

INAIL

DIREZIONE REGIONALE ABRUZZO

UFFICIO P.O.A.S. – ORGANIZZAZIONE E AUDITING

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



13 - 24 ottobre 2014

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	17
VALUTAZIONE DEI SERVIZI	18
ASPETTI GENERALI DI SEDE	18
IL RAPPORTO ASSICURATIVO (AZIENDE)	21
PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO (AZIENDE)	23
I SERVIZI DI SPORTELLO (LAVORATORI)	23
LE PRESTAZIONI ECONOMICHE (LAVORATORI)	25
LE PRESTAZIONI SANITARIE (LAVORATORI)	27
IL GIUDIZIO NELLE SEDI LOCALI	29
CONCLUSIONI	33
APPENDICE TABELLE DI RIEPILOGO COMPLESSIVO DELLE STRUTTURE TERRITORIALI	34

PRESENTAZIONE

L’Inail, nello svolgimento del proprio ruolo istituzionale - 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 – promuove, da sempre, una strategia orientata alla qualità e al miglioramento continuo dei servizi offerti, ponendo la persona al centro del proprio sistema organizzativo.

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 2014, l’impianto dell’indagine periodica è stato adeguato al mutato contesto organizzativo dell’Istituto, caratterizzato dalla transizione verso l’attuazione del nuovo modello organizzativo di cui al Regolamento di Organizzazione adottato con Determinazione presidenziale n. 332 del 23 dicembre 2013, considerando la struttura organizzativa Inail alla data del 10 ottobre 2014 e comprendendo, pertanto, le modifiche al precedente assetto organizzativo già attuate alla predetta data.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i giudizi, aggregati a livello regionale, emersi dall’indagine periodica di C.S. 2014, 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. Al fine di evidenziare l’andamento delle valutazioni nel tempo, i risultati sono stati confrontati con quelli analoghi del 2013 e, laddove disponibili in relazione alle riformulazioni dei questionari nel frattempo operate, del 2012 e 2011.

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 è ritenuto, a livello centrale, di non effettuare la rilevazione per il settore Navigazione, ad eccezione degli infortunati o tecnopatici che accedono alle sedi competenti per domicilio a seguito della chiusura dei COT ex Ipsema. Ciò in vista della imminente integrazione delle procedure istituzionali e la conseguente chiusura delle sedi compartimentali. Il giudizio degli utenti del settore Ricerca è stato invece rilevato *in via sperimentale* ed ha contribuito, unitamente alle altre regioni, a formare un campione significativo che è stato oggetto di analisi solo nazionale, in continuità con il percorso avviato nel 2012-2013.

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 al 31/12/2013) e al fine di 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 ex CiVIT (ora Autorità nazionale Anticorruzione) è stata articolata nelle seguenti quattro dimensioni:

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

In coerenza con gli scorsi anni e con la metodologia di individuazione degli standard di qualità 2014, i servizi oggetto di valutazione sono stati strutturati come segue:

Servizi generali di Sede: insieme dei servizi gestiti dalla singola sede e che incidono sulla qualità complessiva dei servizi erogati

Aspetti tangibili della sede (organizzazione e accoglienza degli ambienti)

Adeguatezza e chiarezza delle informazioni

Disponibilità, competenza e professionalità del personale

Servizi specifici per l'utenza Aziende

Rapporto assicurativo con i datori di lavoro

Certificazione e verifica

Prevenzione e sicurezza sulla lavoro

Servizi specifici per l'utenza Lavoratori

Servizi di sportello

Prestazioni economiche assicurative

Prestazioni sanitarie

Servizi generali complessivi: intesi come l'insieme dei servizi gestiti a livello centrale

Portale istituzionale e servizi on-line

Servizi erogati dal Contact Center Multicanale

In relazione ai *servizi generali complessivi* (portale istituzionale, servizi on-line e contact center multicanale), 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 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:

- **Sportello**: il campione è costituito dagli utenti che si sono presentati, durante il periodo di rilevazione, in uno degli sportelli presso le Sedi affidate alla responsabilità di un dirigente con incarico di livello non generale (di tipologia A) e le Unità operative territoriali del settore Ricerca, Certificazione e verifica ubicate presso le medesime sedi. 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**: 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 certificata o ordinaria. I questionari sono stati compilati in autonomia dall'utente, accedendo a un link inviato via e-mail. In considerazione del consolidamento del processo di telematizzazione delle comunicazioni si è ritenuto,

a livello centrale, di incrementare la numerosità campionaria rilevata attraverso questo canale rispetto alle precedenti indagini di C.S.

- Contact Center Multicanale (telefono): 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 sono stati 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.

Specificatamente, le medie dei giudizi sono state prese a riferimento per la determinazione della quota di salario accessorio al personale legata alla rilevazione di C.S., prendendo come valore obiettivo predefinito - o livello minimo atteso - un giudizio medio pari a 3 (corrispondente a "abbastanza d'accordo"). Ai fini delle iniziative per il miglioramento dei servizi sono stati, invece, considerati i casi in cui la percentuale di utenti insoddisfatti – giudizi "per niente d'accordo" e "poco d'accordo" è superiore al 15% degli intervistati, onde pianificare le azioni da porre in essere per colmare il *gap* tra qualità percepita (il giudizio dell'utente) e qualità prestata.

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

SINTESI DEI RISULTATI

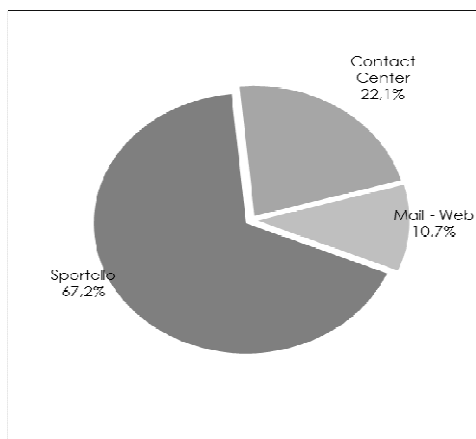
Nel 2014, l'indagine di C.S. si è svolta nei giorni dal 13 al 24 ottobre, con proroga, a seconda della partecipazione dell'utenza, fino ad un massimo di quattro settimane.

In Abruzzo, durante il periodo di rilevazione, sono stati complessivamente raccolti **923** questionari, di cui **179** nel settore Aziende e **744** nel settore Lavoratori, come si evince, in dettaglio, dalla tabella che segue:

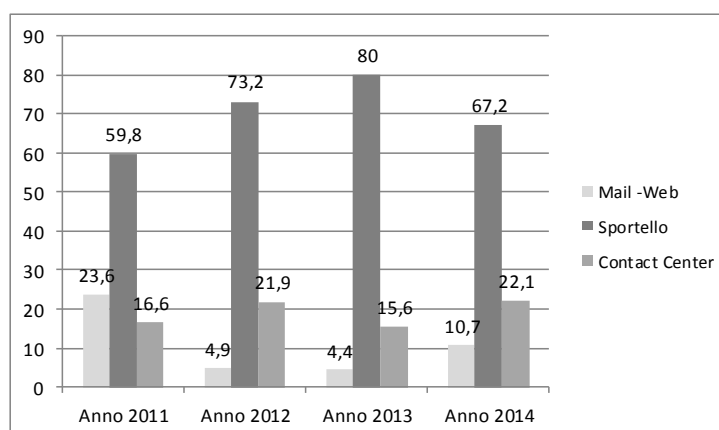
Canale	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	99	-	99
Sportello	80	540	620
Contact Center	-	204	204
Totale	179	744	923

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 2014 ed il confronto con gli anni 2011, 2012 e 2013.

