rispetto agli scorsi anni (3,42 nel 2012 e 3,29 nel 2011), seppur non pienamente in linea con il dato nazionale (3,58). La percentuale di insoddisfazione rispetto a tale aspetto è pari al **6,1%** del campione.

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

Lo sportello sanitario risulta uno degli aspetti cui l'utenza, da sempre, è più sensibile. Il giudizio medio degli utenti abruzzesi è pari **3,18**, comunque migliorato rispetto agli anni 2012 (3,14) e 2011 (3,08), anche se evidentemente non in linea con la valutazione media nazionale (3,44).

Tale aspetto del servizio Inail, tra tutte le dimensioni indagate, risulta quello più sofferente, anche se comunque superiore al valore-obiettivo (giudizio medio pari a 3). La percentuale di utenti non soddisfatti risulta pari al **15%** dei rispondenti; essa, pur non configurandosi come una vera e propria criticità, merita attenzione in quanto si posiziona proprio sul valore soglia.

IL GIUDIZIO NELLE SEDI TERRITORIALI

Il giudizio complessivo

Tutte le sedi territoriali abruzzesi, per l'anno 2013, hanno riportato un giudizio complessivo favorevole sul servizio Inail. Le Sedi di L'Aquila (sia comprensiva di pertinenze che come singola struttura) e Pescara evidenziano valori superiori alla media regionale e nazionale, mentre le restanti sedi se ne attestano al di sotto.

Rispetto agli anni 2011 e 2012, le sedi di L'Aquila, Pescara e Teramo hanno avuto un andamento crescente, le altre sedi registrano un trend altalenante. Per le Unità di Avezzano, Sulmona e Lanciano si evidenzia, comunque, un miglioramento, mentre il giudizio sulla Sede di Chieti risulta in lieve calo. La tabella seguente mette in evidenza quanto sopra descritto:

STRUTTURE	GIUDIZIO MEDIO 2011	GIUDIZIO MEDIO 2012	GIUDIZIO MEDIO 2013
CHIETI E PERTINENZE	3,25	3,37	3,35
CHIETI	3,25	3,40	3,36
LANCIANO	3,20	3,13	3,31
L'AQUILA E PERTINENZE	3,34	3,46	3,64
L'AQUILA	3,35	3,57	3,70
AVEZZANO	3,31	3,23	3,34
SULMONA	3,33	2,87	3,44
PESCARA	3,27	3,47	3,54
TERAMO	3,27	3,31	3,35
ABRUZZO	3,28	3,40	3,46
ITALIA	3,38	3,45	3,51

L'analisi del giudizio complessivo in funzione del canale di rilevazione, non evidenzia sensibili disallineamenti nelle strutture territoriali. Fa eccezione la sede di **Pescara**, nella quale, in relazione all'Utenza Aziende, il giudizio espresso dagli intervistati tramite il canale sportello è risultato notevolmente superiore rispetto a quello espresso tramite il canale mail-web.

Nel dettaglio:

SEDE DI PESCARA	MAIL WEB	SPORTELLO
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	2,58	3,60
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	2,74	3,92
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,17	3,80

I singoli indicatori di qualità

Vengono, di seguito, sinteticamente analizzati gli aspetti specifici del servizio Inail fornito dalle sedi territoriali. 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 stato 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 2013

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
CH e PERTINENZE	3,37	3,44	3,08	3,45	3,29	3,29
CHIETI	3,37	3,44	3,08	3,44	3,33	3,28
AQ e PERTINENZE	3,67	3,73	3,36	3,66	3,49	3,68
L'AQUILA	3,73	3,76	3,40	3,75	3,52	3,75
AVEZZANO	3,40	3,33	3,00	3,18	3,36	3,39
SULMONA	3,38			3,48	3,46	3,46
LANCIANO	3,33			3,46	3,11	3,38
PESCARA	3,55	3,63	3,42	3,58	3,56	3,47
TERAMO	3,37	3,78	3,58	3,47	3,26	3,21
ABRUZZO	3,47	3,63	3,36	3,53	3,40	3,38
ITALIA	3,49	3,51	3,19	3,59	3,49	3,52

In analogia con le analisi in ambito regionale, anche in riferimento alle strutture territoriali, ciascun aspetto specifico è stato scomposto in diversi indicatori, in relazione ai quali sono stati espressi giudizi da parte dell'utenza intervistata. Vengono di seguito riportati i punti di forza e le principali criticità che hanno contraddistinto le varie sedi territoriali. Per un'analisi di dettaglio, si rinvia alle tabelle in appendice.

