

# **INAIL**

**DIREZIONE REGIONALE ABRUZZO  
UFFICIO P.O.C. – ORGANIZZAZIONE E AUDITING**

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

**3-7 ottobre 2011**



**Sede di **TERAMO****

## INDICE

PREMESSA .....	3
SINTESI DEI RISULTATI.....	4
METODOLOGIA.....	11
DESCRIZIONE DEL CAMPIONE.....	15
FREQUENZA IN SEDE .....	18
RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO .....	20
IL GIUDIZIO COMPLESSIVO.....	20
GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DEI SERVIZI INAIL .....	20
GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE .....	27
GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI Prestazioni economiche.....	32
GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI Prestazioni sanitarie.....	37
CONCLUSIONI.....	41

## PREMESSA

L'utilizzo dell'indagine di Customer Satisfaction sui principali servizi erogati dalle Sedi INAIL si inserisce all'interno di un percorso che l'Istituto ha intrapreso, da diversi anni, per il miglioramento continuo dei servizi, orientato sulle aspettative e sulle necessità manifestate dai clienti.

Attraverso tale strumento l'Istituto, relazionandosi con i cittadini, abbandona i canoni dell'autoreferenzialità e riprogetta, eventualmente, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi, in maniera più rispondente alle esigenze dei propri utenti, dando così attuazione al c.d. “principio di efficacia” della pubblica amministrazione.

La rilevazione dell'anno 2011 è stata effettuata mantenendo l'impianto progettato negli anni 2002-2003 che, tuttavia, nell'anno 2010 era stato dotato di alcuni accorgimenti funzionali a nuove logiche e nuove finalità, come:

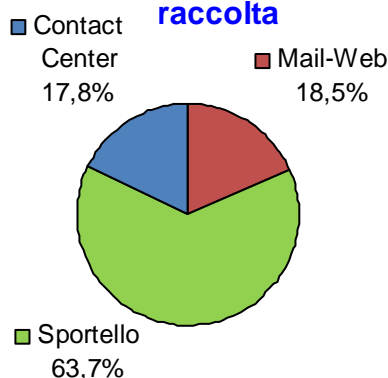
- **l'estensione della C.S. a tutte le sedi dell'Istituto**, sia pure con diverse modalità;
- **l'effettuazione di un'unica indagine con la duplice finalità** del miglioramento dei servizi e dell'erogazione della quota del salario accessorio per i dipendenti dell'Istituto;
- **l'utilizzo di ulteriori canali di “raccolta dati” (Contact Center – per l'utenza “Lavoratori” e Mail-Web per l'utenza “Aziende”)** in aggiunta al canale tradizionale della somministrazione del questionario cartaceo presso lo sportello fisico delle Sedi, utilizzato per entrambe le tipologie di utenti.

Il presente documento rappresenta un'analisi dei dati relativi all'indagine di Customer Satisfaction effettuata presso la Sede INAIL di TERAMO, nella settimana dal 3 al 7 ottobre 2011, con proroga, a seconda dei canali di rilevazione, fino al 31 ottobre.

## SINTESI DEI RISULTATI

Presso la Sede di TERAMO, durante il periodo di rilevazione, sono stati complessivamente redatti 157 questionari, di cui 59 nel settore Aziende e 98 nel settore Lavoratori. Il principale canale di raccolta è stato lo sportello fisico presso le Sedi. Si veda in proposito il grafico sotto riportato che rappresenta, in termini percentuali, i diversi canali di rilevazione.

**Distribuzione questionari per canale di raccolta**



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

Il **giudizio medio complessivo** sui servizi forniti dalla Sede di Teramo nell’anno 2011 è positivo e pari a 3,27, anche se in flessione sia rispetto al dato ITALIA (3,38) sia rispetto alla rilevazione effettuata nell’anno 2010 (3,43).

Riguardo i diversi aspetti oggetto di valutazione, in sintesi, emerge:

- giudizio medio sugli aspetti generali del servizio: 3,32

- (ITALIA 3,35 – Risultato sede anno precedente 3,45)
- giudizio medio sui servizi specifici forniti alle aziende: 3,52  
(ITALIA 3,35 – anno precedente 3,51)
  - giudizio medio sui servizi specifici offerti ai lavoratori in riferimento alle prestazioni economiche: 3,15  
(ITALIA 3,41 – anno precedente 3,37)
  - giudizio medio sui servizi specifici offerti ai lavoratori in riferimento alle prestazioni sanitarie: 3,09  
(ITALIA 3,42 – anno precedente 3,35).

I **singoli indicatori di qualità** registrano tutti, a livello aggregato, valutazioni medie superiori al valore-obiettivo 3, ad eccezione dell’ “organizzazione dello sportello Lavoratori”, in riferimento alle prestazioni economiche (**2,85**) e l’ “organizzazione e puntualità delle visite mediche” (**2,78**). Il giudizio più favorevole attiene invece alla “tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello Aziende” (**3,66**); Si veda in proposito la tab. 1 – Riepilogo complessivo.

Anche osservando i dati per **canale di rilevazione** si riscontrano alcune valutazioni medie inferiori a 3 (cioè al di sotto di “abbastanza soddisfatto”) che evidenziano insoddisfazioni non emerse a livello aggregato (si veda la tab. 2 – Confronto medie per canale di rilevazione).

In particolare:

- per quanto riguarda i giudizi raccolti via **mail-web**, relativi quindi esclusivamente all’utenza “Aziende”, i valori aggregati risultano positivi ma emerge una criticità in relazione alla “disponibilità informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede” (**2,97**);
- per quanto attiene il canale di rilevazione tramite **contact-center**, relativo quindi esclusivamente agli utenti “Lavoratori”, a livello aggregato, il giudizio espresso fa registrare criticità in merito agli aspetti specifici ai lavoratori, sia in relazione

alle prestazioni economiche (2,95) sia riguardo le prestazioni sanitarie (2,85); la maggioranza degli indicatori singolarmente considerati risulta altrettanto critica.

- gli utenti, “Aziende” e “Lavoratori” intervistati allo **sportello**, hanno invece manifestato giudizi a livello aggregato superiori al 3; due indicatori specifici (organizzazione degli sportelli lavoratori e organizzazione e puntualità delle visite mediche) registrano invece una valutazione non positiva (rispettivamente 2,88 e 2,77). Da segnalare, come particolarmente gradito dagli utenti intervistati allo sportello, il servizio fornito alle Aziende (3,77).

Si veda, per il dettaglio, la tab. 2 (Confronto medie per canale di rilevazione – Sede).

Il dato disaggregato per canale di rilevazione può essere anche confrontato con il dato “ITALIA” e con la media dei giudizi forniti nella macro area geografica di riferimento, rappresentata da “SUD e ISOLE”.

Si può rilevare che i giudizi espressi tramite contact-center presso la Sede di Teramo sono, generalmente, più critici rispetto alla medesima tipologia di utenti intervistata sia a livello nazionale sia nella macro area geografica di riferimento, con valori spesso al di sotto del “3 (abbastanza soddisfatto)”. L’utenza registrata tramite lo sportello, pur avendo espresso giudizi positivi, è risultata più critica nei confronti dei servizi offerti alle aziende ed ai lavoratori (prestazioni sanitarie ed economiche) mentre è stata più benevola riguardo gli aspetti generali del servizio; ciò sia rispetto ai valori nazionali che a quelli riferiti alla macro area sopra citata. I rispondenti tramite mail-web hanno invece espresso giudizi aggregati superiori sia alla media “ITALIA” che alla media “SUD e ISOLE”.

Ai fini di una lettura dettagliata si vedano, in merito la tab. 3 (Confronto medie per canale di rilevazione – Italia) e tab. 4 (Confronto medie per canale di rilevazione – Sud e Isole).