Distribuzione questionari per canale di raccolta - Anno 2014



Distribuzione questionari per canale di raccolta Confronto Anno 2011 - 2012 - 2013 - 2014



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 2014 è positivo e pari a **3,46**, pari al giudizio dell'anno 2013 e comunque migliore rispetto agli anni 2011

(3,28) e 2012 (3,40). E' lievemente inferiore rispetto al dato 2014 espresso a livello nazionale (3,49). La percentuale di utenti non soddisfatti del servizio è pari al 5% dei rispondenti, notevolmente inferiore alla soglia di criticità del 15%.

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

GIUDIZIO MEDIO*			
DIREZIONI REGIONALI	2013	2014	Trend 2013/2014
D.R. PIEMONTE	3,40	3,55	↑
D.R. VALLE D'AOSTA	3,84	3,59	↓
D.R. LOMBARDIA	3,45	3,47	↑
DIR. PROV. BOLZANO	3,35	3,53	↑
DIR. PROV. TRENTO	3,52	3,48	↓
D.R. VENETO	3,50	3,45	↓
D.R. FRIULI V. GIULIA	3,62	3,57	↓
D.R. LIGURIA	3,34	3,43	↑
D.R. EMILIA ROMAGNA	3,56	3,53	↓
D.R. TOSCANA	3,63	3,58	↓
D.R. UMBRIA	3,48	3,44	↓
D.R. MARCHE	3,58	3,54	↓
D.R. LAZIO	3,59	3,49	↓
D.R. ABRUZZO	3,46	3,46	↔
D.R. MOLISE	3,30	3,32	↑
D.R. CAMPANIA	3,53	3,53	↔
D.R. PUGLIA	3,45	3,44	↓
D.R.. BASILICATA	3,65	3,58	↓
D.R. CALABRIA	3,45	3,52	↑
D.R. SICILIA	3,53	3,43	↓
D.R. SARDEGNA	3,55	3,44	↓
TOTALE ISTITUTO	3,51	3,49	↓

(*): Il giudizio medio 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 2014 con quelli della regione Abruzzo e, inoltre, viene riportato il trend regionale riferito al periodo 2011-2014:

	ITALIA 2014	ABRUZZO 2014		
Giudizio medio sui servizi generali di sede	3,48	3,50		
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende – Rapporto assicurativo	3,43	3,49		
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende – Prevenzione:	3,10	3,25		
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori – Servizi di sportello	3,58	3,55		
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori – Prestazioni economiche	3,49	3,39		
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori - Prestazioni sanitarie	3,51	3,37		
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO	3,49	3,46		
	ABRUZZO 2014	ABRUZZO 2013	ABRUZZO 2012	ABRUZZO 2011
Giudizio medio sugli aspetti generali del servizio	3,50	3,47	3,44	3,28
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende: Rapporto Assicur.	3,49	3,63	3,60	3,34
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende: Prevenzione	3,25	3,36	non valutato	non valutato
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori: Servizi Sportello	3,55	3,53	3,33	3,24
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori Prestaz. Econ.	3,39	3,40		
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori Prestazioni Sanit.	3,37	3,38	3,33	3,26
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO	3,46	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% degli intervistati. Si veda in proposito la tabella che segue:

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbassano a d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,58	865	0,3%	2,7%	35,7%	60,9%	0,3%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,43	860	1,4%	3,3%	42,6%	45,6%	7,2%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente	3,62	862	0,8%	1,9%	31,8%	65,0%	0,6%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,38	863	3,0%	6,0%	30,0%	43,1%	17,8%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,44	918	2,0%	4,7%	28,0%	42,9%	22,4%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,50	4.368	1,5%	3,7%	33,5%	51,4%	9,8%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,62	177	1,1%	1,7%	30,5%	65,0%	1,7%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,31	178	1,7%	6,2%	49,4%	39,9%	2,8%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,54	178	0,6%	3,9%	34,8%	57,9%	2,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,49	533	1,1%	3,9%	38,3%	54,2%	2,4%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,25	177	2,3%	7,3%	39,5%	32,2%	18,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,25	177	2,3%	7,3%	39,5%	32,2%	18,6%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, orari, ecc.)	3,54	723	0,6%	2,1%	39,1%	56,7%	1,5%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,52	724	1,1%	3,2%	37,8%	57,0%	0,8%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,58	724	0,6%	1,7%	36,5%	59,9%	1,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,55	2.171	0,7%	2,3%	37,8%	57,9%	1,2%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,45	741	1,2%	2,3%	32,0%	37,7%	26,9%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,34	738	1,1%	4,1%	47,7%	37,0%	10,2%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,40	736	1,1%	2,6%	47,7%	42,4%	6,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,39	2.215	1,1%	3,0%	42,4%	39,0%	14,4%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,44	725	0,7%	2,8%	45,5%	45,5%	5,5%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,45	723	1,5%	4,6%	38,5%	51,0%	4,4%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, ecc.)	3,22	723	3,3%	9,1%	46,3%	36,2%	5,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,37	2.171	1,8%	5,5%	43,4%	44,3%	5,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,46	11.635	1,3%	3,7%	38,2%	48,8%	8,0%

% al netto delle risposte "Non So"

(*) 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, riferiti su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

La valutazione meno favorevole, anche se superiore al 3,00 ed in crescita rispetto ai valori del 2012 (3,14) e 2013 (3,18), riguarda l'organizzazione e puntualità delle visite mediche, con un valore pari a **3,22**.

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

- Gestione delle pratiche nei tempi previsti, in aspetti specifici aziende (3,62);
- Competenza e disponibilità del personale amministrativo di sede (3,62).

Il giudizio per Canale di Rilevazione

Osservando i dati per canale di rilevazione si riscontrano valutazioni medie in linea con il valore standard di riferimento (3). Si veda, nel dettaglio, la tabella seguente:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2014								
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore 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 (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,60	58	3,59	620	3,51	187	3,58	865
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,04	57	3,44	616	3,49	187	3,43	860
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,53	58	3,66	617	3,51	187	3,62	862
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,07	58	3,38	618	3,50	187	3,38	863
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la m	3,17	98	3,52	617	3,34	203	3,44	918
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,28	329	3,52	3.088	3,48	951	3,50	4.368
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,48	97	3,79	80	0	0	3,62	177
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,29	98	3,34	80	0	0	3,31	178
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,37	98	3,76	80	0	0	3,54	178
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,38	293	3,63	240	0	0	3,49	533
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'	3,07	97	3,44	80	0	0	3,25	177
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,07	97	3,44	80	0	0	3,25	177
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, segnaletica, orari	0	0	3,56	537	3,51	186	3,54	723
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	0	0	3,53	538	3,48	186	3,52	724
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	0	0	3,60	538	3,51	186	3,58	724
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	0	0	3,56	1.613	3,50	558	3,55	2.171
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	0	0	3,47	537	3,41	204	3,45	741
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	0	0	3,33	536	3,37	202	3,34	738
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	0	0	3,40	535	3,42	201	3,40	736
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	0	0	3,39	1.608	3,40	607	3,39	2.215
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela)	0	0	3,44	538	3,43	187	3,44	725
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	0	0	3,48	538	3,38	185	3,45	723
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite.	0	0	3,19	538	3,29	185	3,22	723
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	0	0	3,37	1.614	3,37	557	3,37	2.171
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,30	719	3,48	8.243	3,44	2.673	3,46	11.635

(*) La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

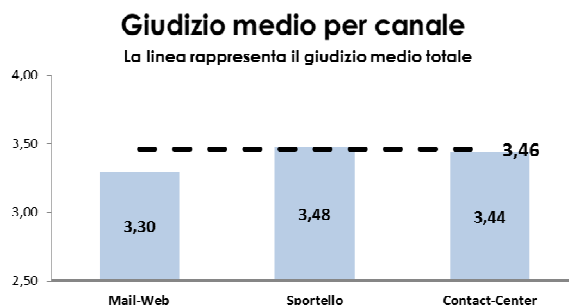
(**) Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