Sede di Chieti

Sono state effettuate valutazioni favorevoli su tutti gli aspetti del servizio. In particolare, i giudizi più favorevoli riguardano la disponibilità del personale amministrativo (3,54) e la tempestività nella gestione delle pratiche del Settore Aziende (3,53). Si sottolineano, tuttavia, alcuni aspetti che, pur non rappresentando, allo stato, una criticità, meritano attenzione in quanto risultano molto vicini al valore-di soglia critica: la disponibilità di informazioni sulle iniziative di prevenzione (3,08) e l'organizzazione delle visite mediche (3,02). Su questi due ultimi aspetti, peraltro, emerge una criticità in relazione alla percentuale di utenti non pienamente soddisfatti del servizio che si attesta rispettivamente sul **18,7%** e **19,3%** del campione intervistato.

Sede di Lanciano

La sede di Lanciano ha ottenuto giudizi positivi su tutti gli aspetti oggetto di valutazione ad eccezione della doppia criticità che emerge in relazione alla tempestività nei pagamenti spettanti nel settore Lavoratori. Infatti, su tale aspetto, il giudizio medio si attesta al di sotto del valore-obiettivo (**2,89**) e la percentuale di utenti insoddisfatti è pari al **27,8%** dei rispondenti. Sempre in riferimento alla percentuale di insoddisfazione, altri risultano critici: la facilità di raggiungere la Sede (**15,4%**), la disponibilità di informazioni per presentare reclami (**15,4%**) e l'efficacia dei servizi ricevuti nel settore Lavoratori (**17,7%**). Trattandosi, comunque, di un

campione esiguo, è più facile che i giudizi negativi di alcuni soggetti incidano in maniera rilevante sulla valutazione complessiva. Il giudizio più favorevole attiene, invece, all' idoneità degli ambulatori medici (3,54).

Sede di L'Aquila

Premesso che sono stati registrati giudizi medi molto positivi su tutti gli aspetti oggetto di valutazione, i principali punti di forza risiedono nella disponibilità del personale amministrativo di sede (giudizio medio 3,89), nella tempestività nella gestione delle pratiche del settore Aziende (3,84) e nella disponibilità del personale sanitario (3,80). Non si rilevano criticità; il giudizio meno favorevole, comunque molto positivo, riguarda la tempestività nei pagamenti del settore Lavoratori (3,31).

Sede di Avezzano

I giudizi espressi sono tutti positivi. La valutazione più favorevole riguarda la disponibilità di informazioni telefoniche (3,56); gli aspetti meno graditi, che si attestano infatti sul valore soglia (3) sono relativi alla comprensibilità dei provvedimenti inviati riguardanti il settore Aziende, al reperimento delle informazioni sulle iniziative di prevenzione e alla tempestività nel colloquio con l'addetto allo sportello Lavoratori. Su quest'ultimo aspetto, si registra una lieve criticità in quanto la percentuale di utenti non particolarmente soddisfatti del servizio è rappresentata dal **18,2%** del campione intervistato, superando così il valore soglia del 15%. Un altro aspetto che, pur avendo ottenuto un giudizio medio positivo, presenta criticità nella percentuale di utenti insoddisfatti è quello costituito dalla tempestività nei pagamenti: gli utenti non contenti rappresentano il **16,7%** dei rispondenti. Si sottolinea comunque che, trattandosi di un campione esiguo, i giudizi negativi di alcuni soggetti possono influenzare in maniera eccessiva la rilevazione.