## Tabella 1 – Riepilogo Complessivo – Sede di Teramo

## Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
TOT1.4)** <i>Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...</i>	3,21	157	2,5%	8,9%	45,9%	33,1%	9,6%
TOT1.5)** <i>Disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede</i>	3,29	157	1,9%	5,7%	42,7%	33,8%	15,9%
TOT1.6)** <i>Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati</i>	3,21	156	5,8%	6,4%	33,3%	34,6%	19,9%
TOT1.10-1.11)** <i>Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...</i>	3,38	155	1,3%	7,1%	43,9%	47,1%	0,6%
TOT1.11-1.12)** <i>Cortesìa e disponibilità del personale della Sede</i>	3,47	152	1,3%	5,9%	36,8%	55,3%	0,7%
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,32</b>		<b>2,6%</b>	<b>6,8%</b>	<b>40,5%</b>	<b>40,7%</b>	<b>9,4%</b>
AZA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,38	59	1,7%	5,1%	45,8%	45,8%	1,7%
AZA2.8) <i>Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche</i>	3,57	59	1,7%	1,7%	33,9%	61,0%	1,7%
AZA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,55	59	0,0%	6,8%	30,5%	61,0%	1,7%
AZB2.12) <i>Organizzazione degli sportelli: tempi di attesa, orario di apertura...</i>	3,40	59	0,0%	11,9%	33,9%	50,8%	3,4%
AZB2.13) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,58	59	0,0%	3,4%	33,9%	59,3%	3,4%
AZB2.14) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,66	59	0,0%	1,7%	30,5%	66,1%	1,7%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>	<b>3,52</b>		<b>0,6%</b>	<b>5,1%</b>	<b>34,7%</b>	<b>57,3%</b>	<b>2,3%</b>
LAVA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,18	98	4,1%	7,1%	49,0%	31,6%	8,2%
LAVA2.8) <i>Tempestività dei pagamenti spettanti</i>	3,20	97	4,1%	6,2%	42,3%	30,9%	16,5%
LAVA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,23	97	2,1%	9,3%	47,4%	35,1%	6,2%
LAVB2.13) <i>Organizzazione degli sportelli: tempi di attesa, orario di apertura...</i>	2,85	96	4,2%	26,0%	47,9%	19,8%	2,1%
LAVB2.14) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,23	96	3,1%	5,2%	56,3%	34,4%	1,0%
LAVB2.15) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,23	96	2,1%	7,3%	55,2%	34,4%	1,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,15</b>		<b>3,3%</b>	<b>10,2%</b>	<b>49,7%</b>	<b>31,0%</b>	<b>5,9%</b>
LAVA3.10) <i>Chiarezza dell'invito a visita medica</i>	3,27	98	3,1%	8,2%	41,8%	39,8%	7,1%
LAVB3.16) <i>Disponibilità del personale sanitario</i>	3,02	93	7,5%	9,7%	54,8%	26,9%	1,1%
LAVB3.17) <i>Organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento...)</i>	2,78	96	6,3%	27,1%	47,9%	17,7%	1,0%
LAVB3.18) <i>Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)</i>	3,31	96	4,2%	2,1%	52,1%	40,6%	1,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,09</b>		<b>5,2%</b>	<b>11,7%</b>	<b>49,1%</b>	<b>31,3%</b>	<b>2,6%</b>
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO*</b>	<b>3,27</b>		<b>2,9%</b>	<b>8,4%</b>	<b>43,6%</b>	<b>39,1%</b>	<b>6,0%</b>

(\*\*): 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

Tabella 2 – Confronto medie per canale di rilevazione – Sede di Teramo

	Mail-Web		Sportello		Contact-Center	
	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti
TOT1.4)* Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,07	29	3,30	100	3,04	28
TOT1.5)*Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	2,97	29	3,44	100	3,14	28
TOT1.6)* Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,07	29	3,32	100	2,95	27
TOT1.10-1.11)* Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,32	29	3,52	100	2,88	26
TOT1.11-1.12)* Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,33	28	3,62	98	3,04	26
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,15</b>		<b>3,45</b>		<b>3,01</b>	
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,14	29	3,62	30		
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,32	29	3,80	30		
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,25	29	3,83	30		
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,07	29	3,72	30		
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,33	29	3,80	30		
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,46	29	3,83	30		
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>	<b>3,26</b>		<b>3,77</b>			
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche			3,21	70	3,11	28
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti			3,32	69	2,96	28
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche			3,33	70	2,96	27
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...			2,88	70	2,77	26
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto			3,33	70	2,96	26
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello			3,35	70	2,92	26
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>			<b>3,24</b>		<b>2,95</b>	
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica			3,41	70	2,96	28
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario			3,18	68	2,60	25
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)			2,77	70	2,81	26
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)			3,42	70	3,00	26
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>			<b>3,19</b>		<b>2,85</b>	

(\*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "A2") e dei lavoratori (voce "LAV").



Tabella 3 – Confronto medie per canale di rilevazione – ITALIA

<b>Confronto medie per canale di rilevazione - Italia</b>						
	<i>Mail-Web</i>		<i>Sportello</i>		<i>Contact-Center</i>	
	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti
TOT1.4)* <i>Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...</i>	3,07	5.824	3,37	15.964	3,08	3.572
TOT1.5)* <i>Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede</i>	2,86	5.823	3,31	15.942	3,09	3.573
TOT1.6)* <i>Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati</i>	3,12	5.778	3,48	15.858	3,01	3.554
TOT1.10-1.11)* <i>Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...</i>	3,10	5.791	3,49	15.964	3,14	3.213
TOT1.11-1.12)* <i>Cortesìa e disponibilità del personale della Sede</i>	3,35	5.783	3,77	15.874	3,24	3.210
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,10</b>		<b>3,50</b>		<b>3,12</b>	
AZA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,13	5.828	3,49	5.050		
AZA2.8) <i>Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche</i>	3,19	5.837	3,54	5.047		
AZA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,11	5.823	3,62	5.045		
AZB2.12) <i>Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	2,90	5.790	3,52	5.053		
AZB2.13) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,30	5.800	3,77	5.046		
AZB2.14) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,23	5.765	3,60	5.035		
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>	<b>3,15</b>		<b>3,59</b>			
LAVA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>			3,43	10.863	3,08	3.577
LAVA2.8) <i>Tempestività dei pagamenti spettanti</i>			3,43	10.842	3,10	3.571
LAVA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>			3,55	10.824	3,09	3.555
LAVB2.13) <i>Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>			3,40	10.894	3,02	3.228
LAVB2.14) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>			3,66	10.904	3,18	3.231
LAVB2.15) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>			3,56	10.858	3,16	3.206
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>			<b>3,51</b>		<b>3,10</b>	
LAVA3.10) <i>Chiarezza dell'invito a visita medica</i>			3,57	10.899	3,12	3.556
LAVB3.16) <i>Disponibilità del personale sanitario</i>			3,60	10.887	3,07	3.192
LAVB3.17) <i>Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)</i>			3,38	10.899	3,01	3.189
LAVB3.18) <i>Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)</i>			3,56	10.897	3,18	3.196
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>			<b>3,52</b>		<b>3,10</b>	

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

Tabella 4 – Confronto medie per canale di rilevazione – Sud e Isole

Confronto medie per canale di rilevazione - Sud e Isole						
	Mail-Web		Sportello		Contact-Center	
	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti
TOT1.4)* Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,07	1.531	3,34	3.960	3,00	897
TOT1.5)*Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	2,79	1.528	3,29	3.955	3,03	896
TOT1.6)* Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,09	1.520	3,49	3.934	2,88	886
TOT1.10-1.11)* Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	2,99	1.534	3,39	3.954	3,07	811
TOT1.11-1.12)* Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,31	1.526	3,74	3.916	3,19	808
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,05</b>		<b>3,46</b>		<b>3,05</b>	
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,12	1.532	3,50	1.247		
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,17	1.535	3,54	1.246		
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,10	1.527	3,63	1.244		
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	2,85	1.531	3,42	1.247		
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,28	1.534	3,75	1.240		
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,20	1.517	3,54	1.240		
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>	<b>3,12</b>		<b>3,56</b>			
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche			3,45	2.702	3,03	896
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti			3,43	2.691	3,03	898
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche			3,57	2.684	3,00	892
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...			3,39	2.701	2,95	811
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto			3,64	2.707	3,13	815
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello			3,55	2.689	3,09	812
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>			<b>3,51</b>		<b>3,04</b>	
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica			3,56	2.704	3,04	893
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario			3,57	2.704	3,02	794
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)			3,35	2.703	2,95	794
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)			3,49	2.703	3,10	796
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>			<b>3,49</b>		<b>3,03</b>	

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

## METODOLOGIA

La rilevazione di Customer Satisfaction consiste in un processo articolato che, per ottenere risultati affidabili nel tempo, è stato consolidato secondo modalità e criteri organizzativi standardizzati e condivisi su tutto il territorio nazionale.

Obiettivo della rilevazione è stato quello di conoscere e misurare il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'INAIL, sia sugli aspetti generali, sia relativamente a tre servizi specifici:

- rapporti con le aziende;
- prestazioni economiche per i lavoratori;
- prestazioni sanitarie per i lavoratori.

Lo **strumento di raccolta** dei giudizi è stato un questionario strutturato e parzialmente diversificato per tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori), da compilare in forma anonima, nel rispetto della privacy.