Per i dovuti approfondimenti, si riporta, sempre in relazione al canale di rilevazione, il raffronto – anno 2014 – 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 2014 Confronto per Canale di rilevazione

ABRUZZO			ITALIA			SUD E ISOLE		
WEB-MAIL	SPORTELLO	CONTACT CENTER	WEB-MAIL	SPORTELLO	CONTACT CENTER	WEB-MAIL	SPORTELLO	CONTACT CENTER
3,30	3,48	3,44	3,21	3,61	3,37	3,18	3,57	3,35

ABRUZZO

**Il giudizio per Frequenza**

Osservando i dati in funzione della frequenza in sede, si rileva che il giudizio espresso da chi ha frequentato le sedi Inail da 2 a 5 volte è il più elevato (3,48), seguito da quello formulato dagli utenti recatisi in sede per più di 5 volte (3,47). Per gli approfondimenti di dettaglio, si veda la tabella sotto riportata:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2014					
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore 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	3,56	3,61	3,58
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)		3,39	3,46	3,40	3,43
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale		3,61	3,61	3,65	3,62
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi		3,31	3,38	3,47	3,38
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,31	3,44	3,46	3,47	3,44
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,31	3,48	3,50	3,53	3,50
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,45	3,52	3,75	3,67	3,62
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,28	3,10	3,48	3,29	3,31
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,30	3,53	3,71	3,57	3,54
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,34	3,38	3,65	3,51	3,49
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bc	3,07	3,19	3,35	3,30	3,25
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,07	3,19	3,35	3,30	3,25
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnalatica, orari di aper	3,51	3,54	3,63	3,54	3,54
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,52	3,53	3,50	3,52	3,52
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,56	3,57	3,66	3,58	3,58
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,53	3,55	3,60	3,55	3,55
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,53	3,38	3,53	3,36	3,45
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,31	3,33	3,33	3,39	3,34
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,50	3,42	3,42	3,33	3,40
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,45	3,38	3,42	3,36	3,39
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnalatica, comfort, tutela, privacy,	3,43	3,43	3,40	3,56	3,44
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,43	3,50	3,39	3,45	3,45
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,22	3,27	3,05	3,22	3,22
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,36	3,39	3,34	3,37	3,37
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,32	3,44	3,48	3,47	3,46

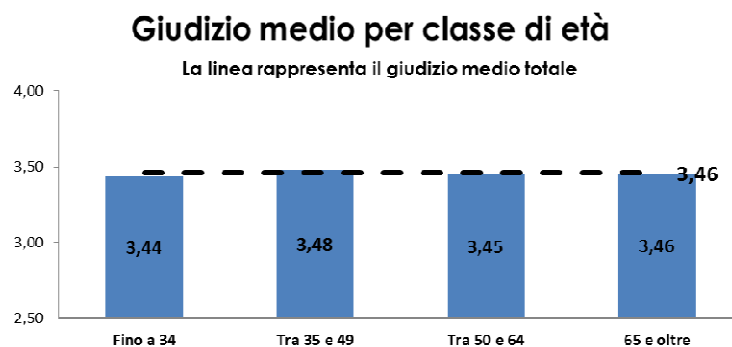
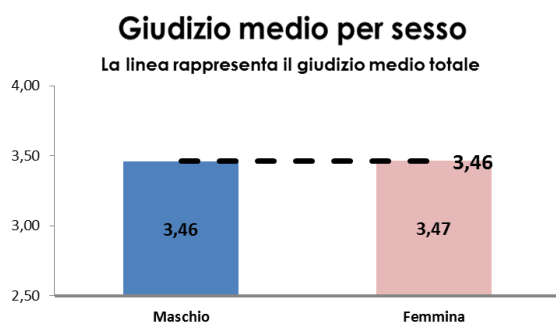
(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

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

Il giudizio per sesso e per classe di età

Le tabelle sottostanti riportano il giudizio medio espresso dagli utenti abruzzesi rispetto al sesso e alla classe di età. Il dato più favorevole è stato espresso dagli utenti "femmine" (3,47) e dalla classe di età tra 35 e 49 anni(3,48). Nel dettaglio:

ABRUZZO – ANNO 2014



DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

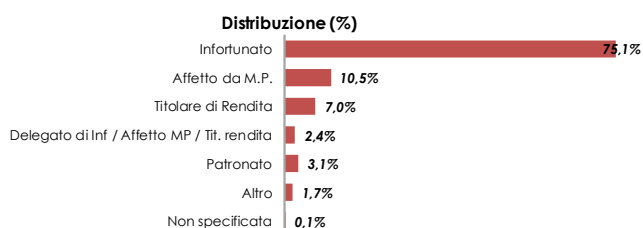
Come già rappresentato, l'indagine è stata effettuata attraverso tre canali di rilevazione (web-mail, sportello e contact center) ed ha registrato, a livello regionale, la partecipazione di n. 923 utenti, distinti tra "lavoratori" e "aziende".

La categoria dei "Lavoratori" è rappresentata con n. 744 utenti, pari al 80,61% del campione, mentre la categoria delle "Aziende", con 179 utenti, rappresenta il 19,39% 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:

Categoria (Lavoratori)	N. questionari
Infortunato	559
Affetto da M.P.	78
Titolare di Rendita	52
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. re	18
Patronato	23
Altro	13
Non specificata	1
Totale	744



Gli **infortunati** rappresentano il 75,1% 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 10,5% dei rispondenti Lavoratori – sono utenti che per la particolarità della patologia di origine professionale richiedono un'attenzione

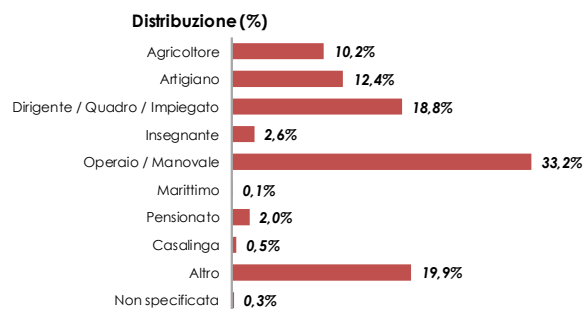
particolare soprattutto per gli aspetti medico-sanitari, sia nella fase di valutazione sia nella fase successiva di presa in carico dell'utente.

I **titolari di rendita** – il 7,0% 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 3,1% 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.

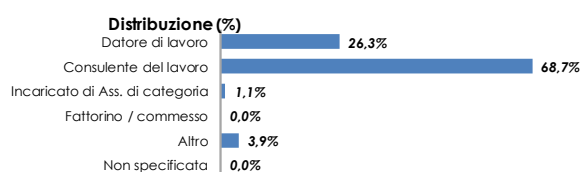
Con riferimento alla professione degli utenti "Lavoratori", il campione risulta costituito in misura prevalente da Operai/Manovali (33,2%). L'utenza che non si è riconosciuta in nessuna delle professioni individuate (opzione "altro") è pari al 19,9%. Per i dati di dettaglio, si veda la tabella di seguito riportata:

Professione (Lavoratori)	N. questionari
Agricoltore	76
Artigiano	92
Dirigente / Quadro / Impiegato	140
Insegnante	19
Operaio / Manovale	247
Marittimo	1
Pensionato	15
Casalinga	4
Altro	148
Non specificata	2
Totale	744



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	47
Consulente del lavoro	123
Incaricato di Ass. di categoria	2
Fattorino / commesso	0
Altro	7
Non specificata	0
Totale	179

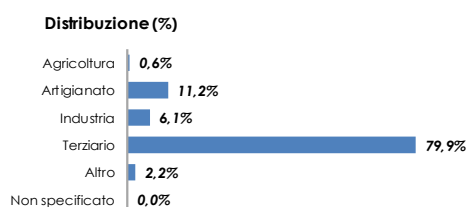


I **consulenti del lavoro** e **gli incaricati delle Associazioni di categoria** costituiscono rispettivamente il 68,7% e il 1,1% dei rispondenti del settore Aziende, rispetto al 26,3% dei datori di lavoro. Tale suddivisione rispecchia la realtà della gestione del rapporto assicurativo, delegata, nella 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 sede 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 (79,9%).