Sede di Sulmona

Anche la Sede di Sulmona ha fatto registrare giudizi positivi su tutti gli aspetti oggetto di valutazione. Gli aspetti più apprezzati evidenziano giudizi pari a 3,50 e riguardano la disponibilità di informazioni telefoniche, la tempestività nei pagamenti spettanti, la tempestività nel colloquio con l'addetto allo sportello Lavoratori e l'idoneità degli ambulatori medici. Non si riscontrano criticità; il giudizio meno favorevole, seppur positivo, si riferisce, alla disponibilità di informazioni per presentare i reclami in sede (3,14).

Sede di Pescara

La Sede di Pescara ha ottenuto giudizi positivi su tutti gli aspetti analizzati. I punti di forza sono rappresentati dalla riservatezza durante il colloquio allo sportello lavoratori (3,70), dalla competenza e disponibilità del personale amministrativo, dalla tempestività nella gestione delle pratiche aziende e dalla comprensibilità delle comunicazioni ricevute in merito al rapporto assicurativo (3,65). Come già rappresentato, si sottolinea il disallineamento dei giudizi espressi in funzione del canale di rilevazione che ha interessato, in particolare, il settore Aziende e gli aspetti generali del servizio fornito presso la citata Sede. Non si evidenziano criticità; si rileva, tuttavia, un punto di attenzione nella facilità di reperire informazioni sulle iniziative di prevenzione. In merito a tale aspetto, la percentuale di utenti non pienamente soddisfatti risulta, infatti, molto vicina alla soglia del 15%. (14,8%).

La valutazione meno favorevole, comunque molto positiva, è stata effettuata in relazione all'organizzazione delle visite mediche (3,32).

Sede di Teramo

Per la Sede di Teramo si sono registrati giudizi medi positivi su tutti gli aspetti indagati ad eccezione della disponibilità di informazioni per presentare reclami (giudizio medio **2,97** e percentuale di insoddisfazione **18,6%**) e dell'organizzazione

delle visite mediche (giudizio medio **2,91** e percentuale di insoddisfazione **25,8%**). Su tali aspetti occorre particolare attenzione. Il giudizio più favorevole è stato espresso in riferimento alla tempestività nella gestione delle pratiche aziende e all'efficacia dei servizi richiesti sempre in relazione al rapporto assicurativo (entrambi 3,80).

CONCLUSIONI

La regione Abruzzo ha ottenuto una valutazione media nell'insieme positiva e sostanzialmente in crescita rispetto agli anni precedenti, con giudizi medi complessivi che vanno dal 3,31 della sede di Lanciano al 3,70 della sede di L'Aquila.

Tra i **punti di forza** della regione, che vanno mantenuti e consolidati al fine di rafforzare sempre più il rapporto di fiducia con l'Istituto, si evidenzia la **tempestività nella gestione delle pratiche del settore Aziende** e la **cortesìa, competenza e professionalità del personale amministrativo**; si rappresenta inoltre, come particolarmente gradita, anche la **tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello** e la **raggiungibilità delle sedi**.

Un **punto di attenzione** può essere identificato nell'**organizzazione delle visite mediche** aspetto sul quale proseguire nelle azioni finalizzate al miglioramento del servizio, in particolare su alcune Sedi della regione.

Rispetto ai singoli aspetti del servizio, le Sedi di Chieti, Lanciano, Avezzano e Teramo presentano alcune criticità per le quali è necessario adottare misure idonee a migliorare le prestazioni fornite.