Il questionario Aziende è composto di 14 domande a risposta chiusa e una a risposta aperta; il questionario Lavoratori comprende 19 domande a risposta chiusa e una a risposta aperta. In sintesi, risulta così strutturato:

- *una sezione generale* contenente le domande utili per la classificazione e migliore conoscenza dell'utenza. In particolare, nella sezione vengono rilevati, oltre alle categorie e settori/professioni di appartenenza, anche la frequenza degli accessi;
- *una domanda aperta attinente ad eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi* (domanda U02). Essa è posta all'inizio del set di domande sulla valutazione delle prestazioni fornite, al fine di avere un giudizio istintivo sul livello di soddisfazione complessiva, nonché dare la possibilità di segnalare esigenze non evidenziabili nelle altre domande offrendo potenziali spunti per la progettazione delle azioni di miglioramento del servizio.

- *una sezione sulla valutazione del servizio* articolata in due sottosezioni:

Nella sotto-sezione A si chiede il giudizio sugli **aspetti che gli utenti possono esprimere anche se non sono stati in sede nell'ultimo anno**. Al riguardo si rimarca che, come noto, gli utenti percepiscono i servizi delle sedi anche senza accedere nelle strutture (ricezione di provvedimenti, contatti telefonici ...).

La sotto-sezione B riguarda invece gli **aspetti valutabili solo da utenti che si sono recati in sede almeno una volta nell'anno**.

Le due sottosezioni sono poi articolate in “Aspetti generali del servizio” e “Servizi specifici”, questi ultimi ulteriormente distinti in servizi alle aziende (questionario Aziende) e servizi ai lavoratori (questionario Lavoratori: prestazioni economiche e prestazioni sanitarie).

In riferimento alle domande chiuse, le valutazioni sono state espresse attraverso la seguente scala di giudizi:

*per niente soddisfatto*

*poco soddisfatto*

*abbastanza soddisfatto*

*molto soddisfatto*

cui è stato attribuito, nell'elaborazione statistica, un valore numerico da 1 a 4 e

*non so*

per i casi in cui l'utente riteneva di non avere sufficienti informazioni per esprimere un giudizio; trattasi, quest'ultimo, di un giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante ma comunque analizzato e tenuto in debito conto.

Il **valore obiettivo di riferimento** (o livello minimo atteso di giudizio per ciascun indicatore) è definito dai seguenti criteri:

- la media dei giudizi pari a 3, corrispondente ad “abbastanza soddisfatto”
- la percentuale di “per niente/poco soddisfatto” inferiore al 15%.

Sulla base dei suddetti parametri sono individuate le **criticità dei servizi**. Questa fase ha lo scopo di evidenziare il *gap* tra qualità percepita (il giudizio dell'utente) e qualità progettata, in modo da cercare le cause dell'insoddisfazione e progettare azioni di miglioramento fattibili in termini di risorse e tempo.

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

L'indagine è rivolta, su base campionaria, agli utenti che hanno usufruito dei servizi INAIL nel periodo preso a riferimento (un anno) ed appartenenti ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

- utenza “Lavoratori”
  - Infortunato
  - Affetto da malattia professionale
  - Titolare di rendita
  - Patronato
- utenza “Aziende”
  - Azienda/Datore di lavoro
  - Consulente
  - Associazione di categoria

La rilevazione è stata effettuata attraverso i seguenti tre canali di raccolta:

- Sportello fisico, presso la sede. Sono stati contattati gli utenti *Aziende* e *Lavoratori* che si sono presentati in sede durante il periodo di rilevazione. Il campione è costituito da n. 100 utenti; la compilazione dei questionari è stata suddivisa nelle diverse giornate e fasce orarie di apertura in relazione all’afflusso di utenza e al carico di lavoro della sede.
- Mail-Web. Sono stati contattati gli utenti *Aziende* della sede per i quali è disponibile l’indirizzo di posta elettronica e che nell’anno di riferimento (giugno 2010-giugno 2011) hanno avuto almeno un “contatto” con la struttura. Il campione è costituito da n. 29 utenti contattati a livello centrale.
- Contact Center (telefono). Sono stati contattati gli utenti “Lavoratori” della sede estrapolati tra coloro che hanno reso disponibile il recapito telefonico e che nell’anno di riferimento (giugno 2010-giugno 2011) hanno avuto almeno un “contatto” con la struttura. Il campione è costituito da n. 28 utenti contattati a livello centrale.

La rilevazione si è svolta nel corso di un periodo lavorativo “standard”, della durata di una settimana per tutti e tre i canali, con possibilità di proroga per web e contact center. Per il canale sportello l’indagine si è svolta nella settimana dal 3 al 7 ottobre.

L'inserimento e l'elaborazione dei dati sono avvenuti tramite un applicativo informatico comune ai tre canali di rilevazione ma con modalità parzialmente diverse:

- Sportello fisico: i questionari sono stati compilati dall'utenza (con o senza assistenza) su copia cartacea nell'area Aziende, nell'area Lavoratori e nel Centro Medico Legale, ed inseriti a cura del personale di Sede nello specifico applicativo, quindi verificati a campione a livello regionale e centrale;
- Mail-Web: il questionario è stato ricevuto dall'utente tramite link ad una mail inviata al proprio indirizzo elettronico e, quindi, dallo stesso utente contestualmente compilato ed inserito direttamente nell'applicativo al salvataggio dello stesso;
- Contact Center: i dati del questionario sono stati raccolti, da operatori del contact center, mediante intervista telefonica all'utente ed inseriti, dagli operatori stessi, nell'applicativo.

Concluso l'inserimento dei questionari, i dati sono stati aggregati in un unico file riepilogativo dalla Direzione Centrale Servizi Informativi e Telecomunicazioni, e quindi trasmessi alla Consulenza Statistico Attuariale, per **le elaborazioni statistiche** a livello di Sede Dirigenziale, di Direzione Regionale e di Istituto.

Tali elaborazioni sono necessarie sia per la successiva analisi e messa in atto delle azioni di miglioramento in caso di criticità, sia per le verifiche previste dalle regole contrattuali in merito all'erogazione del sistema premiante ai dipendenti dell'Istituto.

Nell'analisi dei dati viene particolarmente curato il confronto, oltre che con la media ITALIA, con i risultati del 2010, anno in cui per la prima volta l'indagine di customer satisfaction è stata estesa a tutte le sedi operative, con possibilità di osservare dati omogenei e registrare, in tal modo, la dinamicità delle valutazioni degli utenti al fine di cogliere puntualmente sia le nuove esigenze, sia quelle superate e misurare, così, anche l'efficacia delle azioni di miglioramento avviate.

## DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

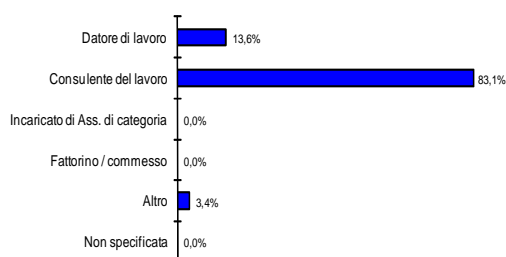
L'indagine, nella Sede di Teramo, ha registrato la partecipazione di n. 157 utenti; la tabella seguente sintetizza la numerosità dei questionari raccolti per ciascuna tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori) suddivisa per canale di raccolta (Fonte):

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<b>Mail - Web</b>	29	-	29
<b>Sportello</b>	30	70	100
<b>Contact Center</b>	-	28	28
<b>Totale</b>	<b>59</b>	<b>98</b>	<b>157</b>

L'utenza "Lavoratori" è rappresentata con n. 98 utenti, pari al 62,4% del campione, mentre le "Aziende", con 59 utenti, rappresentano il 37,6% degli intervistati.