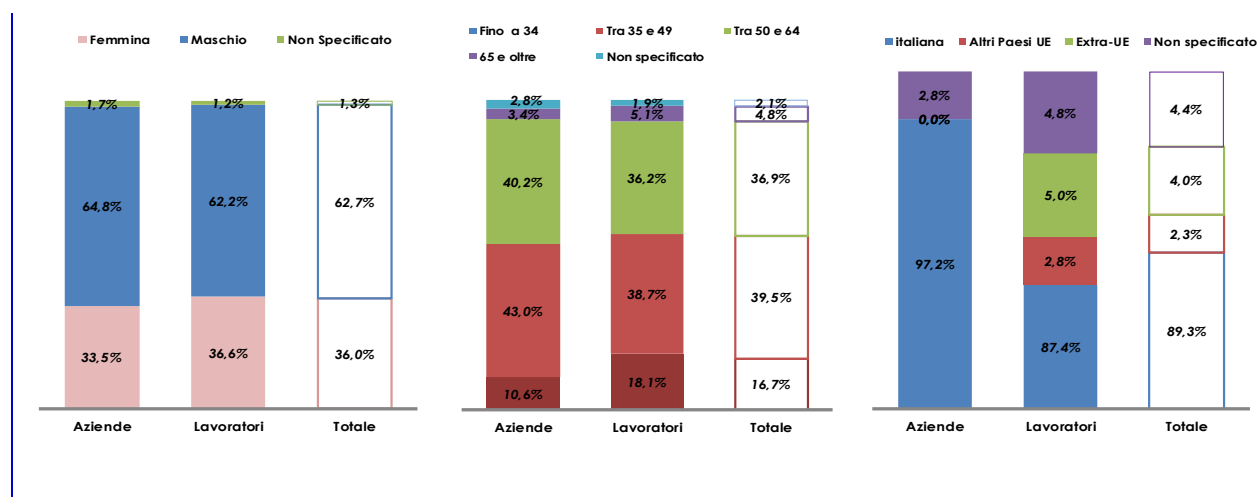
Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	1
Artigianato	20
Industria	11
Terziario	143
Altro	4
Non specificato	0
Totale	179



Genere, classe di età e nazionalità

In base alle caratteristiche anagrafiche dell'utenza intervistata, il campione è caratterizzato da una prevalenza di genere maschile (62,7% del totale) nonché da una preminenza della classe di età tra 35 e 49 anni (39,5% sul 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 (89,3% del totale).

In dettaglio, può essere analizzata la tabella seguente:



Sesso	N. questionari
Femmina	332
Maschio	579
Non specificato	12
Totale	923

Classe di età	N. questionari
Fino a 34	154
Tra 35 e 49	365
Tra 50 e 64	341
65 e oltre	44
Non specificato	19
Totale	923

Nazionalità	N. questionari
Italiana	824
Altri paesi UE	21
Extra UE	37
Non specificato	41
Totale	923

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. 923 questionari, sono state rilevate n. 514 risposte aperte. Di queste, solo n. 105 rappresentano suggerimenti, in quanto i restanti sono commenti di soddisfazione o dichiarazioni sul fatto che non ci sia nulla da segnalare. Tale dato è molto soddisfacente.

I suggerimenti riguardano, per alcuni aspetti, problematiche che possono trovare soluzione solo a livello centrale, come la funzionalità del sito internet e dei servizi on line o la necessità di fornire informazioni più approfondite attraverso il Contact Center. Per altri aspetti, le segnalazioni sono limitate e circoscritte a livello locale, quindi le proposte di miglioramento presuppongono interventi demandati alle Strutture territoriali. Tra di esse, le richieste più significative si riferiscono al miglioramento del servizio telefonico e ad una maggiore puntualità e cortesia per le visite mediche.

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 **3,50**, superiore al 3,47 del 2013, ai valori degli anni precedenti (3,44 del 2012 e 3,28 del 2011), nonché al dato ITALIA (3,48). La percentuale di clienti non soddisfatti degli aspetti generali del servizio Inail si attesta al **5,2%** dei rispondenti, molto inferiore alla soglia di criticità del 15%.

In dettaglio si veda la tabella sotto riportata:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2014								
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore 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	3,67	195	0,5%	3,1%	23,6%	68,7%	4,1%	
Consulente del lavoro	3,47	493	2,6%	5,9%	31,4%	56,2%	3,9%	
Incaricato	3,90	10	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%	0,0%	
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Altro	3,55	31	3,2%	0,0%	32,3%	58,1%	6,5%	
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Totale aziende	3,53	729	2,1%	4,8%	29,1%	60,1%	4,0%	
Lavoratori								
Infortunato	3,47	2.737	1,2%	4,1%	34,3%	47,8%	12,5%	
Affetto da M.P.	3,45	389	3,3%	1,8%	37,5%	50,1%	7,2%	
Titolare di Rendita	3,60	250	0,0%	1,2%	35,6%	58,0%	5,2%	
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,63	86	0,0%	2,3%	30,2%	62,8%	4,7%	
Patronato	3,56	107	0,0%	0,9%	40,2%	54,2%	4,7%	
Altro	3,75	65	1,5%	1,5%	13,8%	70,8%	12,3%	
Non specificata	1,60	5	80,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	
Totale lavoratori	3,49	3.639	1,4%	3,5%	34,4%	49,7%	11,0%	
TOTALE ASPETTI GENERALI*	3,50	4.368	1,5%	3,7%	33,5%	51,4%	9,8%	

(*) : 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 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 **3,58**, lievemente inferiore al 3,61 del 2013 ma notevolmente superiore al dato ITALIA che si attesta a 3,50. La percentuale di utenti non soddisfatti è pari al **3,0%** dei rispondenti. Non è possibile operare raffronti diretti con le rilevazioni degli anni 2012 e 2011.

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 **3,43**, migliorato rispetto al 3,42 del 2013, 3,39 del 2012 e 3,19 del 2011. Tale indicatore è anche lievemente superiore rispetto all'omologo giudizio espresso a livello nazionale, pari a 3,42. La percentuale di utenti non soddisfatti è pari al **4,7%** 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 **3,62**, di poco più basso rispetto al 2013 (3,64), ma comunque migliore degli anni precedenti (3,61 del 2012 e 3,55 del 2011). Rispetto al dato ITALIA (3,66) è invece 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 **2,7%** 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 **3,38** ed ha subito un netto miglioramento rispetto al 3,24 del 2013, avvicinandosi al valore nazionale (3,39). Si evidenziano anche i dati Abruzzo del 2012 (3,37) e 2011 (3,26). La percentuale di utenti non soddisfatti è pari al **9,0%** 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 **3,44**, in crescita rispetto al triennio precedente (3,36 nel 2013, 3,33 nel 2012 e 3,12 nel 2011) e anche rispetto al dato ITALIA (3,40). La percentuale di utenti non soddisfatti è pari al **6,7%** 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, infatti il giudizio medio registrato sul totale degli aspetti valutati è pari a **3,49** anche se il dato è peggiorato rispetto al 2013 (3,63). Si riportano, per completezza di informazione, anche i valori del 2012 (3,60) e 2011 (3,34). Inoltre il dato risulta superiore a quello nazionale (3,43). La percentuale di utenti non soddisfatti si attesta sul **5,0%** dei rispondenti.

