

INAIL

DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE

UFFICIO POAI - ORGANIZZAZIONE

CUSTOMER SATISFACTION

2014

REPORT DI SINTESI

REPORT DI SINTESI

OBIETTIVO

Come da prassi ormai consolidata, la Customer Satisfaction rileva il grado di soddisfazione del cittadino, non soltanto come cliente o utente di un servizio, ma come destinatario attivo delle politiche pubbliche.

In ambito INAIL, la rilevazione della C.S. risponde alle seguenti finalità:

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

La CS è, quindi, un vero e proprio processo, articolato in diverse fasi:

- metodologia della rilevazione;
- conduzione dell'indagine di C.S.;
- analisi dei dati;
- realizzazione del piano di miglioramento e delle relative azioni di comunicazione.

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

VALUTAZIONE DI SINTESI A LIVELLO REGIONALE

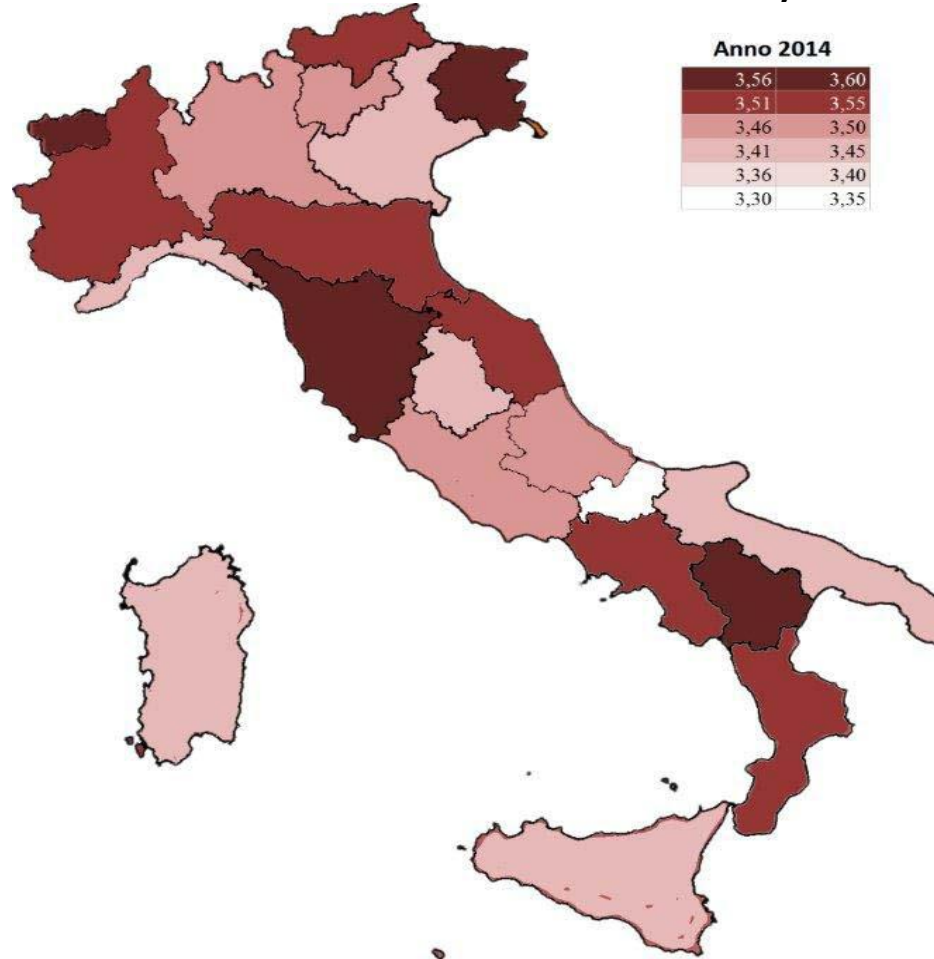
La rilevazione è stata, nel tempo, implementata, introducendo, oltre agli usuali questionari, anche i canali on-line e il Contact-Center.