Riguardo la categoria "Aziende", i consulenti del lavoro rappresentano la maggioranza degli intervistati, come si evince dal grafico di seguito proposto:

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
Datore di lavoro	8
Consulente del lavoro	49
Incaricato di Ass. di categoria	-
Fattorino / commesso	-
Altro	2
Non specificata	-
<b>Totale</b>	<b>59</b>



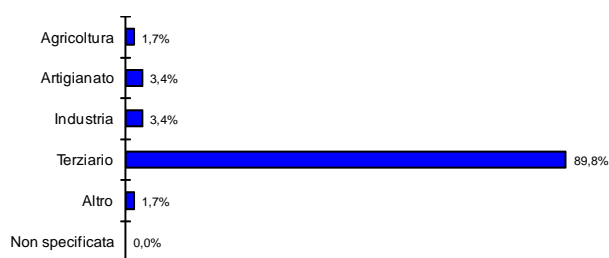
I **consulenti del lavoro** costituiscono l' 83,1% dei rispondenti del settore Aziende. e Infatti, la maggior parte delle imprese per la gestione del rapporto assicurativo si affida alla consulenza di professionisti – commercialisti, consulenti del lavoro abilitati e funzionari delle associazioni di categoria; questi ultimi, nel caso della Sede di Teramo, non sono rientrati nel campione intervistato. Le figure suddette, al pari dei

funzionari di patronato, rappresentando l'interesse di più aziende, stringono un rapporto con la sede INAIL stabile nel tempo.

**I datori di lavoro** – 13,6% degli intervistati “Aziende” – rappresentano 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.

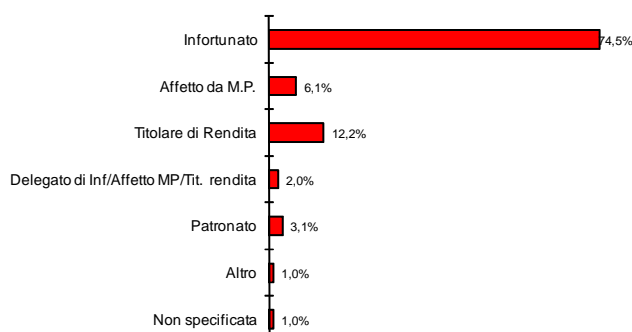
Relativamente al settore economico di attività, risulta evidente che l'utenza “Aziende” è sempre più costituita da operatori del terziario (89,8%); seguono l'artigianato e l'industria (3,4%).

Settore di attività (Aziende)	Numero di questionari
Agricoltura	1
Artigianato	2
Industria	2
Terziario	53
Altro	1
Non specificata	-
<b>Totale</b>	<b>59</b>



Per l'utenza “Lavoratori”, il campione è risultato composto, in prevalenza, da infortunati. Il grafico seguente fornisce una lettura complessiva della composizione del campione:

Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
Infortunato	73
Affetto da M.P.	6
Titolare di Rendita	12
Delegato di Inf/Affetto MP/Tit. rendita	2
Patronato	3
Altro	1
Non specificata	1
<b>Totale</b>	<b>98</b>





Gli **infortunati** rappresentano il 74,5% dell'utenza Lavoratori che ha risposto ai questionari – ed, in genere, sono utenti che variano ciclicamente di anno in anno.

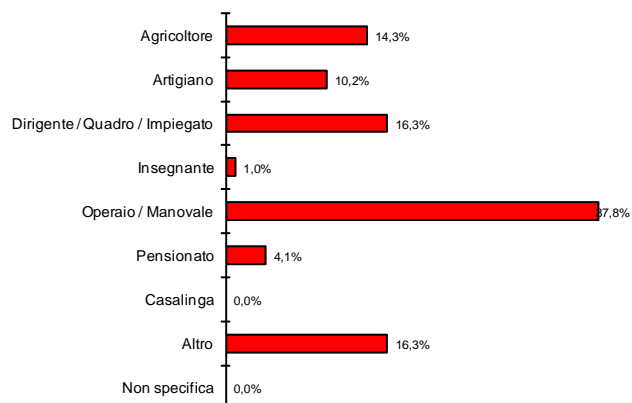
Gli **affetti da M.P.** – il 6,1% dei rispondenti Lavoratori – sono utenti che, per la particolarità della patologia di origine professionale, richiedono un'attenzione particolare soprattutto per gli aspetti medico sanitari, sia nella fase di valutazione sia nella fase successiva di presa in carico dell'utente.

I **titolari di rendita** – il 12,2% dei rispondenti Lavoratori – hanno con l'Istituto un rapporto più duraturo e stabile che inizia con l'evento infortunistico o l'insorgenza della patologia professionale, si cristallizza con il riconoscimento della rendita e termina solo con la piena guarigione o il decesso del titolare. L'utente stringe un rapporto con la sede INAIL che si alimenta anno dopo anno (certificazioni, visite di controllo, richiesta protesi....)

I **patronati** – il 3,1% dei rispondenti Lavoratori – rappresentano gli interessi di utenti che possono variare, di anno in anno, a seconda delle deleghe ricevute; sono costituiti, tuttavia, sempre 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 (37,8%). Seguono i Dirigenti/Quadri/Impiegati con il 16,3%. L'utenza che non si è riconosciuta in nessuna delle professioni individuate (opzione "altro") è pari al 16%. Per i dati di dettaglio, si veda la tabella di seguito riportata:

Professione (Lavoratori)	Numero di questionari
Agricoltore	14
Artigiano	10
Dirigente / Quadro / Impiegato	16
Insegnante	1
Operaio / Manovale	37
Pensionato	4
Casalinga	-
Altro	16
Non specifica	-
<b>Totale</b>	<b>98</b>



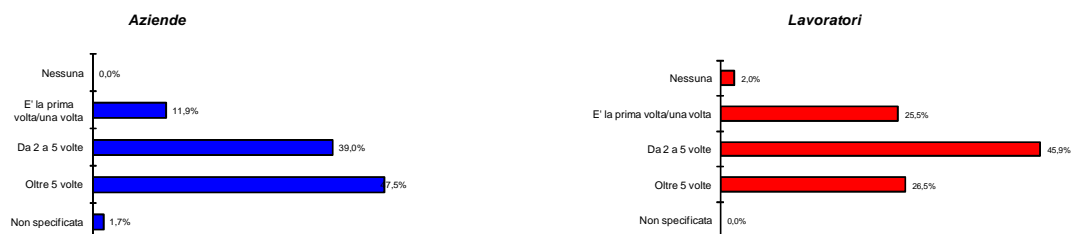
## FREQUENZA IN SEDE

Rapportando le *categorie di utenti* con la *frequenza* di accesso presso la Sede nel periodo di riferimento, si evidenzia quanto riportato nelle seguenti tabelle:

Quante volte, nell'ultimo anno, si è presentato presso la Sede Inail oggetto della sua valutazione?

Categoria (Aziende)	Datore di lavoro	Consulente del lavoro	Incaricato di Ass.di categ	Fattorino / commesso	Altro	Nessuna risposta	Totale
Nessuna	-	-	-	-	-	-	-
E' la prima volta/una volta	2	4	-	-	1	-	7
Da 2 a 5 volte	6	17	-	-	-	-	23
Oltre 5 volte	-	27	-	-	1	-	28
Non specificata	-	1	-	-	-	-	1
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>49</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>59</b>

Categoria (Lavoratori)	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita	Patronato	Altro	Nessuna risposta	Totale
Nessuna	2	-	-	-	-	-	-	2
E' la prima volta/una volta	21	1	2	-	-	1	-	25
Da 2 a 5 volte	33	4	6	2	-	-	-	45
Oltre 5 volte	17	1	4	-	3	-	1	26
Non specificata	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>98</b>



per l'**utenza Aziende**, la risposta più frequente è stata **“oltre 5 volte”** (47,5% dei rispondenti). Significativa, tuttavia, anche la frequenza **“da 2 a 5 volte”** (39%). Per l'**utenza Lavoratori**, invece, la percentuale più alta si registra per coloro che si sono presentati in Sede **“da 2 a 5 volte”** (45,9%), ma con un dato significativo anche per la frequenza **“oltre 5 volte”** (26,5%) e **“è la prima volta”** (25,5%).

Da rilevare che, nel periodo di riferimento, nessuno, tra gli intervistati per il settore Aziende, “non si è mai recato in sede” e solo il 2% per il settore Lavoratori. Tale risultato deriva comunque dal fatto che la maggior parte dei questionari sia stata raccolta tramite il canale “sportello” (63,7%).

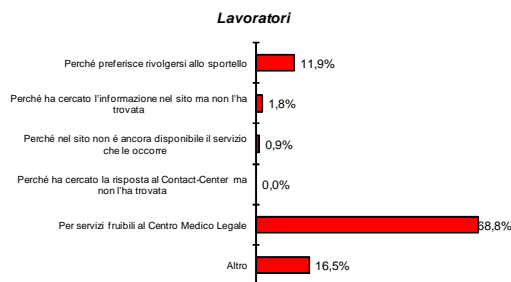
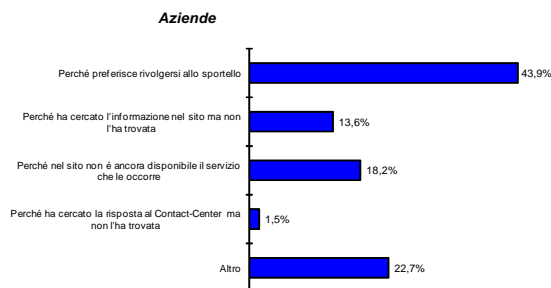
Il dato sulla frequenza è stato, inoltre, correlato alla motivazione legata agli accessi, con lo scopo di acquisire indicazioni sul margine che ha l'Istituto per “spostare” l'utenza dallo sportello fisico verso i servizi virtuali, più vantaggiosi non solo per l'INAIL ma anche per l'utente stesso.