Le analisi di dettaglio emergono dalla tabella seguente:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2014							
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore 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	3,58	141	0,0%	0,0%	41,1%	56,0%	2,8%
Consulente del lavoro	3,46	365	1,6%	5,5%	37,3%	53,2%	2,5%
Incaricato	3,83	6	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	3,48	21	0,0%	4,8%	42,9%	52,4%	0,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,49	533	1,1%	3,9%	38,3%	54,2%	2,4%

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 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 **3,62** ed è il più elevato tra tutti gli indicatori oggetto di analisi. Anche se in lieve flessione rispetto al dato del 2013 (3,69), è comunque notevolmente superiore a quanto registrato nel 2012 (3,55) e 2011 (3,44), nonché al giudizio espresso a livello nazionale (3,52). La percentuale di utenti non soddisfatti è pari al **2,8%** 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 **3,31**, dato analogo alla valutazione nazionale, anche se in flessione rispetto all'anno 2013 (3,59). I giudizi per gli anni precedenti erano pari a 3,45 nel 2012 e 3,28 nel 2011. La percentuale di utenti insoddisfatti si attesta sul **7,9%** 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 **3,54**, più elevato del dato ITALIA (3,47) anche se lievemente al di sotto della valutazione riferita al 2013 (3,62). Gli utenti non soddisfatti costituiscono il **4,5%** 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 **3,25**. Anche in questo caso, la valutazione è decisamente superiore al dato ITALIA (3,10) anche se in discesa rispetto al 2013 (3,36). L'utenza che si è dichiarata non pienamente soddisfatta del servizio risulta pari al **9,6%** dei rispondenti. Non è possibile effettuare raffronti con le rilevazioni del 2012 e 2011. La tabella di dettaglio viene di seguito riportata:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2014							
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore 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		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Consulente del lavoro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Incaricato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,25	177	2,3%	7,3%	39,5%	32,2%	18,6%

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

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 **3,55**, dato lievemente inferiore alla media nazionale (3,58), anche se migliorato rispetto all'anno 2013 (3,53). La percentuale di insoddisfazione rispetto a

tale servizio è pari al **3,0%** dei rispondenti. Non è possibile effettuare raffronti con gli anni 2012 e 2011 in quanto, per la prima volta nell'anno 2013, 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 2014							
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore 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
Infornato	3,53	1.634	0,8%	2,2%	39,2%	56,5%	1,2%
Affetto da M.P.	3,56	234	0,0%	2,6%	38,0%	57,7%	1,7%
Titolare di Rendita	3,60	148	0,7%	2,7%	32,4%	64,2%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,67	50	0,0%	0,0%	32,0%	66,0%	2,0%
Patronato	3,60	63	0,0%	6,3%	27,0%	66,7%	0,0%
Altro	3,73	39	0,0%	0,0%	25,6%	69,2%	5,1%
Non specificata	2,00	3	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,55	2.171	0,7%	2,3%	37,8%	57,9%	1,2%

(*): 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 di seguito riportati.

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**, pari all'anno 2013 e leggermente inferiore alla valutazione media nazionale (3,56). La percentuale di utenti che non hanno particolarmente gradito tale servizio è pari al **2,7%** degli intervistati. Non sono disponibili dati di raffronto con gli anni 2012 e 2011, 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, ossia il tempo di attesa per ottenere il colloquio con il funzionario addetto allo sportello. Si è registrato un giudizio medio pari a **3,52**, in miglioramento rispetto al 2013 (3,44), anno in cui questa dimensione specifica del servizio di sportello è stata indagata per la prima volta. Il dato è di poco al di sotto della media nazionale (3,58) e l'utenza non particolarmente soddisfatta risulta pari al **4,3%** 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 **3,58**, dato pressoché simile a quello nazionale (3,59) e di poco in calo rispetto all'anno 2013 (3,61). Comunque si mantiene la tendenza al miglioramento rispetto alle valutazioni espresse negli anni 2012 (3,41) e 2011 (3,28). La percentuale di utenti insoddisfatti risulta pari al **2,3%** 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 **3,39**, dato pressoché in linea con l'anno 2013 (3,40) e comunque 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 **4,1%** del campione intervistato. Si veda, nel dettaglio, la tabella seguente:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2014							
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore 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	3,39	1.664	1,0%	3,2%	41,7%	38,1%	15,9%
Affetto da M.P.	3,33	234	3,0%	2,1%	44,4%	36,3%	14,1%
Titolare di Rendita	3,49	152	0,0%	0,7%	50,0%	49,3%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,45	54	0,0%	5,6%	37,0%	44,4%	13,0%
Patronato	3,37	69	0,0%	2,9%	53,6%	37,7%	5,8%
Altro	3,63	39	0,0%	2,6%	23,1%	51,3%	23,1%
Non specificata	1,00	3	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,39	2.215	1,1%	3,0%	42,4%	39,0%	14,4%

(*): 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 **3,45**. Anche tale aspetto, seppur molto migliorato rispetto alle rilevazioni del 2013 (3,38), 2012 (3,21) e 2011 (3,18) è leggermente disallineato rispetto al dato ITALIA (3,50). La percentuale di utenti non pienamente soddisfatti si attesta sul **3,5%** del campione intervistato.

La chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica (provvedimenti)

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni 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 **3,34**. Il dato, pur se in lieve discesa rispetto al 2013 (3,40), ha comunque mantenuto rispetto agli anni scorsi (3,32 nel 2012 e 3,28 nel 2011), anche se non è perfettamente in linea con la valutazione espressa a livello nazionale (3,46). Il livello di insoddisfazione riguardo tale aspetto è pari al **5,2%** 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 **3,40**, dato sostanzialmente equivalente a quello dell’anno precedente (3,41), anche se meno favorevole rispetto al 3,52 registrato per la nazione. La percentuale di utenti non soddisfatti del servizio risulta pari al **3,7%** degli intervistati. Non possono essere effettuati confronti con i risultati delle indagini relative agli anni 2012 e 2011 in quanto tale indicatore non era monitorato.

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 **3,37**, dato pressoché in linea con la valutazione del 2013 (3,38) anche se in flessione rispetto al dato ITALIA (3,51). Si riportano anche i valori della regione per gli anni 2012 (3,33) e 2011 (3,26). La percentuale degli insoddisfatti del servizio si attesta sull’**7,3%** dei rispondenti. In dettaglio:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2014							
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore 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	3,38	1.631	1,8%	4,9%	44,1%	45,2%	3,9%
Affetto da M.P.	3,20	234	3,0%	12,4%	43,2%	37,6%	3,8%
Titolare di Rendita	3,48	150	0,0%	2,7%	45,3%	50,0%	2,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,25	51	0,0%	7,8%	37,3%	25,5%	29,4%
Patronato	3,37	63	0,0%	3,2%	44,4%	33,3%	19,0%
Altro	3,79	39	0,0%	0,0%	17,9%	69,2%	12,8%
Non specificata	1,00	3	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,37	2.171	1,8%	5,5%	43,4%	44,3%	5,0%

(*): 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 **3,44**, in calo rispetto al 2013 (3,50) anche se ha mantenuto un livello accettabile, soprattutto rispetto alle valutazioni degli anni precedenti (3,36 nel 2012 e 3,31 nel 2011). Esso, tuttavia, risulta al di sotto della valutazione nazionale (3,54). 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 **3,45**, dato sostanzialmente in linea con l'anno precedente (3,46), anch'esso in aumento rispetto agli anni 2012 (3,42) e 2011 (3,29) seppur non pienamente allineato al dato nazionale (3,55). 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 a **3,22**, in crescita rispetto alle

valutazioni precedenti (3,18 nel 2013, 3,14 nel 2012 e 3,08 nel 2011), anche se ancora al di sotto del dato 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 **12,4%** dei rispondenti.