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

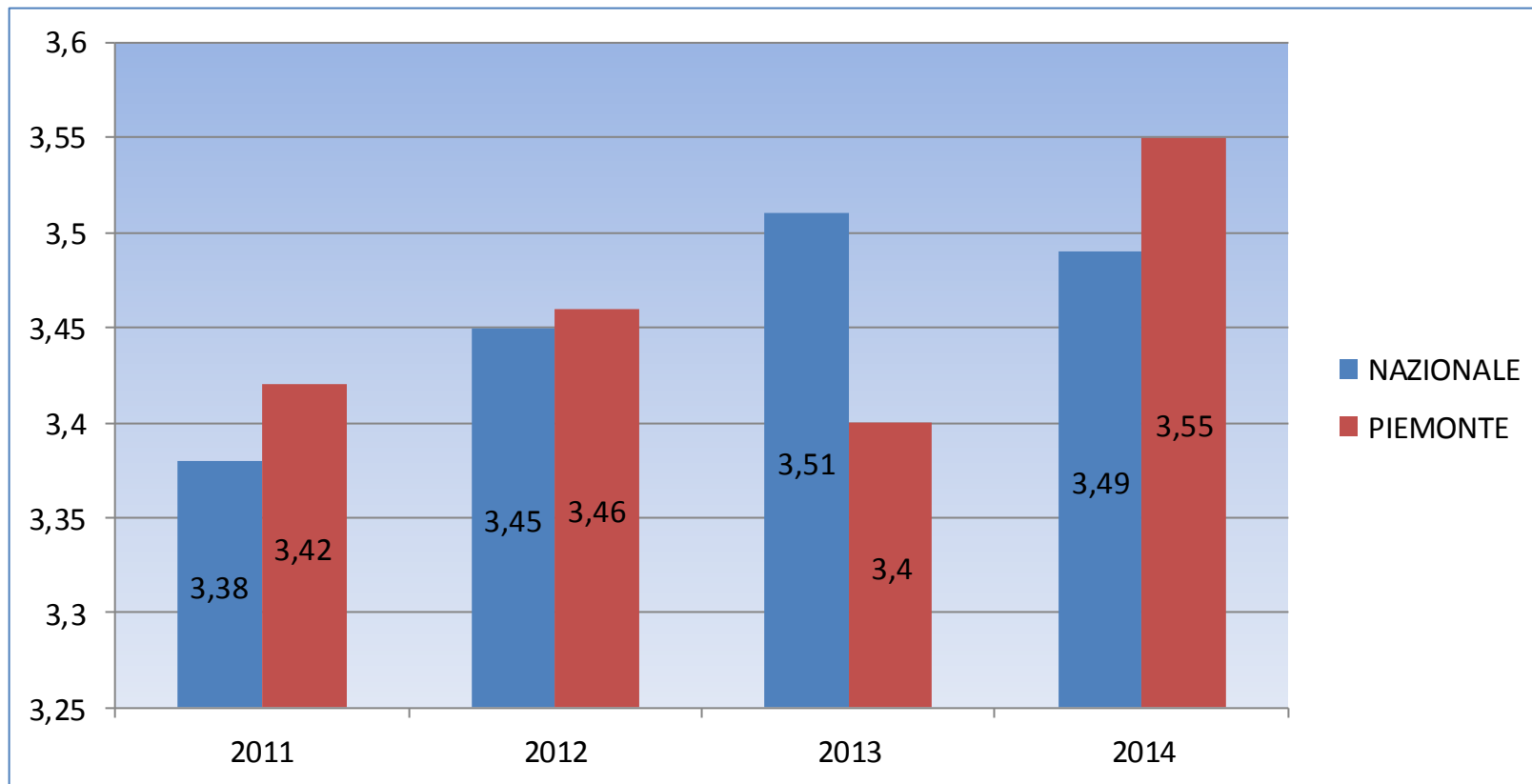
Sintesi territoriale dei risultati di Customer Satisfaction

ANDAMENTO NAZIONALE = 3,49

ANDAMENTO PIEMONTE = 3,55



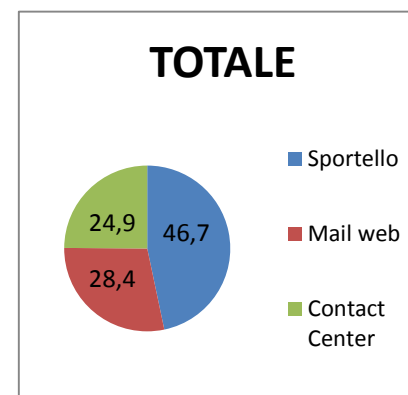
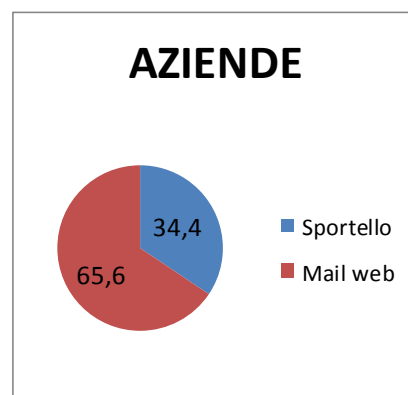
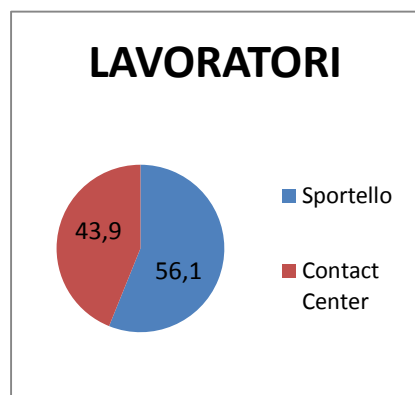
Qui di seguito si riporta il trend Regionale, rapportato alla media Nazionale anni 2011/2014:



La rilevazione del 2014 riporta la Regione ad un livello medio-alto, dimostrando come le politiche attive messe in atto abbiano consentito di superare le criticità rilevate nel 2013.

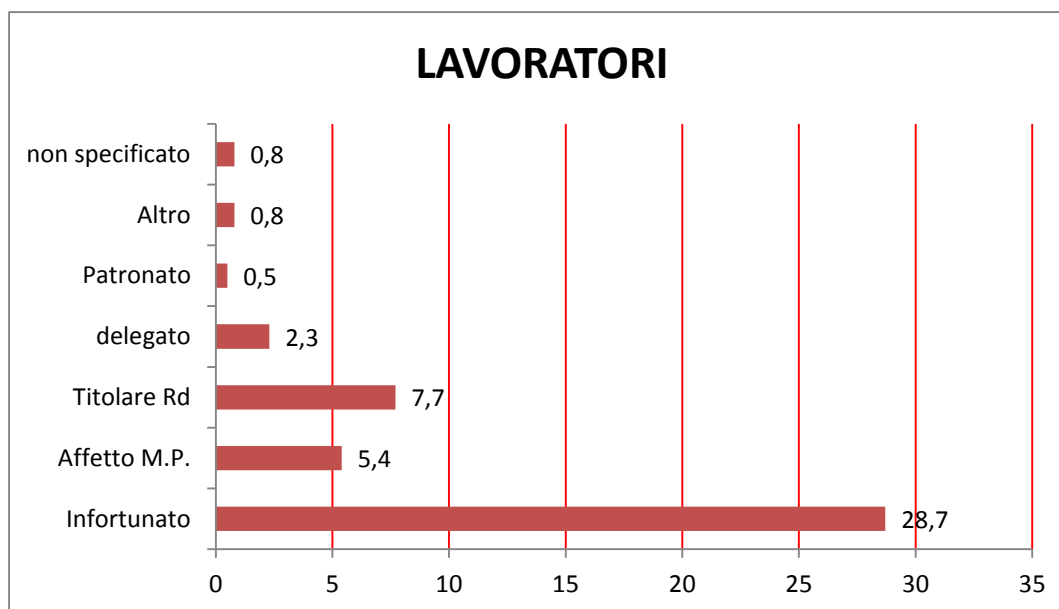
COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE PER CANALE E CATEGORIA