Al riguardo si possono rilevare i dati seguenti:

## Per quale motivo si è presentato presso la Sede Inail oggetto della sua valutazione?

Categoria (Aziende)	Datore di lavoro	Consulente del lavoro	Incaricato di Ass.di categ	Fattorino / commesso	Altro	Nessuna risposta	Totale
Perché preferisce rivolgersi allo sportello	4	23	-	-	2	-	29
Perché ha cercato l'informazione nel sito ma non l'ha trovata	-	9	-	-	-	-	9
Perché nel sito non è ancora disponibile il servizio che le	2	10	-	-	-	-	12
Perché ha cercato la risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata	-	1	-	-	-	-	1
Altro	2	13	-	-	-	-	15
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>56</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>66</b>

Categoria (Lavoratori)	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita	Patronato	Altro	Nessuna risposta	Totale
Perché preferisce rivolgersi allo sportello	10	-	1	-	1	-	1	13
Perché ha cercato l'informazione nel sito ma non l'ha trovata	1	-	-	1	-	-	-	2
Perché nel sito non è ancora disponibile il servizio che le	-	-	-	-	1	-	-	1
Perché ha cercato la risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata	-	-	-	-	-	-	-	-
Per servizi fruibili al Centro Medico Legale	60	3	8	1	2	1	-	75
Altro	8	2	5	-	2	-	1	18
<b>Totale</b>	<b>79</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>109</b>



La maggioranza degli utenti, “Aziende”, si reca in sede perché preferisce rivolgersi allo sportello (43,9%); la percentuale più rilevante dei lavoratori è invece quella pervenuta in sede per fruire di prestazioni medico legali (68,8%).

Va sottolineato, inoltre, che il 22,7% dell’utenza Aziende e il 16,5% dell’utenza Lavoratori non si identifica in nessuna delle motivazioni proposte (voce “altro” del questionario).

Altro aspetto significativo, soprattutto per la categoria “Aziende”, è costituito dalla percentuale di utenti che si sono recati in sede perché non hanno trovato informazioni nel sito internet o perché il servizio richiesto non è ancora disponibile sul suddetto sito o ancora perché hanno cercato l’informazione attraverso il c.c. ma non l’hanno trovata. Aggregando tali dati si evince che, migliorando ed implementando i canali virtuali, il 33,3% degli intervistati eviterebbe di recarsi presso le strutture fisiche.

## **RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO**

Prima di passare alla valutazione dei servizi percepiti, è stato chiesto all'utente di indicare, rispondendo ad una domanda aperta – vale a dire a testo libero – eventuali elementi aggiuntivi riguardo alle carenze da lui riscontrate nei servizi INAIL.

E' da tener presente che i suggerimenti forniti con questa domanda sono rilevanti perché possono offrire anche indicazioni in merito al servizio atteso; è infatti probabile che le criticità vengano evidenziate dal singolo utente rispetto alle caratteristiche dallo stesso ritenute prioritarie.

Presso la Sede di Teramo, su 157 utenti intervistati, coloro che hanno risposto alla domanda relativa ai suggerimenti sono stati 53, tra i quali 14 hanno formulato segnalazioni positive.

Relativamente agli aspetti da potenziare, sono emersi suggerimenti in merito alla necessità di migliorare le comunicazioni telefoniche, l'organizzazione degli sportelli (attraverso la riduzione dei tempi di attesa), la funzionalità dell'area sanitaria, nonché di intervenire sulla carenza di personale e sulla implementazione dei servizi on-line.

## **GIUDIZIO COMPLESSIVO**

Il **giudizio medio** sul complesso dei servizi erogati dalla Sede di Teramo nel periodo preso a riferimento per la rilevazione (un anno) è stato pari a **3,27**, in flessione sia rispetto al valore registrato nell'anno precedente (3,43) sia rispetto al dato ITALIA, pari a 3,38.

## **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DEI SERVIZI INAIL**

E' stato richiesto, all'utenza, un giudizio in merito a cinque aspetti generali che determinano la qualità del servizio che l'Istituto eroga e precisamente:

- la disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi INAIL;
- la disponibilità di informazioni ricevute telefonicamente dalla sede;
- la capacità di risolvere i “reclami”;
- l'organizzazione interna della sede (segnaletica interna, orari, comfort dei locali nella sede;

- la cortesia e disponibilità del personale (non solo allo sportello).

Tali aspetti riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia “Aziende” che “Lavoratori”.

Il giudizio medio complessivo sui suddetti servizi è di **3,32**, dato positivo seppur in flessione sia rispetto all’anno precedente (3,45) che alla media ITALIA (3,35). Nello specifico emerge un giudizio positivo da parte di tutte le categorie intervistate, ad eccezione dei “Delegati” (**2,67**); inoltre si registra una percentuale di clienti insoddisfatti che si attesta al 9,4% dei rispondenti:

<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>								
	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So	
<b>Aziende</b>	<i>Datore di lavoro</i>	3,58	40	0,0%	7,5%	27,5%	65,0%	0,0%
	<i>Consulente del lavoro</i>	3,43	243	1,6%	6,2%	37,4%	50,6%	4,1%
	<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	<i>Fattorino / commesso</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	<i>Altro</i>	3,50	10	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	<b>SUB-TOTALE AZIENDE</b>	<b>3,45</b>		<b>1,4%</b>	<b>6,1%</b>	<b>36,5%</b>	<b>52,6%</b>	<b>3,4%</b>
<b>Lavoratori</b>	<i>Infortunato</i>	3,20	360	3,6%	6,9%	43,9%	30,8%	14,7%
	<i>Affetto da M.P.</i>	3,32	30	3,3%	0,0%	46,7%	33,3%	16,7%
	<i>Titolare di Rendita</i>	3,19	59	3,4%	13,6%	42,4%	39,0%	1,7%
	<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	<u>2,67</u>	10	0,0%	20,0%	40,0%	0,0%	40,0%
	<i>Patronato</i>	3,53	15	0,0%	0,0%	46,7%	53,3%	0,0%
	<i>Altro</i>	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	<i>Non specificato</i>	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<b>SUB-TOTALE LAVORATORI</b>	<b>3,23</b>		<b>3,3%</b>	<b>7,2%</b>	<b>43,0%</b>	<b>33,5%</b>	<b>13,0%</b>	
<b>Totale</b>	<b>3,32</b>	<b>777</b>	<b>2,6%</b>	<b>6,8%</b>	<b>40,5%</b>	<b>40,7%</b>	<b>9,4%</b>	

L’apprezzamento sui singoli indicatori relativi agli aspetti generali del servizio viene di seguito analizzato:

### **Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi dell’INAIL**

Oggetto di valutazione sono tutti i materiali e gli strumenti che l’INAIL fornisce ai destinatari dei propri servizi per informare sulle attività di competenza dell’Istituto e

comunicare le modalità di accesso e di fruizione dei servizi: guide all'assicurazione e alle prestazioni, carta dei servizi, pubblicazioni periodiche... .

Il giudizio medio relativo a questo aspetto è pari a **3,21** in calo rispetto al 3,31 del 2010 e al 3,26 raggiunto a livello nazionale. Il suddetto valore è espressione dell'aspetto meno soddisfacente dei servizi generali anche se tutte le categorie intervistate hanno, comunque, espresso giudizi medi positivi.