IL GIUDIZIO NELLE SEDI LOCALI

Il giudizio complessivo

Tutte le sedi territoriali abruzzesi, per l'anno 2014, hanno riportato un giudizio complessivo favorevole sul servizio Inail. Le Sedi di Chieti e L'Aquila evidenziano valori superiori alla media regionale e nazionale, mentre le restanti strutture se ne attestano al di sotto (solo Avezzano si mantiene in linea con la media della regione). Rispetto al triennio precedente (anni 2011, 2012 e 2013), le sedi di L'Aquila e Teramo hanno avuto un andamento crescente, le altre Unità operative registrano un trend altalenante. Per Chieti ed Avezzano si evidenzia, comunque, un miglioramento rispetto al 2013, mentre il giudizio sulle Sedi di Pescara, Lanciano e Sulmona risulta in lieve calo. La tabella seguente mette in evidenza quanto sopra descritto:

STRUTTURE	GIUDIZIO MEDIO 2011	GIUDIZIO MEDIO 2012	GIUDIZIO MEDIO 2013	GIUDIZIO MEDIO 2014
CHIETI	3,25	3,40	3,36	3,51
PESCARA	3,27	3,47	3,54	3,44
LANCIANO	3,20	3,13	3,31	3,26
L'AQUILA	3,35	3,57	3,70	3,73
AVEZZANO	3,31	3,23	3,34	3,46
SULMONA	3,33	2,87	3,44	3,22
TERAMO	3,27	3,31	3,35	3,37
ABRUZZO	3,28	3,40	3,46	3,46
ITALIA	3,38	3,45	3,51	3,49

L'analisi del giudizio complessivo in funzione del canale di rilevazione, non evidenzia sensibili disallineamenti nelle strutture territoriali. Solo nella Sede di **Pescara**, l'Utenza Aziende intervistata attraverso il canale web-mail, in relazione agli aspetti specifici legati alla Prevenzione e sicurezza, ha espresso un giudizio al di sotto del valore obiettivo (2,91), mentre quella intervistata allo sportello ha formulato una valutazione positiva (3,24).

I singoli indicatori di qualità

Vengono, di seguito, sinteticamente analizzati gli aspetti specifici del servizio Inail fornito dalle sedi territoriali che, per l'anno 2014, hanno ricevuto tutti un giudizio positivo. 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 stata 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 2014

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
CHIETI	3,50	3,45	3,13	3,64	3,51	3,44
L'AQUILA	3,80	3,53	3,39	3,88	3,53	3,68
AVEZZANO	3,52	3,52	3,20	3,48	3,40	3,42
SULMONA	3,27			3,33	3,16	3,05
LANCIANO	3,31			3,27	3,15	3,26
PESCARA	3,46	3,45	3,05	3,51	3,43	3,37
TERAMO	3,41	3,55	3,49	3,46	3,30	3,25
ABRUZZO	3,50	3,49	3,25	3,55	3,39	3,37
ITALIA	3,48	3,43	3,10	3,58	3,49	3,51

In analogia con le analisi in ambito regionale, anche in riferimento alle strutture territoriali ciascun aspetto specifico è stato scomposto in diversi indicatori sottoposti a giudizio da parte dell'utenza intervistata. Si sottolinea, in generale, una valutazione positiva da parte dell'utenza, ad eccezione di alcuni aspetti che vengono di seguito riportati. A titolo maggiormente cautelativo, è stata analizzata anche la valutazione effettuata dagli utenti al netto delle risposte "non so" che risulta più restrittiva rispetto al giudizio dell'utenza complessivamente considerata. Per i dati di dettaglio, si vedano le tabelle riportate in appendice.

Sede di Chieti

ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO. *Disponibilità di informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro*

In riferimento a tale indicatore, l'utenza che non si è dichiarata particolarmente soddisfatta del servizio Inail, al netto di coloro che hanno risposto "non so", si attesta al **15,8%** degli intervistati, dato leggermente superiore alla soglia di criticità del 15%.

ASPETTI GENERALI DI SEDE. *Disponibilità di informazioni per presentare reclami*

Questo indicatore non è critico ma costituisce comunque un punto di attenzione da monitorare in quanto l'utenza non pienamente soddisfatta, al netto delle risposte "non so", risulta molto vicina alla soglia del 15%. (14,3%).

Sede di Lanciano

ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE. *Tempo di risposta per l'erogazione delle prestazioni economiche*

In riferimento a tale indicatore, la percentuale di utenti dichiaratisi insoddisfatti si attesta al **17,7%**, dato che aumenta al **20%** se si considerano le risposte al netto dei "non so".

ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE. *Chiarezza delle comunicazioni e dei provvedimenti inviati dall'Inail*

La percentuale di utenti insoddisfatti su tale argomento è pari al **18,8%** dei rispondenti.

ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE. *Rispondenza del servizio offerto rispetto alla richiesta presentata*

Sempre in riferimento alla percentuale di insoddisfazione, l'indicatore presenta un dato del **20%**.

Sede di Pescara

ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO. *Disponibilità di informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro*

Su quest'aspetto, si registra una criticità in quanto la percentuale di utenti non particolarmente soddisfatti del servizio, al netto dei "non so", è rappresentata dal **17,9%** del campione intervistato, superando così il valore soglia del 15%.

ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO. *Chiarezza delle comunicazioni e dei provvedimenti inviati dall'Inail*

In merito a tale aspetto, si rileva un punto di attenzione in quanto la percentuale di utenti non pienamente soddisfatti risulta molto vicina alla soglia del 15%. (14,9%).

Sede di Teramo

ASPETTI GENERALI DI SEDE. *Disponibilità di informazioni per presentare reclami*

Con riferimento a tale indicatore, la percentuale di insoddisfazione è pari al **15%** dei rispondenti che sale al **16,5%**, considerando il dato al netto dei "non so".

ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE. *Organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orari di ricevimento...)*

Su tale aspetto si registra una percentuale di utenti non soddisfatti pari al **21,6%** degli intervistati. Il dato cresce al **22%** escludendo coloro che hanno risposto "non so".

CONCLUSIONI

La regione Abruzzo ha ottenuto una valutazione nell'insieme positiva e consolidata rispetto agli anni precedenti, con giudizi medi complessivi che vanno dal 3,22 della sede di Sulmona al 3,73 della sede di L'Aquila. Anche sui singoli indicatori i giudizi medi sono positivi con riferimento alla totalità delle strutture monitorate.

Tra i **punti di forza** della regione, si evidenzia la **tempestività nella gestione delle pratiche del settore Aziende**, la **cortesìa, competenza e professionalità del personale amministrativo**; la **tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello** e la **raggiungibilità delle sedi**. Tali aspetti sono stati mantenuti e consolidati rispetto alla rilevazione del 2013, sottolineando l'impegno volto a rafforzare sempre più il rapporto di fiducia degli utenti con l'Istituto.

A livello regionale non emergono criticità mentre, con riferimento alle strutture territoriali, le Sedi di Chieti, Lanciano, Pescara e Teramo, su singoli aspetti del servizio, presentano alcuni disallineamenti sulla percentuale di utenti non pienamente soddisfatti, per i quali è necessario adottare misure idonee a migliorare le prestazioni fornite.