CANALE	N. QUESTIONARI		
	AZIENDE	LAVORATORI	TOTALE
MAIL WEB	554	0	554
SPORTELLLO	290	620	910
CONTACT CENTER	0	485	485
TOTALE	844	1.105	1.949



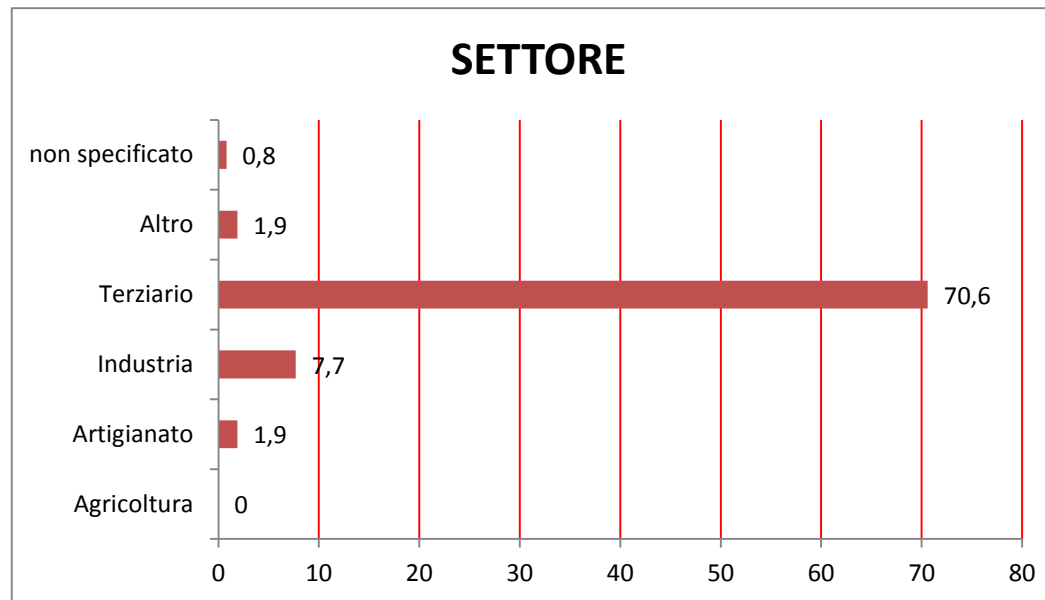
ANALISI DEL CAMPIONE

Categoria (Lavoratori)	N. questionari
Infortunato	919
Affetto da M.P	60
Titolare di Rendita	85
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	17
Patronato	6
Altro	9
Non specificata	9
Totale	1.105

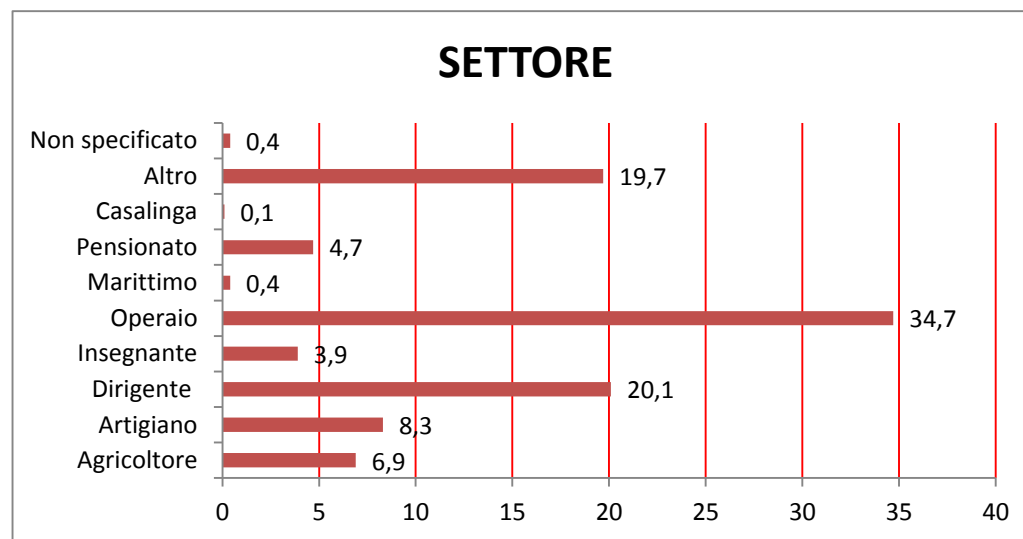


ANALISI DEI SETTORI

Settore di attività (AZIENDE)	N. questionari
Agricoltura	0
Artigianato	163
Industria	65
Terziario	596
Altro	16
Non specificata	4
Totale	844