APPENDICE – Tabelle di Riepilogo complessivo delle strutture territoriali

Elaborato Sede A - CHIETI - Anno 2013

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 raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,48	117	0,0%	4,3%	43,6%	52,1%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,27	117	0,0%	8,5%	52,1%	34,2%	5,1%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professional	3,54	117	0,0%	1,7%	41,9%	55,6%	0,9%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,15	116	2,6%	6,9%	36,2%	22,4%	31,9%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che ge:	3,32	120	0,0%	5,0%	41,7%	29,2%	24,2%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,37	587	0,5%	5,3%	43,1%	38,7%	12,4%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,53	32	0,0%	3,1%	40,6%	56,3%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chi	3,39	32	0,0%	3,1%	53,1%	40,6%	3,1%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,41	32	0,0%	6,3%	46,9%	46,9%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,44	96	0,0%	4,2%	46,9%	47,9%	1,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro prorr	3,08	32	3,1%	15,6%	31,3%	28,1%	21,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,08	32	3,1%	15,6%	31,3%	28,1%	21,9%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnale	3,34	88	1,1%	6,8%	47,7%	43,2%	1,1%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,49	88	1,1%	4,5%	37,5%	55,7%	1,1%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,49	88	0,0%	5,7%	36,4%	52,3%	5,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,44	264	0,8%	5,7%	40,5%	50,4%	2,7%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,38	88	3,4%	2,3%	23,9%	33,0%	37,5%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,32	88	0,0%	6,8%	45,5%	35,2%	12,5%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,31	88	0,0%	6,8%	50,0%	35,2%	8,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,33	264	1,1%	5,3%	39,8%	34,5%	19,3%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comf	3,31	88	0,0%	5,7%	54,5%	35,2%	4,5%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,51	88	0,0%	2,3%	42,0%	51,1%	4,5%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di	3,02	88	1,1%	18,2%	54,5%	22,7%	3,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,28	264	0,4%	8,7%	50,4%	36,4%	4,2%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,36	1.507	0,7%	6,1%	43,3%	39,9%	10,0%

(*): 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

Elaborato Sede C - LANCIANO - Anno 2013

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 raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,38	13	0,0%	15,4%	30,8%	53,8%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,50	13	0,0%	0,0%	46,2%	46,2%	7,7%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professional	3,31	13	0,0%	7,7%	53,8%	38,5%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,11	13	0,0%	15,4%	30,8%	23,1%	30,8%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che ge:	3,20	17	0,0%	5,9%	11,8%	11,8%	70,6%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,33	69	0,0%	8,7%	33,3%	33,3%	24,6%
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%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chi	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%
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 sul lavoro prorr	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, spazio, segnale	3,46	13	0,0%	0,0%	53,8%	46,2%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,46	13	0,0%	0,0%	53,8%	46,2%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,46	13	0,0%	0,0%	53,8%	46,2%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,46	39	0,0%	0,0%	53,8%	46,2%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	2,89	18	16,7%	11,1%	38,9%	33,3%	0,0%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,33	18	5,6%	0,0%	50,0%	44,4%	0,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,12	17	11,8%	5,9%	41,2%	41,2%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,11	53	11,3%	5,7%	43,4%	39,6%	0,0%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comf	3,54	13	0,0%	0,0%	46,2%	53,8%	0,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,38	13	0,0%	7,7%	46,2%	46,2%	0,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di	3,23	13	0,0%	7,7%	61,5%	30,8%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,38	39	0,0%	5,1%	51,3%	43,6%	0,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,31	200	3,0%	5,5%	43,5%	39,5%	8,5%