L'altro indicatore, da tenere presente ai fini dell'individuazione di eventuali criticità, è costituito dalla percentuale di utenti insoddisfatti rispetto al servizio esaminato, che deve essere inferiore al 15% degli intervistati (sommatoria percentuale dell'utenza "per niente soddisfatta" e "poco soddisfatta"). Nel caso specifico, gli utenti non pienamente soddisfatti del servizio costituiscono, a livello complessivo, l' **11,4%** dei rispondenti, non rappresentando, pertanto, una criticità. Si segnala tuttavia la necessità di monitorare tale servizio al fine di evitare future difficoltà. Per le analisi di dettaglio si veda la tabella seguente:

**TOT1.4) Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail:  
guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,63	8	0,0%	0,0%	37,5%	62,5%	0,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,28	49	2,0%	10,2%	40,8%	40,8%	6,1%
<b>Aziende</b> <i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>SUB-TOTALE AZIENDE</b>	<b>3,34</b>		<b>1,7%</b>	<b>8,5%</b>	<b>40,7%</b>	<b>44,1%</b>	<b>5,1%</b>
<i>Infortunato</i>	3,09	73	4,1%	8,2%	50,7%	24,7%	12,3%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,25	6	0,0%	0,0%	50,0%	16,7%	33,3%
<b>Lavoratori</b> <i>Titolare di Rendita</i>	3,08	12	0,0%	25,0%	41,7%	33,3%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	3,00	2	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
<i>Patronato</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Altro</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<b>SUB-TOTALE LAVORATORI</b>	<b>3,13</b>		<b>3,1%</b>	<b>9,2%</b>	<b>49,0%</b>	<b>26,5%</b>	<b>12,2%</b>
<b>Totale</b>	<b>3,21</b>	<b>157</b>	<b>2,5%</b>	<b>8,9%</b>	<b>45,9%</b>	<b>33,1%</b>	<b>9,6%</b>

### Disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico di Sede

Oggetto di valutazione sono le comunicazioni telefoniche con l'operatore della Sede di riferimento. Infatti, oltre al numero verde del Contact Center Integrato con l'INPS, ciascuna sede operativa mette a disposizione il numero del proprio centralino, rappresentato da un operatore o da un sistema automatico di gestione chiamate, attraverso il quale le telefonate vengono smistate ai singoli settori in funzione del tipo di richiesta dell'utente.

Il giudizio medio relativo tale servizio è pari a **3,29**, superiore al dato ITALIA (3,16) ma in flessione rispetto all'anno precedente (3,32). Anche in questo caso, tutte le categorie intervistate hanno espresso una valutazione media favorevole.

La sacca di utenza insoddisfatta rispetto al servizio in analisi, in termini percentuali, è pari al **7,6%** dei rispondenti, pertanto l'indicatore non risulta critico.

Nel dettaglio si veda la tabella sotto riportata:

**TOT1.5) Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,25	8	0,0%	12,5%	50,0%	37,5%	0,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,27	49	2,0%	10,2%	44,9%	40,8%	2,0%
<b>Aziende</b>							
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>SUB-TOTALE AZIENDE</b>	<b>3,28</b>		<b>1,7%</b>	<b>10,2%</b>	<b>45,8%</b>	<b>40,7%</b>	<b>1,7%</b>
<i>Infortunato</i>	3,25	73	2,7%	2,7%	39,7%	26,0%	28,8%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,50	6	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
<b>Lavoratori</b>							
<i>Titolare di Rendita</i>	3,25	12	0,0%	8,3%	58,3%	33,3%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	3,00	2	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
<i>Patronato</i>	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
<i>Altro</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<b>SUB-TOTALE LAVORATORI</b>	<b>3,30</b>		<b>2,0%</b>	<b>3,1%</b>	<b>40,8%</b>	<b>29,6%</b>	<b>24,5%</b>
<b>Totale</b>	<b>3,29</b>	<b>157</b>	<b>1,9%</b>	<b>5,7%</b>	<b>42,7%</b>	<b>33,8%</b>	<b>15,9%</b>

## Capacità di risolvere i reclami

Oggetto di valutazione è la competenza della Sede a dare soluzioni efficaci alle contestazioni per la presunta inosservanza di uno o più principi sanciti dal DPCM del 27/01/94 oppure per il mancato rispetto di un requisito relativo al servizio o comunque, in generale, a fornire risposte adeguate ai problemi segnalati dall'utenza.

Il giudizio medio relativo a questo aspetto è pari a **3,21** in discesa sia rispetto al 3,37 dello scorso anno sia rispetto al dato ITALIA (3,33). Con riferimento alle categorie di appartenenza, gli utenti "Aziende" hanno espresso giudizi più elevati rispetto agli utenti "Lavoratori". Tra questi, le categorie, degli "Infortunati" e degli "affetti da M.P." hanno espresso una valutazione inferiore al livello minimo atteso (rispettivamente **2,98** e **2,80**) che, tuttavia, non ha influenzato il giudizio medio complessivo sull'aspetto considerato. Riguardo, invece, la percentuale insoddisfazione sul servizio offerto, la soglia di attenzione del 15% non è stata superata, con un dato del **12,2%**, che tuttavia deve essere monitorato come punto di attenzione, al fine di non incorrere in future criticità. Nello specifico, la tabella seguente è un utile strumento di lettura:

**TOT1.6) Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,63	8	0,0%	0,0%	37,5%	62,5%	0,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,40	49	4,1%	4,1%	34,7%	49,0%	8,2%
<b>Aziende</b>							
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>SUB-TOTALE AZIENDE</b>	<b>3,44</b>		<b>3,4%</b>	<b>3,4%</b>	<b>35,6%</b>	<b>50,8%</b>	<b>6,8%</b>
<i>Infortunato</i>	2,98	72	5,6%	9,7%	33,3%	19,4%	31,9%
<i>Affetto da M.P.</i>	2,80	6	16,7%	0,0%	50,0%	16,7%	16,7%
<b>Lavoratori</b>							
<i>Titolare di Rendita</i>	3,09	12	16,7%	8,3%	16,7%	50,0%	8,3%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>		2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<i>Patronato</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Altro</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<b>SUB-TOTALE LAVORATORI</b>	<b>3,03</b>		<b>7,2%</b>	<b>8,2%</b>	<b>32,0%</b>	<b>24,7%</b>	<b>27,8%</b>



## Organizzazione interna della sede

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di garantire un ambiente adeguato, sia dal punto di vista logistico (segnaletica, collocazione sportelli...), sia dal punto di vista del comfort (arredamento confortevole, luminosità dei locali...).

Il giudizio medio relativo all'organizzazione interna è pari a **3,38** superiore alla valutazione nazionale (3,36) ma in calo rispetto al risultato di sede dell'anno precedente (3,57). Sono stati registrati giudizi al di sopra del livello minimo atteso (3) da parte di tutte le tipologie di utenti intervistate ad eccezione di quella riferita ai "Delegati", peraltro, numericamente non rilevante.

Anche in questo caso, con una percentuale di utenti insoddisfatti del servizio pari a **8,4%**, la soglia critica del 15% non è stata raggiunta. Nel merito si veda il relativo report:

### TOT1.10-1.11) Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,63	8	0,0%	12,5%	12,5%	75,0%	0,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,54	49	0,0%	6,1%	32,7%	59,2%	2,0%
<b>Aziende</b>							
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>SUB-TOTALE AZIENDE</b>	<b>3,55</b>		<b>0,0%</b>	<b>6,8%</b>	<b>30,5%</b>	<b>61,0%</b>	<b>1,7%</b>
<b>Lavoratori</b>							
<i>Infortunato</i>	3,25	71	2,8%	7,0%	52,1%	38,0%	0,0%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,17	6	0,0%	0,0%	83,3%	16,7%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,33	12	0,0%	8,3%	50,0%	41,7%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	<u>2,50</u>	2	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
<i>Altro</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<b>SUB-TOTALE LAVORATORI</b>	<b>3,27</b>		<b>2,1%</b>	<b>7,3%</b>	<b>52,1%</b>	<b>38,5%</b>	<b>0,0%</b>
<b>Totale</b>	<b>3,38</b>	<b>155</b>	<b>1,3%</b>	<b>7,1%</b>	<b>43,9%</b>	<b>47,1%</b>	<b>0,6%</b>

## Cortesìa e disponibilità del personale

Oggetto di valutazione è il modo in cui il personale della Sede si relaziona con l'utente, la capacità di essere comprensivi, cortesi, "empatici", rispetto alla persona con cui si interagisce.

Il giudizio medio relativo alla cortesia e disponibilità del personale, presso la Sede di Teramo, è pari a **3,47** attestandosi, anche quest'anno, come l'indicatore più soddisfacente dei servizi generali, seppur in flessione rispetto al 2010 (3,65) e al giudizio formulato a livello nazionale, pari a 3,61. Solo la categoria dei "Delegati", come detto numericamente esigua, ha fornito una valutazione media non favorevole.