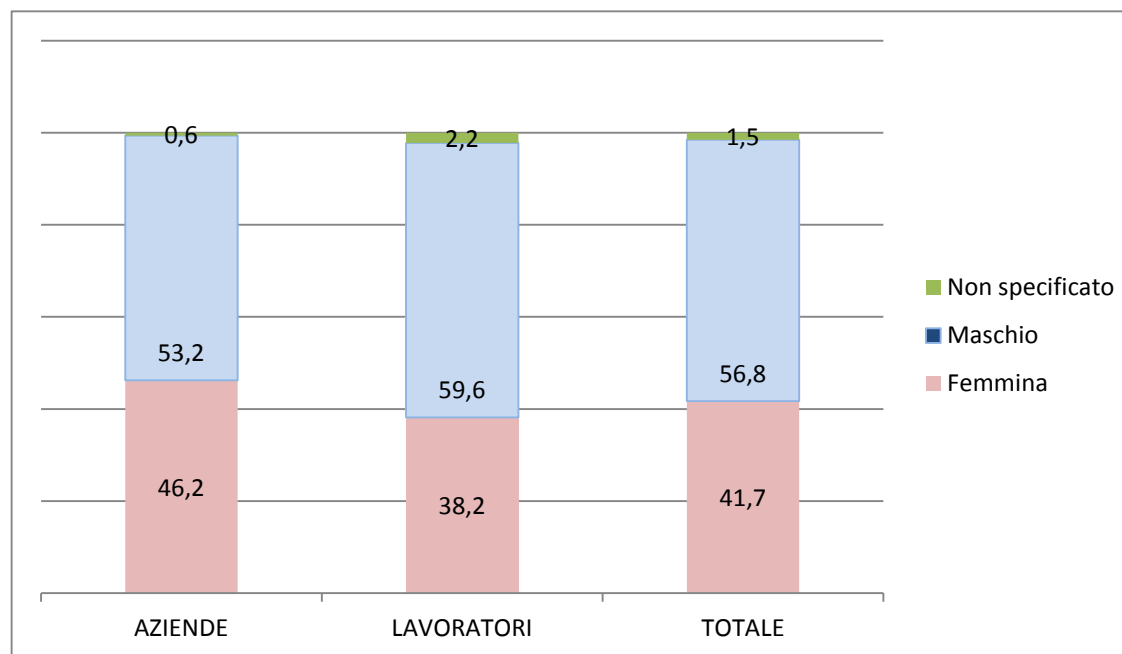


PROFESSIONE (Lavoratori)	N° questionari
Agricoltore	76
Artigiano	92
Dirigente / Quadro / Impiegato	222
Insegnante	43
Operaio / Manovale	383
Marittimo	4
Pensionato	52
Casalinga	11
Altro	218
Non specificata	4
Totale	1.105