(*): 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

Elaborato Sede A - L'AQUILA - Anno 2013

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 raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,76	97	0,0%	2,1%	19,6%	78,4%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,62	95	1,1%	3,2%	25,3%	62,1%	8,4%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente	3,89	94	0,0%	0,0%	10,6%	89,4%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,70	95	0,0%	1,1%	20,0%	52,6%	26,3%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,63	99	0,0%	2,0%	25,3%	52,5%	20,2%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,73	480	0,2%	1,7%	20,2%	66,9%	11,0%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,84	26	0,0%	0,0%	15,4%	80,8%	3,8%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,68	26	0,0%	0,0%	30,8%	65,4%	3,8%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,76	26	0,0%	0,0%	23,1%	73,1%	3,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,76	78	0,0%	0,0%	23,1%	73,1%	3,8%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,40	24	0,0%	12,5%	25,0%	45,8%	16,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,40	24	0,0%	12,5%	25,0%	45,8%	16,7%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, tempi di attesa)	3,74	72	0,0%	0,0%	26,4%	73,6%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,79	72	0,0%	0,0%	20,8%	79,2%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,72	72	0,0%	1,4%	25,0%	72,2%	1,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,75	216	0,0%	0,5%	24,1%	75,0%	0,5%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,31	74	2,7%	0,0%	25,7%	20,3%	51,4%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,48	71	0,0%	0,0%	43,7%	40,8%	15,5%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,66	73	0,0%	0,0%	31,5%	61,6%	6,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,52	218	0,9%	0,0%	33,5%	40,8%	24,8%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,76	72	0,0%	1,4%	20,8%	75,0%	2,8%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,80	72	0,0%	0,0%	19,4%	77,8%	2,8%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, accoglienza)	3,70	72	0,0%	0,0%	29,2%	68,1%	2,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,75	216	0,0%	0,5%	23,1%	73,6%	2,8%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,70	1.232	0,2%	1,1%	24,0%	64,9%	9,8%

(*): 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.

Elaborato Sede B – AVEZZANO - Anno 2013

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 raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,23	13	0,0%	7,7%	61,5%	30,8%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,40	13	0,0%	0,0%	46,2%	30,8%	23,1%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente	3,38	13	0,0%	0,0%	61,5%	38,5%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,50	13	0,0%	0,0%	30,8%	30,8%	38,5%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,56	14	0,0%	0,0%	28,6%	35,7%	35,7%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,40	66	0,0%	1,5%	45,5%	33,3%	19,7%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,50	2	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 precisi	3,00	2	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,33	6	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,00	2	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,00	2	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, tempi di attesa)	3,27	11	0,0%	0,0%	72,7%	27,3%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,00	11	9,1%	9,1%	54,5%	27,3%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,27	11	0,0%	9,1%	54,5%	36,4%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,18	33	3,0%	6,1%	60,6%	30,3%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,25	12	0,0%	16,7%	41,7%	41,7%	0,0%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,50	12	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,33	12	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,36	36	0,0%	5,6%	52,8%	41,7%	0,0%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,27	11	0,0%	0,0%	72,7%	27,3%	0,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,45	11	0,0%	0,0%	54,5%	45,5%	0,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, accoglienza)	3,45	11	0,0%	0,0%	54,5%	45,5%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,39	33	0,0%	0,0%	60,6%	39,4%	0,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,34	176	0,6%	2,8%	54,0%	35,2%	7,4%

(*): 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.

Elaborato Sede C - SULMONA - Anno 2013

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 raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,44	9	0,0%	0,0%	55,6%	44,4%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,38	9	0,0%	0,0%	55,6%	33,3%	11,1%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente	3,44	9	0,0%	0,0%	55,6%	44,4%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,14	9	0,0%	11,1%	44,4%	22,2%	22,2%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,50	9	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,38	45	0,0%	2,2%	48,9%	35,6%	13,3%
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%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa		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%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO		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%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, orari, ecc.)	3,44	9	0,0%	0,0%	55,6%	44,4%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,50	9	0,0%	0,0%	44,4%	44,4%	11,1%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,50	9	0,0%	0,0%	44,4%	44,4%	11,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,48	27	0,0%	0,0%	48,1%	44,4%	7,4%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,50	9	0,0%	11,1%	22,2%	55,6%	11,1%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,44	9	0,0%	0,0%	55,6%	44,4%	0,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,44	9	0,0%	0,0%	55,6%	44,4%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,46	27	0,0%	3,7%	44,4%	48,1%	3,7%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,50	9	0,0%	0,0%	44,4%	44,4%	11,1%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,38	9	0,0%	11,1%	33,3%	44,4%	11,1%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, accoglienza, ecc.)	3,50	9	0,0%	0,0%	44,4%	44,4%	11,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,46	27	0,0%	3,7%	40,7%	44,4%	11,1%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,44	126	0,0%	2,4%	46,0%	42,1%	9,5%