APPENDICE – Tabelle di Riepilogo complessivo delle strutture locali

Elaborato Sede A - CHIETI - Anno 2014 (escluso Settore 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 (segnalatica, assenza di barriere architettoniche)	3,60	131	0,0%	3,0%	33,8%	62,4%	0,8%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,37	131	1,5%	3,1%	48,9%	40,5%	6,1%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,74	133	0,8%	0,8%	21,8%	75,9%	0,8%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,44	133	2,3%	5,3%	29,3%	45,9%	17,3%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,31	152	2,0%	7,2%	24,3%	30,9%	35,5%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,50	682	1,3%	4,0%	31,4%	50,6%	12,8%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,59	46	0,0%	2,2%	34,8%	58,7%	4,3%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,25	47	2,1%	4,3%	55,3%	31,9%	6,4%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,51	47	0,0%	0,0%	46,8%	48,9%	4,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,45	140	0,7%	2,1%	45,7%	46,4%	5,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,13	46	0,0%	13,0%	45,7%	23,9%	17,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	3,13	46	0,0%	13,0%	45,7%	23,9%	17,4%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, orari, ecc.)	3,65	102	0,0%	0,0%	34,3%	63,7%	2,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,70	102	0,0%	1,0%	28,4%	70,6%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,57	102	2,0%	2,0%	32,4%	62,7%	1,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,64	306	0,7%	1,0%	31,7%	65,7%	1,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,64	105	0,0%	1,9%	20,0%	44,8%	33,3%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,46	105	0,0%	2,9%	41,0%	41,9%	14,3%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,46	105	1,9%	0,0%	43,8%	45,7%	8,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,51	315	0,6%	1,6%	34,9%	44,1%	18,7%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,49	102	1,0%	2,9%	40,2%	52,9%	2,9%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,62	102	1,0%	3,9%	26,5%	65,7%	2,9%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione, ecc.)	3,22	102	2,9%	8,8%	49,0%	36,3%	2,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,44	306	1,6%	5,2%	38,6%	51,6%	2,9%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,51	1.795	1,1%	3,3%	34,8%	51,2%	9,6%

(*) 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

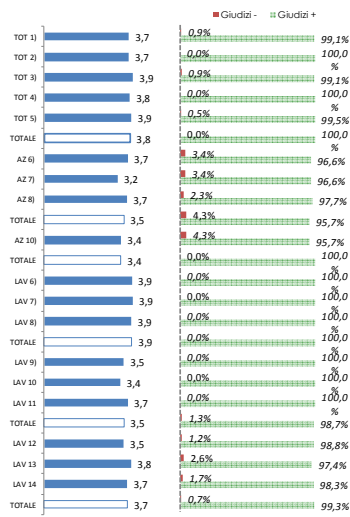
Elaborato Sede C - LANCIANO (CH) - Anno 2014 (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)							
Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario							
Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnalatica, assenza di barriere architettoniche)	3,29	17	0,0%	5,9%	58,8%	35,3%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,24	17	0,0%	5,9%	64,7%	29,4%	0,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,41	17	0,0%	5,9%	47,1%	47,1%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,20	17	0,0%	11,8%	47,1%	29,4%	11,8%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,40	17	0,0%	5,9%	41,2%	41,2%	11,8%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,31	85	0,0%	7,1%	51,8%	36,5%	4,7%
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%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	0,0	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%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	0,0	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	0,0	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%	0,0%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, orari, ecc.)	3,31	16	0,0%	6,3%	56,3%	37,5%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,31	16	0,0%	6,3%	56,3%	37,5%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,18	17	0,0%	5,9%	70,6%	23,5%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,27	49	0,0%	6,1%	61,2%	32,7%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,20	17	5,9%	11,8%	29,4%	41,2%	11,8%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,13	16	6,3%	12,5%	43,8%	37,5%	0,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,13	15	6,7%	13,3%	40,0%	40,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,15	48	6,3%	12,5%	37,5%	39,6%	4,2%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,38	17	0,0%	0,0%	58,8%	35,3%	5,9%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,33	16	0,0%	0,0%	62,5%	31,3%	6,3%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione, ecc.)	3,07	16	6,3%	6,3%	56,3%	25,0%	6,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,26	49	2,0%	2,0%	59,2%	30,6%	6,1%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,26	231	1,7%	6,9%	52,4%	35,1%	3,9%

(*) 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 2014
(escluso Settore 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 (segnalatica, assenza di barriere architettoniche)	3,74	117	0,0%	0,9%	24,8%	74,4%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,72	117	0,9%	0,0%	24,8%	72,6%	1,7%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente	3,93	117	0,0%	0,0%	6,8%	93,2%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,78	117	0,9%	0,0%	17,9%	73,5%	7,7%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,85	122	0,0%	0,0%	12,3%	72,1%	15,6%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,80	590	0,3%	0,2%	17,3%	77,1%	5,1%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,69	29	0,0%	0,0%	31,0%	69,0%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,24	29	0,0%	3,4%	69,0%	27,6%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,66	29	0,0%	3,4%	27,6%	69,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,53	87	0,0%	2,3%	42,5%	55,2%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,39	29	0,0%	3,4%	41,4%	34,5%	20,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,39	29	0,0%	3,4%	41,4%	34,5%	20,7%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, orari, ecc.)	3,87	91	0,0%	0,0%	13,2%	86,8%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,91	91	0,0%	0,0%	8,8%	91,2%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,86	91	0,0%	0,0%	14,3%	84,6%	1,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,88	273	0,0%	0,0%	12,1%	87,5%	0,4%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,52	93	0,0%	0,0%	33,3%	36,6%	30,1%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,36	93	0,0%	0,0%	46,2%	25,8%	28,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,68	93	0,0%	0,0%	28,0%	60,2%	11,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,53	279	0,0%	0,0%	35,8%	40,9%	23,3%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,52	91	0,0%	1,1%	38,5%	45,1%	15,4%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,84	91	0,0%	1,1%	12,1%	76,9%	9,9%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione, ecc.)	3,67	91	1,1%	1,1%	23,1%	60,4%	14,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,68	273	0,4%	1,1%	24,5%	60,8%	13,2%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,73	1.531	0,2%	0,5%	22,9%	67,4%	9,0%



(*) La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

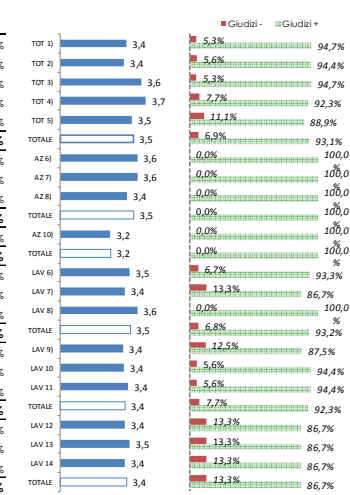
(**) Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

% al netto delle risposte "Non So"

Elaborato Sede B - AVEZZANO (AQ) - Anno 2014
(escluso Settore 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 (segnalatica, assenza di barriere architettoniche)	3,42	19	0,0%	5,3%	47,4%	47,4%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,39	19	0,0%	5,3%	47,4%	42,1%	5,3%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente	3,63	19	0,0%	5,3%	26,3%	68,4%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,69	19	0,0%	5,3%	10,5%	52,6%	31,6%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,50	25	0,0%	8,0%	20,0%	44,0%	28,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,52	101	0,0%	5,9%	29,7%	50,5%	13,9%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,57	7	0,0%	0,0%	42,9%	57,1%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,57	7	0,0%	0,0%	42,9%	57,1%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,43	7	0,0%	0,0%	57,1%	42,9%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,52	21	0,0%	0,0%	47,6%	52,4%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,20	7	0,0%	0,0%	57,1%	14,3%	28,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,20	7	0,0%	0,0%	57,1%	14,3%	28,6%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, orari, ecc.)	3,47	15	0,0%	6,7%	40,0%	53,3%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,40	15	0,0%	13,3%	33,3%	53,3%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,57	14	0,0%	0,0%	42,9%	57,1%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,48	44	0,0%	6,8%	38,6%	54,5%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,38	19	5,3%	5,3%	26,3%	47,4%	15,8%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,39	19	5,3%	0,0%	42,1%	47,4%	5,3%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,44	19	0,0%	5,3%	42,1%	47,4%	5,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,40	57	3,5%	3,5%	36,6%	47,4%	8,8%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,40	15	0,0%	13,3%	33,3%	53,3%	0,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,47	15	0,0%	13,3%	26,7%	60,0%	0,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione, ecc.)	3,40	15	0,0%	13,3%	33,3%	53,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,42	45	0,0%	13,3%	31,1%	55,6%	0,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,46	275	0,7%	6,2%	34,9%	50,5%	7,6%