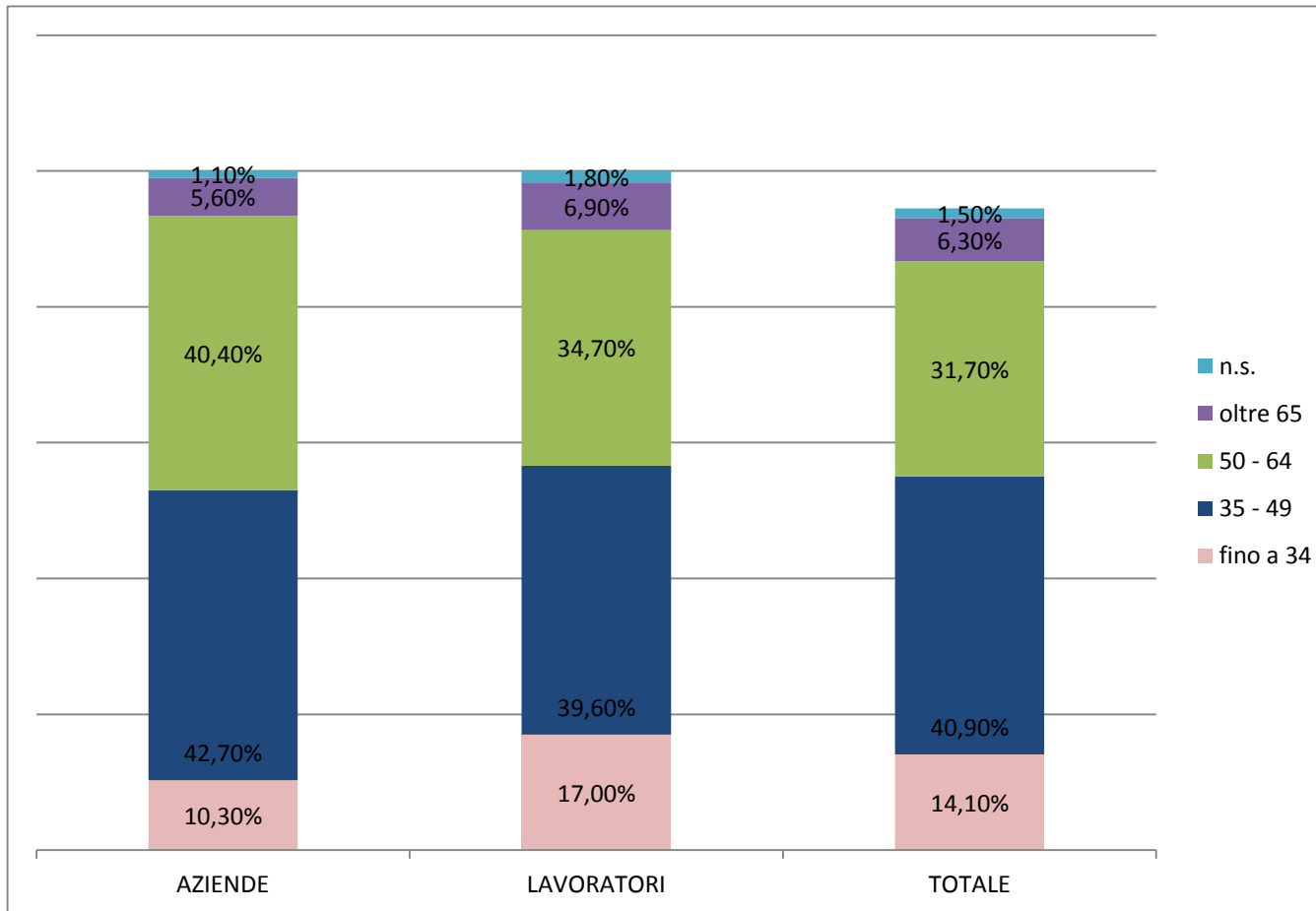


COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

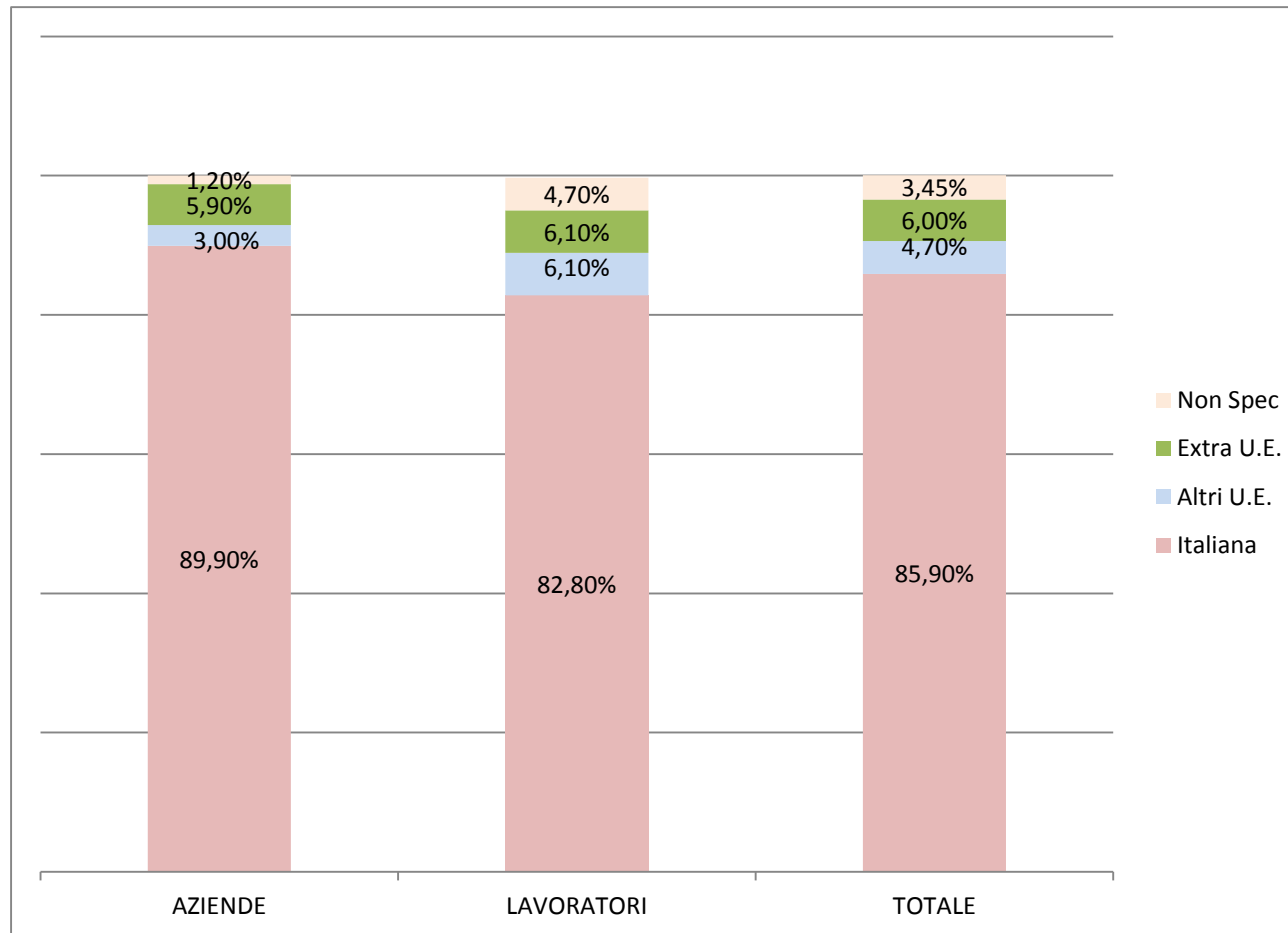
CAMPIONE PER SESSO



CAMPIONE PER FASCE DI ETA'



CAMPIONE PER NAZIONALITA'



QUESTIONARI

A partire dal 2013, il questionario sottoposto all'utenza ha un "focus" specifico sugli aspetti relativi alle attività di prevenzione e sicurezza sul lavoro, messe in atto dall'istituto.