(*): 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

Elaborato Sede A - PESCARA - Anno 2013

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 raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,61	246	0,0%	1,6%	35,4%	62,6%	0,4%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,54	246	0,8%	2,4%	35,4%	53,7%	7,7%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente	3,65	247	0,4%	2,0%	29,6%	67,2%	0,8%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,43	245	0,8%	3,3%	25,3%	31,0%	39,6%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,43	256	1,6%	4,3%	22,7%	34,0%	37,5%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,55	1.240	0,7%	2,7%	29,6%	49,6%	17,3%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,65	26	3,8%	7,7%	7,7%	80,8%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	3,65	26	0,0%	3,8%	26,9%	69,2%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,59	27	3,7%	3,7%	22,2%	70,4%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,63	79	2,5%	5,1%	19,0%	73,4%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,42	27	3,7%	11,1%	22,2%	59,3%	3,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,42	27	3,7%	11,1%	22,2%	59,3%	3,7%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, orari, ecc.)	3,56	221	0,0%	0,9%	40,7%	56,1%	2,3%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,47	221	0,5%	4,1%	43,0%	50,7%	1,8%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,70	221	0,0%	0,9%	26,7%	68,8%	3,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,58	663	0,2%	2,0%	36,8%	58,5%	2,6%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,58	229	0,4%	2,6%	20,5%	40,6%	35,8%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,59	228	0,9%	2,6%	30,7%	59,2%	6,6%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,52	228	0,9%	0,4%	42,1%	51,3%	5,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,56	685	0,7%	1,9%	31,1%	50,4%	15,9%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,56	221	0,0%	3,2%	33,9%	53,8%	9,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,54	222	1,4%	3,2%	32,4%	56,8%	6,3%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, accoglienza, ecc.)	3,32	222	0,5%	8,6%	44,6%	38,7%	7,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,47	665	0,6%	5,0%	37,0%	49,8%	7,7%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,54	3.359	0,7%	3,0%	32,5%	52,2%	11,7%

(*): 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

Elaborato Sede A - TERAMO - Anno 2013

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 raggiungibile (segnalatica, assenza di barriere architetto	3,65	254	1,2%	2,0%	27,2%	68,5%	1,2%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opu	3,31	253	1,2%	7,1%	47,8%	38,3%	5,5%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, compe	3,61	252	0,8%	1,6%	32,5%	62,7%	2,4%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a ch	2,97	253	8,7%	9,9%	36,0%	24,9%	20,6%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al	3,20	257	6,2%	6,2%	31,9%	34,6%	21,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,37	1.269	3,6%	5,4%	35,1%	45,8%	10,2%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,80	26	0,0%	3,8%	11,5%	80,8%	3,8%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativ	3,73	26	0,0%	3,8%	19,2%	76,9%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,80	26	0,0%	0,0%	19,2%	76,9%	3,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,78	78	0,0%	2,6%	16,7%	78,2%	2,6%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicu	3,58	26	0,0%	3,8%	34,6%	61,5%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,58	26	0,0%	3,8%	34,6%	61,5%	0,0%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comc	3,54	229	0,9%	2,6%	38,0%	57,6%	0,9%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,31	226	1,3%	8,8%	46,5%	42,5%	0,9%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,56	227	0,9%	2,2%	35,7%	59,0%	2,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,47	682	1,0%	4,5%	40,0%	53,1%	1,3%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,29	228	2,6%	7,0%	32,5%	34,2%	23,7%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,22	229	3,5%	6,1%	49,8%	33,2%	7,4%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,28	230	1,3%	7,0%	51,3%	36,5%	3,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,26	687	2,5%	6,7%	44,5%	34,6%	11,6%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,46	229	1,3%	2,6%	43,2%	49,3%	3,5%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mi	3,27	226	3,1%	8,0%	45,1%	40,7%	3,1%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attese	2,91	229	5,7%	20,1%	48,5%	23,1%	2,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,21	684	3,4%	10,2%	45,6%	37,7%	3,1%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,35	3.426	2,7%	6,4%	39,6%	44,2%	7,0%

(*): 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.