L'indicatore che rappresenta, in percentuale, la classe di utenti non soddisfatti del servizio, posizionandosi sul **7,2%** dei rispondenti, non fa registrare criticità in tal senso. Vengono, di seguito, presentati i dati di dettaglio:

### TOT1.11-1.12) Cortesia e disponibilità del personale della Sede

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,75	8	0,0%	12,5%	0,0%	87,5%	0,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,65	47	0,0%	0,0%	34,0%	63,8%	2,1%
<b>Aziende</b>							
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>SUB-TOTALE AZIENDE</b>	<b>3,66</b>		<b>0,0%</b>	<b>1,8%</b>	<b>29,8%</b>	<b>66,7%</b>	<b>1,8%</b>
<i>Infortunato</i>	3,34	71	2,8%	7,0%	43,7%	46,5%	0,0%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,83	6	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
<b>Lavoratori</b>							
<i>Titolare di Rendita</i>	3,18	11	0,0%	18,2%	45,5%	36,4%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	<u>2,50</u>	2	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
<i>Altro</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<b>SUB-TOTALE LAVORATORI</b>	<b>3,36</b>		<b>2,1%</b>	<b>8,4%</b>	<b>41,1%</b>	<b>48,4%</b>	<b>0,0%</b>
<b>Totale</b>	<b>3,47</b>	<b>152</b>	<b>1,3%</b>	<b>5,9%</b>	<b>36,8%</b>	<b>55,3%</b>	<b>0,7%</b>

## GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE

All'utenza del settore Aziende è stato chiesto di esprimere un giudizio su alcuni servizi specifici forniti dall'Istituto in relazione al rapporto assicurativo in essere, ossia all'insieme delle attività finalizzate alla costituzione, gestione e cessazione del rapporto tra datore di lavoro e INAIL; in particolare gli aspetti valutati sono stati i seguenti:

- chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle proprie pratiche;
- tempi per il completamento e la definizione delle proprie pratiche;
- facilità di avere informazioni sulle pratiche/provvedimenti;
- competenza e professionalità del personale addetto;
- organizzazione degli sportelli (tempi di attesa, orario di apertura...)
- tutela della riservatezza allo sportello.

Il giudizio medio ottenuto sul totale dei suddetti indicatori è pari a **3,52**, dato superiore alla valutazione nazionale (3,35) e migliorato anche rispetto al 2010 (3,51). In sintesi, emerge un giudizio positivo da parte di tutte le categorie intervistate, con una percentuale di insoddisfazione ridotta (**5,7%**):

### TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<b>Datore di lavoro</b>	3,58	48	0,0%	10,4%	20,8%	68,8%	0,0%
<b>Consulente del lavoro</b>	3,51	294	0,7%	4,4%	36,4%	55,8%	2,7%
<b>Incaricato di Ass.ne di categoria</b>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Fattorino / commesso</b>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Altro</b>	3,50	12	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<b>Non specificato</b>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,52</b>	<b>354</b>	<b>0,6%</b>	<b>5,1%</b>	<b>34,7%</b>	<b>57,3%</b>	<b>2,3%</b>

Analizzando, nello specifico, i dati riferiti ai singoli indicatori, si evince, per tutti i servizi monitorati, un grado di soddisfazione superiore al valore ritenuto accettabile.

Di seguito viene presentata l'analisi di dettaglio.

### **Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche**

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni, in senso lato, che l'INAIL invia all'utente del settore Aziende per la gestione del suo rapporto assicurativo. Le comunicazioni devono garantire l'eshaustività, l'omogeneità e la comprensibilità dei dati contenuti e riguardano l'adempimento di obblighi specifici (modulistica standard, certificati di assicurazione, tasso dei premi da applicare per il calcolo dell'autoliquidazione, dichiarazione unica di regolarità contributiva...).

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a **3,38** migliorato rispetto al 3,19 dello scorso anno ed al 3,30 del dato ITALIA; anche la percentuale di soggetti "insoddisfatti" è al di sotto del 15% (**6,8%**). In dettaglio si riporta la scheda seguente:

#### **AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,50	8	0,0%	12,5%	25,0%	62,5%	0,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,35	49	2,0%	4,1%	49,0%	42,9%	2,0%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,38</b>	<b>59</b>	<b>1,7%</b>	<b>5,1%</b>	<b>45,8%</b>	<b>45,8%</b>	<b>1,7%</b>

### **Tempi per il completamento e la definizione delle pratiche**

Oggetto di valutazione sono i tempi che intercorrono dal momento in cui l'utente fa richiesta di un determinato prodotto/servizio al momento in cui l'INAIL eroga quel prodotto/servizio (emissione dei certificati di assicurazione, variazioni anagrafiche e contributive, cessazione posizioni assicurative...).

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a **3,57**, in lievissima diminuzione rispetto al 3,58 del 2010 ma superiore al valore nazionale, pari a 3,35. La percentuale di utenti "insoddisfatti" rispetto al servizio in esame, risultando pari al **3,4%** dei

rispondenti, non determina criticità. Nello specifico, si veda il report di seguito proposto:

**AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,88	8	0,0%	0,0%	12,5%	87,5%	0,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,52	49	2,0%	2,0%	36,7%	57,1%	2,0%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,57</b>	<b>59</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,7%</b>	<b>33,9%</b>	<b>61,0%</b>	<b>1,7%</b>

**Facilità ad avere informazioni sulle pratiche/provvedimenti**

Oggetto di valutazione è l'accessibilità dell'utente alle informazioni ed alle pratiche, in senso lato, relative alla gestione del proprio rapporto assicurativo, compreso lo stato di lavorazione delle pratiche stesse. L'accessibilità è garantita dalla presenza di diversi strumenti: canale telefonico, internet e, ovviamente, lo sportello di sede.

Il giudizio medio relativo al servizio sopra citato è pari a **3,55**, in lieve diminuzione rispetto al 3,59 del 2010 ma superiore al valore nazionale, pari a 3,34. Anche in questo caso, con una percentuale di utenti insoddisfatti del servizio pari al **6,8%** dei rispondenti, la soglia critica del 15% non è stata raggiunta. Nel merito si veda la relativa scheda:

**AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,75	8	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,52	49	0,0%	8,2%	30,6%	59,2%	2,0%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,55</b>	<b>59</b>	<b>0,0%</b>	<b>6,8%</b>	<b>30,5%</b>	<b>61,0%</b>	<b>1,7%</b>

## L'Organizzazione degli sportelli

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 relativo a tale aspetto è pari a **3,40**, in aumento sia rispetto all'anno precedente (3,38) sia in confronto al dato ITALIA (3,20) e tutte le tipologie di utenti hanno fornito un apprezzamento adeguato rispetto al servizio in esame. Considerato, tuttavia, che la percentuale dell'utenza non pienamente soddisfatta risulta pari al **11,9%** dei rispondenti, si segnala la necessità di monitorare le modalità di erogazione del suddetto servizio al fine di non incorrere in future criticità. Di seguito viene riportata la tabella analitica relativa all'aspetto sopra specificato:

**AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,25	8	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,43	49	0,0%	10,2%	34,7%	51,0%	4,1%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,40</b>	<b>59</b>	<b>0,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>33,9%</b>	<b>50,8%</b>	<b>3,4%</b>

## Competenza e professionalità del personale

Oggetto di valutazione è la capacità del personale di sede sia di comprendere le richieste dell'utenza che di erogare informazioni e prodotti/servizi “conformi” (alle norme...). Presso la Sede di Teramo, la competenza e la professionalità del personale di sportello si identifica come uno degli aspetti più soddisfacenti del servizio specifico alle Aziende, con un giudizio pari a **3,58**, seppure in lieve flessione rispetto allo scorso anno (3,61) ma non rispetto alla media nazionale, pari a 3,52.

L'utenza che non si ritiene soddisfatta del servizio offerto è esigua, con il **3,4%** dei rispondenti. Si veda, in proposito, la scheda sotto riportata:

**AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<b>Datore di lavoro</b>	3,63	8	0,0%	12,5%	12,5%	75,0%	0,0%
<b>Consulente del lavoro</b>	3,57	49	0,0%	2,0%	36,7%	57,1%	4,1%
<b>Incaricato di Ass.ne di categoria</b>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Fattorino / commesso</b>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Altro</b>	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<b>Non specificato</b>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,58</b>	<b>59</b>	<b>0,0%</b>	<b>3,4%</b>	<b>33,9%</b>	<b>59,3%</b>	<b>3,4%</b>

**Tutela della riservatezza allo sportello**

Oggetto di valutazione è la capacità della sede di garantire la *privacy* dell'utente durante il colloquio con l'operatore dello sportello. La valutazione ottenuta dalla Sede di Teramo in merito alla tutela della riservatezza allo sportello "Aziende" è pari a **3,66**, dato superiore a quello nazionale (3,41) anche se in calo rispetto al risultato ottenuto nell'anno 2010 (3,73). Con solo l' **1,7%** di utenza che non si ritiene pienamente soddisfatta del servizio, non si registrano criticità.