Pertanto, non essendo possibile impostare una serie storica significativa, verrà presa in esame la comparazione delle medie 2013 - 2014

PIEMONTE TOTALE

DOMANDE DEL QUESTIONARIO	2013	2014	trend
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,43	3,51	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti)	3,26	3,45	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,59	3,73	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,27	3,50	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,29	3,48	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,38	3,54	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,53	3,56	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,50	3,21	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,42	3,47	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,42	3,41	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	2,95	2,99	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,95	2,99	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,45	3,66	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,49	3,69	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,47	3,67	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,47	3,67	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,40	3,59	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,30	3,52	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,37	3,61	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,36	3,57	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,48	3,65	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,47	3,68	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,42	3,63	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,46	3,65	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,40	3,55	

**SEDE DIRIGENZIALE DI ALESSANDRIA
ASTI – CASALE M.TO – NOVI –**

DOMANDE DEL QUESTIONARIO	2013	2014	trend
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,45	3,62	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti)	3,41	3,45	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,54	3,72	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,30	3,49	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,32	3,49	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,41	3,55	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,43	3,46	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,44	3,32	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,43	3,43	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,43	3,40	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	2,98	2,99	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,98	2,99	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,46	3,82	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,49	3,79	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,43	3,71	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,46	3,77	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,36	3,70	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,33	3,66	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,35	3,68	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,35	3,68	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,45	3,75	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,48	3,83	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,45	3,76	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,46	3,78	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,41	3,56	

**SEDE DIRIGENZIALE DI CUNEO
ALBA - SALUZZO**

DOMANDE DEL QUESTIONARIO	2013	2014	trend
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,58	3,67	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti)	3,45	3,55	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,63	3,73	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,41	3,48	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,61	3,64	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,55	3,62	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,74	3,62	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,55	3,27	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,63	3,47	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,64	3,45	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	3,25	3,09	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,25	3,09	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,44	3,63	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,50	3,66	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,49	3,70	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,48	3,66	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,46	3,45	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,33	3,43	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,32	3,55	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,36	3,48	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,53	3,59	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,46	3,65	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,41	3,61	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,47	3,62	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,49	3,56	

**SEDE DIRIGENZIALE DI NOVARA
DOMODOSSOLA - VERBANIA**

DOMANDE DEL QUESTIONARIO	2013	2014	trend
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,40	3,52	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti)	3,26	3,45	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,57	3,69	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,36	3,51	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,50	3,55	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,42	3,55	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,75	3,60	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,33	3,12	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,69	3,54	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,60	3,42	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	3,18	3,20	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,18	3,20	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,45	3,59	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,54	3,69	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,59	3,61	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,52	3,63	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,51	3,52	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,38	3,43	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,39	3,59	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,42	3,51	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,35	3,59	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,40	3,61	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,34	3,58	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,37	3,59	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,44	3,54	

**SEDE DIRIGENZIALE DI TORINO CENTRO
IVREA PINEROLO RIVOLI**

DOMANDE DEL QUESTIONARIO	2013	2014	trend
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,16	3,01	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti)	2,87	3,14	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,60	3,66	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,04	3,28	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	2,92	3,24	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,15	3,27	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,50	3,52	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	2,84	2,96	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,47	3,46	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,29	3,32	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	2,65	2,79	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,65	2,79	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,42	3,50	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,75	3,58	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,11	3,45	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,43	3,51	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,52	3,49	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,10	3,40	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,42	3,47	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,33	3,45	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,55	3,50	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,55	3,57	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,62	3,50	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,57	3,52	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,27	3,37	

**SEDE DIRIGENZIALE DI TORINO NORD
CHIVASSO**

DOMANDE DEL QUESTIONARIO	2013	2014	trend
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,31	3,68	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti)	3,07	3,64	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,48	3,79	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,02	3,71	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	2,97	3,56	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,20	3,68	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,39	3,53	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	2,90	3,10	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,36	3,45	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,22	3,36	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	2,42	2,80	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,42	2,80	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,29	3,77	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,18	3,73	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,39	3,79	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,29	3,76	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,24	3,75	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,16	3,67	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,22	3,72	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,21	3,71	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,37	3,82	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,39	3,81	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,28	3,78	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,35	3,80	
GIUDIZIO COMPLESSIVO	3,34	3,68	

**SEDE DIRIGENZIALE DI TORINO SUD
MONCALIERI**

DOMANDE DEL QUESTIONARIO	2013	2014	trend
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,57	3,56	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti)	3,39	3,50	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,66	3,72	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,49	3,43	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,36	3,40	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,50	3,53	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,50	3,61	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,49	3,45	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,58	3,51	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,52	3,52	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	2,89	3,23	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,89	3,23	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,55	3,68	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,56	3,70	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,59	3,76	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,57	3,71	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,52	3,55	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,44	3,54	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,54	3,62	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,50	3,57	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,60	3,60	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,46	3,60	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,51	3,46	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,52	3,56	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,51	3,56	