(*) La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

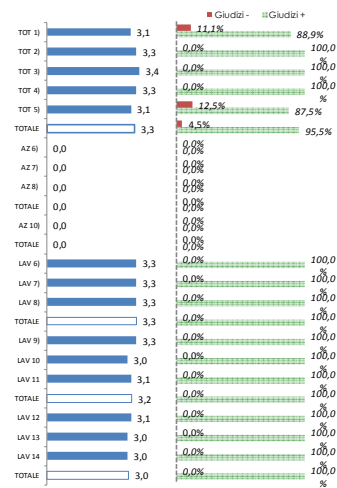
(**) Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

% al netto delle risposte "Non So"

Elaborato Sede C - SULMONA (AQ) - Anno 2014
(escluso Settore 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 (segnalatica, assenza di barriere architettoniche)	3,11	9	0,0%	11,1%	66,7%	22,2%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,33	9	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,44	9	0,0%	0,0%	55,6%	44,4%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentatele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,33	9	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,13	9	0,0%	11,1%	55,6%	22,2%	11,1%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,27	45	0,0%	4,4%	62,2%	31,1%	2,2%
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 chiari e comprensibili	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%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	0	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.)	3,33	9	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,33	9	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,33	9	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,33	27	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,33	9	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,00	8	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,13	8	0,0%	0,0%	87,5%	12,5%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,16	25	0,0%	0,0%	84,0%	16,0%	0,0%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,13	9	0,0%	0,0%	77,8%	11,1%	11,1%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,00	8	0,0%	0,0%	87,5%	0,0%	12,5%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, accoglienza, ecc.)	3,00	8	0,0%	0,0%	87,5%	0,0%	12,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,05	25	0,0%	0,0%	84,0%	4,0%	12,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,22	122	0,0%	1,6%	72,1%	23,0%	3,3%



(*) La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (v. voce "AZ") e dei lavoratori (v. voce "LAV").

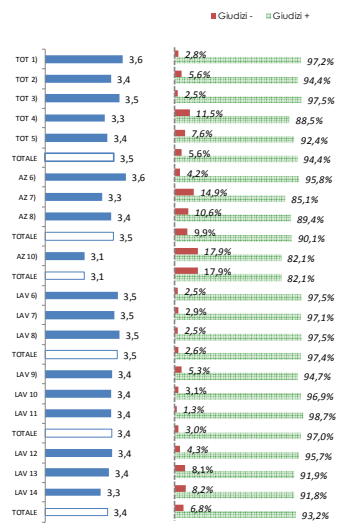
(**) Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

% al netto delle risposte "Non So"

Elaborato Sede A - PESCARA - Anno 2014
(escluso Settore 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 (segnalatica, assenza di barriere architettoniche)	3,59	290	0,0%	2,8%	35,5%	61,0%	0,7%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,42	287	1,0%	3,8%	39,7%	42,5%	12,9%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,53	288	0,7%	1,7%	40,6%	55,9%	1,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentatele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,34	289	3,5%	5,2%	29,1%	37,7%	24,6%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,37	295	2,4%	3,1%	31,5%	34,2%	28,8%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,46	1.449	1,5%	3,3%	35,3%	46,2%	13,7%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,63	48	2,1%	2,1%	27,1%	68,8%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e comprensibili	3,30	48	2,1%	12,5%	37,5%	45,8%	2,1%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,43	48	0,0%	10,4%	35,4%	52,1%	2,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,45	144	1,4%	8,3%	33,3%	55,6%	1,4%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,05	48	4,2%	10,4%	43,8%	22,9%	18,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	3,05	48	4,2%	10,4%	43,8%	22,9%	18,8%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, orari, ecc.)	3,51	244	0,0%	2,5%	43,0%	52,5%	2,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,47	246	0,4%	2,4%	46,3%	49,2%	1,6%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,54	245	0,4%	2,0%	40,0%	55,9%	1,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,51	735	0,3%	2,3%	43,1%	52,5%	1,8%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,43	248	1,6%	2,0%	29,8%	34,7%	31,9%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,42	247	0,4%	2,4%	47,0%	42,1%	8,1%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,42	246	0,8%	0,4%	51,2%	41,9%	5,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,43	741	0,9%	1,6%	42,6%	39,5%	15,2%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,43	247	0,8%	3,2%	44,5%	45,7%	5,7%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,39	246	2,4%	5,3%	40,2%	48,0%	4,1%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, accoglienza, ecc.)	3,28	245	2,0%	5,7%	50,6%	36,3%	5,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,37	738	1,8%	4,7%	45,1%	43,4%	5,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,44	3.855	1,2%	3,3%	40,1%	45,7%	9,6%



(*) La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (v. voce "AZ") e dei lavoratori (v. voce "LAV").

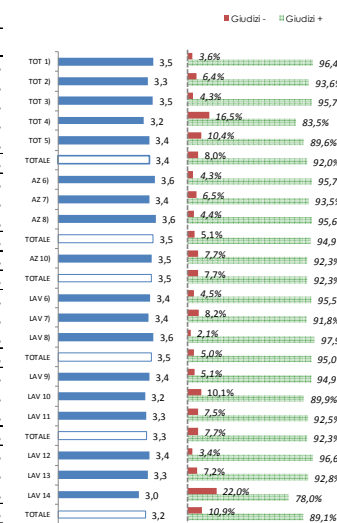
(**) Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

% al netto delle risposte "Non So"

Elaborato Sede A - TERAMO - Anno 2014
(escluso Settore 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 (segnalefica, assenza di barriere architetto)	3,54	280	1,1%	2,5%	38,2%	58,2%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opu	3,35	280	2,1%	3,9%	47,5%	41,4%	5,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, compe	3,53	279	1,4%	2,9%	36,6%	58,8%	0,4%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a ct	3,20	279	4,3%	9,7%	35,5%	35,1%	15,4%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al	3,40	298	2,7%	6,4%	31,9%	46,3%	12,8%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,41	1.416	2,3%	5,1%	37,9%	48,0%	6,8%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,61	47	2,1%	2,1%	27,7%	66,0%	2,1%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativ	3,39	47	2,1%	4,3%	44,7%	46,8%	2,1%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,64	47	2,1%	2,1%	23,4%	68,1%	4,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,55	141	2,1%	2,8%	31,9%	60,3%	2,8%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicu	3,49	47	4,3%	2,1%	25,5%	51,1%	17,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVOR	3,49	47	4,3%	2,1%	25,5%	51,1%	17,0%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comc	3,44	246	1,6%	2,8%	44,7%	49,2%	1,6%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,38	245	2,9%	5,3%	42,0%	49,0%	0,8%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,56	246	0,4%	1,6%	39,0%	57,3%	1,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,46	737	1,6%	3,3%	41,9%	51,8%	1,4%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,40	250	1,2%	2,8%	38,0%	37,2%	20,8%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,24	250	2,0%	7,6%	50,8%	34,4%	5,2%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,28	250	1,2%	6,0%	52,8%	35,6%	4,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,30	750	1,5%	5,5%	47,2%	35,7%	10,1%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,41	244	0,8%	2,5%	50,0%	43,9%	2,9%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mi	3,33	245	1,6%	5,3%	49,0%	40,8%	3,3%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesi	3,01	246	5,7%	15,9%	48,4%	28,0%	2,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,25	735	2,7%	7,9%	49,1%	37,6%	2,7%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,37	3.826	2,1%	5,2%	42,3%	44,8%	5,6%



(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (v. voce "AZ") e dei lavoratori (v. 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.