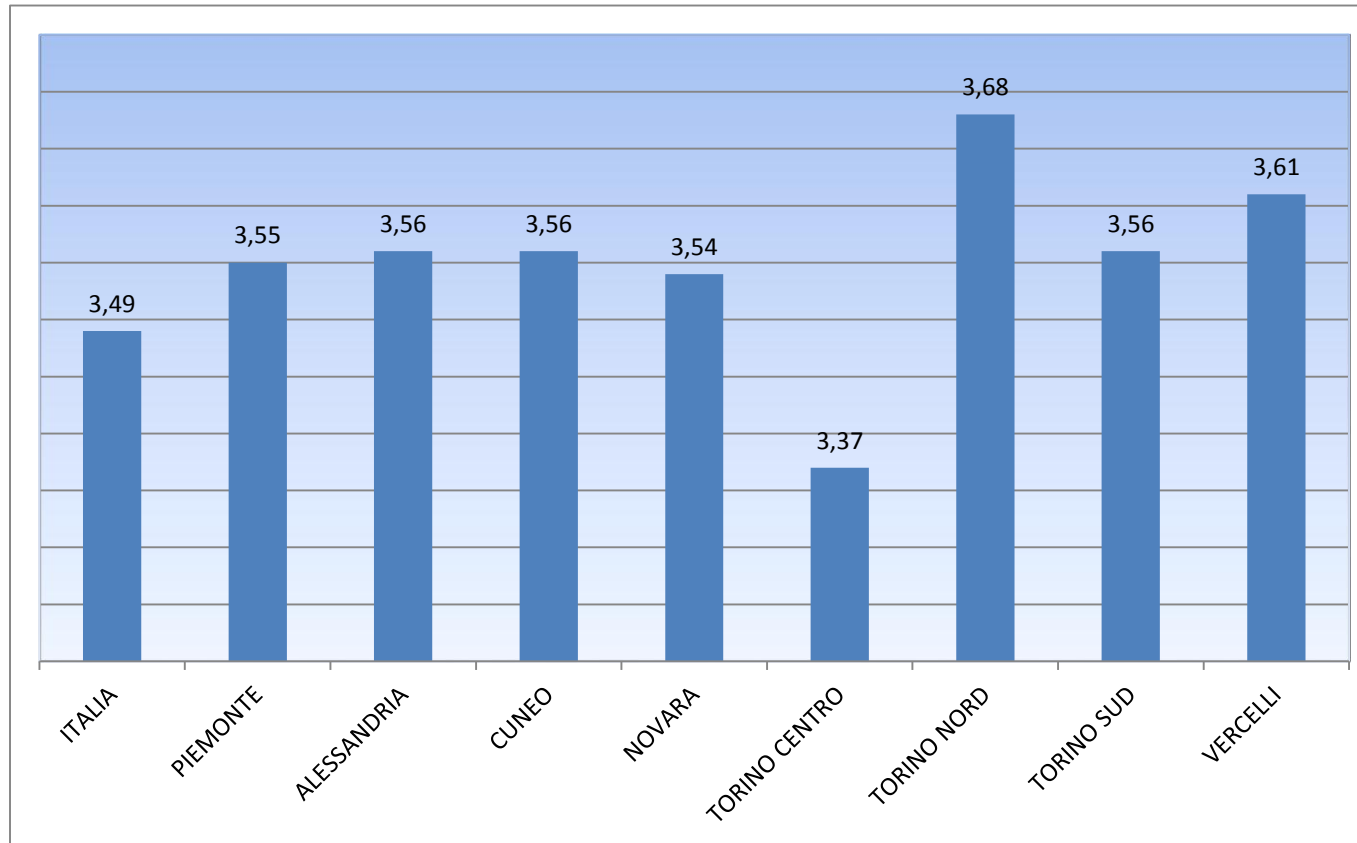
**SEDE DIRIGENZIALE DI VERCELLI
BIELLA**

DOMANDE DEL QUESTIONARIO	2013	2014	trend
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,68	3,73	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti)	3,48	3,54	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,81	3,77	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,39	3,49	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,59	3,53	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,60	3,62	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,45	3,76	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,24	3,35	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,52	3,59	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,40	3,56	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	3,27	3,05	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,27	3,05	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,67	3,70	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,71	3,69	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,80	3,75	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,73	3,71	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,50	3,52	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,35	3,48	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,57	3,63	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,47	3,55	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,65	3,63	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,65	3,58	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,54	3,61	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,61	3,61	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,59	3,61	

CONFRONTO ANDAMENTO SEDI DIRIGENZIALI

	AL	CN	NO	TO CENTRO	TO NORD	TO SUD	VC	PIEMONTE
	3,62	3,67	3,52	3,01	3,68	3,56	3,73	3,51
	3,45	3,55	3,45	3,14	3,64	3,50	3,54	3,45
	3,72	3,73	3,69	3,66	3,79	3,72	3,77	3,73
	3,49	3,48	3,51	3,28	3,71	3,43	3,49	3,50
	3,49	3,64	3,55	3,24	3,56	3,40	3,53	3,48
ASPETTI GENERALI SEDE	3,55	3,62	3,55	3,27	3,68	3,53	3,62	3,54
	3,46	3,62	3,60	3,52	3,53	3,61	3,76	3,56
	3,32	3,27	3,12	2,96	3,10	3,45	3,35	3,21
	3,43	3,47	3,54	3,46	3,45	3,51	3,59	3,47
SPECIFICO AZIENDE	3,40	3,45	3,42	3,32	3,36	3,52	3,56	3,41
	2,99	3,09	3,20	2,79	2,80	3,23	3,05	2,99
	2,99	3,09	3,20	2,79	2,80	3,23	3,05	2,99
PREVENZIONE	3,82	3,63	3,59	3,50	3,77	3,68	3,70	3,66
	3,79	3,66	3,69	3,58	3,73	3,70	3,69	3,69
	3,71	3,70	3,61	3,45	3,79	3,76	3,75	3,67
SPORTELLO	3,77	3,66	3,63	3,51	3,76	3,71	3,71	3,67
	3,70	3,45	3,52	3,49	3,75	3,55	3,52	3,59
	3,66	3,43	3,43	3,40	3,67	3,54	3,48	3,52
	3,68	3,55	3,59	3,47	3,72	3,62	3,63	3,61
PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,68	3,48	3,51	3,45	3,71	3,57	3,55	3,57
	3,75	3,59	3,59	3,50	3,82	3,60	3,63	3,65
	3,83	3,65	3,61	3,57	3,81	3,60	3,58	3,68
	3,76	3,61	3,58	3,50	3,78	3,46	3,61	3,63
PRESTAZIONI SANITARIE	3,78	3,56	3,59	3,52	3,80	3,56	3,61	3,65
TOTALE GENERALE	3,56	3,56	3,54	3,37	3,68	3,56	3,61	3,55

Si riportano i dati riassuntivi distinti per Sedi di Tipo A, confrontati sia con la media nazionale sia con quella regionale:



Come si evince dal valore percentuale (3,27%) relativo agli "Aspetti generali di Sede", la sede metropolitana di Torino Centro, ancora oggetto di imponenti trasformazioni organizzative e logistiche, risulta essere quella che maggiormente penalizzata dalla valutazione.

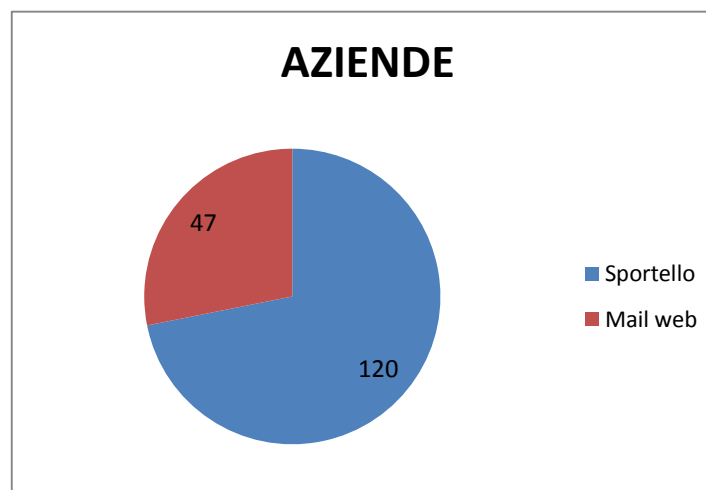
SETTORE RICERCA – CERIFICAZIONE - VERIFICA

Il report relativo al Settore Ricerca – Certificazione – Verifica non è disaggregato per UU.OO.TT. ma ha una stesura complessiva.

Si evidenziano gli elementi più significativi.

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE PER CANALE

CANALE	Numero questionari
MAIL- WEB	47
SPORTELLO	120
TOTALE	167



AZIENDE

REGIONE	N° di questionari	% su Italia
Piemonte	18	10,8
Valle d'Aosta	1	0,6
Lombardia	37	22,2
Bolzano	4	2,4
Veneto	34	20,4
Friuli Venezia-Giulia	7	4,2
Liguria	0	0,0
Emilia – Romagna	16	9,6
Nord	117	70,1
Toscana	14	8,4
Umbria	0	0,0
Marche	10	6,0
Lazio	1	0,6
Centro	25	15,0
Abruzzo	4	2,4
Molise	0	0,0
Campania	1	0,6
Puglia	7	4,2
Basilicata	0	0,0
Calabria	1	0,6
Sicilia	9	5,4
Sardegna	3	1,8
Sud – Isole	25	15
ITALIA	167	100,0

RIEPILOGO DELLA MEDIA DEI GIUDIZI

DOMANDE DEL QUESTIONARIO	2014
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,47
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti)	3,23
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,88
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,39
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,47
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,50
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,53
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,36
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,40
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,44
AZ 9)le informazioni per richiedere la verifica e certificazione degli impianti/attrezzature e macchinari previsti dalla normativo sulla sicurezza sono semplici e chiare	3,48
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE –CONTROLLO, VERIFICA e CERIFICAZIONE	3,48
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	3,12
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	3,12
GIUDIZIO COMPLESSIVO	3,44

CONCLUSIONI

L'analisi effettuata sui report evidenzia un sostanziale gradimento sulla qualità e competenza delle risorse umane.

L'esame delle "domande aperte" evidenzia come l'implementazione quali-quantitativa dei servizi virtuali, soprattutto nel settore Aziende, comporti minori accessi agli sportelli di struttura, con risultati positivi dal punto di vista dell'efficienza, efficacia e economicità della gestione; tuttavia, come contraltare, vengono rilavati anche i frequenti disservizi negli accessi alle procedure telematiche.

Le aree di miglioramento sono, generalmente, indicate in:

- Potenziare i servizi on line, rendendo più agevoli le procedure
- Migliorare la qualità dei servizi telefonici
- Monitorare gli aspetti relativi ai tempi di erogazione delle prestazioni economiche e sanitarie
- Curare gli aspetti organizzativi: (segnaletica, posteggi, tempi di attesa sia telefonici sia agli sportelli, ambienti, etc...).

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

I risultati, disaggregati per Sede dirigenziale e corredati delle risposte aperte, saranno inviati alle strutture, con la richiesta di analizzare le motivazioni che sottendono i trend positivi 2014 per condividere, in una logica di sistema, le buone prassi e i comportamenti premianti.

Le Sedi dovranno anche redigere un piano/programma di breve-medio periodo, indicando le azioni da mettere in campo, sia per colmare gli eventuali gap rispetto alle risultanze del 2013 sia in termini di miglioramento continuo.

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

Interventi organizzativi e formativi:

- Secondo le modalità già consolidate, potenziare e mettere a regime la rete tra strutture per presidiare la tempestività e la qualità dei servizi, globalmente intesi.
- Effettuare accessi presso le sedi, anche nell'ottica di predisporre interventi mirati al miglioramento qualitativo della logistica e degli assetti destinati all'accoglienza.
- Predisporre – di concerto con la Sovrintendenza Sanitaria regionale – incontri di lavoro con medici e con il personale sanitario, per ottimizzare i servizi della linea.
- Progettare ed erogare interventi formativi per gli addetti al front-line e per gli operatori telefonici.

Il Dirigente dell'Ufficio POAI
(Dott.ssa Virginia Tenore)