Si veda, nello specifico, il report di dettaglio:

**AZB2.14) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<b>Datore di lavoro</b>	3,50	8	0,0%	12,5%	25,0%	62,5%	0,0%
<b>Consulente del lavoro</b>	3,69	49	0,0%	0,0%	30,6%	67,3%	2,0%
<b>Incaricato di Ass.ne di categoria</b>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Fattorino / commesso</b>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Altro</b>	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<b>Non specificato</b>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,66</b>	<b>59</b>	<b>0,0%</b>	<b>1,7%</b>	<b>30,5%</b>	<b>66,1%</b>	<b>1,7%</b>

## GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE

All'utenza del processo Lavoratori è stato chiesto di esprimere un giudizio su alcuni servizi specifici riguardanti le prestazioni economiche erogate a titolo di indennità di infortunio per i giorni di assoluta inabilità oppure a titolo di risarcimento per la riduzione permanente della capacità lavorativa derivante da un evento infortunistico o dall'insorgenza di una malattia professionale. Il grado di soddisfazione sui servizi specifici dell'utenza Lavoratori è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

- chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche;
- tempestività dei pagamenti spettanti;
- facilità di avere informazioni sulle pratiche/provvedimenti;
- organizzazione degli sportelli (tempi di attesa, orario di apertura...)
- competenza e professionalità del personale addetto;
- tutela della riservatezza allo sportello.

Il giudizio medio ottenuto sul totale dei suddetti indicatori è pari a **3,15**, dato positivo ancorché inferiore al giudizio espresso a livello nazionale (3,41), nonché rispetto alla valutazione relativa al 2010 (3,37). Sono stati espressi giudizi positivi da parte di tutte le categorie sottoposte alla rilevazione ad eccezione dei “Delegati” che hanno espresso una valutazione media pari a **2,55**; un punto di attenzione, da segnalare e non sottovalutare, è determinato dall'utenza non completamente soddisfatta del servizio, la quale, pur non superando la soglia di attenzione del 15%, si attesta al **13,5%** dei rispondenti. Nel dettaglio:

### TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,14	431	3,7%	9,7%	49,0%	29,9%	7,7%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,26	35	0,0%	2,9%	68,6%	28,6%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,13	72	2,8%	18,1%	43,1%	36,1%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	<u>2,55</u>	12	8,3%	25,0%	58,3%	0,0%	8,3%
<i>Patronato</i>	3,44	18	0,0%	0,0%	55,6%	44,4%	0,0%
<i>Altro</i>	3,67	6	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
<i>Non specificato</i>	3,50	6	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,15</b>	<b>580</b>	<b>3,3%</b>	<b>10,2%</b>	<b>49,7%</b>	<b>31,0%</b>	<b>5,9%</b>



Focalizzando l'attenzione sui singoli indicatori del servizio offerto ai lavoratori in relazione alle prestazioni economiche, si evince quanto segue:

### **Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche**

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni, in senso lato, che l'INAIL invia all'utente del settore Lavoratori per la gestione della pratica di infortunio o malattia professionale. Le comunicazioni devono garantire l'esaustività, l'omogeneità e la comprensibilità dei dati contenuti e riguardano l'adempimento di obblighi specifici (modulistica standard, richiesta di dati mancanti, provvedimenti,...).

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è **3,18**, dato in flessione sia rispetto all'anno precedente (3,26) sia rispetto al risultato nazionale (3,34).

La percentuale di utenti insoddisfatti complessivamente raggiunge l'**11,2%** dei rispondenti, ciò è da evidenziare come punto di attenzione seppure, allo stato, l'indicatore non risulta critico. Si riporta, di seguito, la relativa tabella analitica:

**LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,17	73	4,1%	6,8%	47,9%	30,1%	11,0%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,33	6	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,08	12	8,3%	16,7%	33,3%	41,7%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	3,00	2	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Altro</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,18</b>	<b>98</b>	<b>4,1%</b>	<b>7,1%</b>	<b>49,0%</b>	<b>31,6%</b>	<b>8,2%</b>

### **Tempestività dei pagamenti spettanti**

Oggetto di valutazione è il tempo che intercorre tra la richiesta di una prestazione economica e l'erogazione della stessa.

Il giudizio medio relativo a questo aspetto è pari a **3,20**, in discesa rispetto al 3,35 dello scorso anno nonché al dato ITALIA che è pari a 3,34. La categoria, dei "Delegati", peraltro numericamente esigua rispetto alla totalità del campione, ha

espresso una valutazione inferiore al livello minimo atteso (**2,00**) che, tuttavia, non ha influenzato il giudizio medio complessivo sul servizio oggetto di rilevazione. Riguardo, invece, la percentuale di insoddisfazione degli utenti, la soglia di attenzione del 15% non è stata superata, con un dato del **10,3%** dei rispondenti; ciò tuttavia deve essere segnalato come punto di attenzione al fine di evitare future criticità. Rilevante è anche la percentuale di coloro che, alla richiesta di valutazione di tale servizio, hanno risposto “non so” (16,5%). La lettura del dato va effettuata incrociando lo stesso con quello relativo alla frequenza degli accessi: è evidente che una parte dei soggetti intervistati non ha potuto fornire risposta certa in quanto si è trattato del primo accesso in sede.

Nello specifico, la tabella seguente può essere un utile strumento di lettura:

**LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infornato</i>	3,16	73	4,1%	5,5%	42,5%	26,0%	21,9%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,40	5	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,33	12	0,0%	16,7%	33,3%	50,0%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	<u>2,00</u>	2	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
<i>Altro</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,20</b>	<b>97</b>	<b>4,1%</b>	<b>6,2%</b>	<b>42,3%</b>	<b>30,9%</b>	<b>16,5%</b>

### **Facilità ad avere informazioni sulle pratiche/provvedimenti**

Oggetto di valutazione è l'accessibilità dell'utente Lavoratori alle informazioni relative alla propria “pratica”, comprese le informazioni sullo stato di lavorazione della stessa.

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è **3,23**, dato peggiorativo sia rispetto alla precedente rilevazione (3,39) che in confronto alla media nazionale (3,43). Tutte le categorie intervistate hanno espresso giudizi positivi, tuttavia, l' **11,4%** di utenti insoddisfatti fornisce un segnale che non può essere sottovalutato, al fine di evitare future criticità.

Le osservazioni di dettaglio vengono evidenziate nello schema che segue:

**LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infornato</i>	3,19	72	2,8%	8,3%	50,0%	31,9%	6,9%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,50	6	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,17	12	0,0%	25,0%	33,3%	41,7%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	3,00	2	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
<i>Patronato</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Altro</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,23</b>	<b>97</b>	<b>2,1%</b>	<b>9,3%</b>	<b>47,4%</b>	<b>35,1%</b>	<b>6,2%</b>

**Organizzazione degli sportelli**

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... . Tale aspetto risulta il più critico tra i servizi riguardanti le prestazioni economiche ai lavoratori, infatti la soddisfazione media registrata è pari a **2,85**, in forte calo rispetto al 3,15 dell'anno precedente nonché al dato ITALIA che si attesta a 3,31. Gran parte delle singole categorie intervistate hanno espresso valutazioni negative. Inoltre, la percentuale insoddisfazione, pari al **30,2%** dei rispondenti, rappresenta una ulteriore e grave criticità. Per le considerazioni di dettaglio, si veda il report seguente:

**LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infornato</i>	<u>2,80</u>	71	5,6%	26,8%	46,5%	18,3%	2,8%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,00	6	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	<u>2,92</u>	12	0,0%	33,3%	41,7%	25,0%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	<u>2,50</u>	2	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Altro</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b><u>2,85</u></b>	<b>96</b>	<b><u>4,2%</u></b>	<b><u>26,0%</u></b>	<b>47,9%</b>	<b>19,8%</b>	<b>2,1%</b>

## Competenza e professionalità del personale di sportello

Oggetto di valutazione è la capacità del personale di Sede sia di comprendere le richieste dell'utenza che di erogare informazioni e prodotti/servizi “conformi” (alle norme...).

La valutazione media ottenuta per tale aspetto è pari a **3,23**, dato positivo anche se inferiore rispetto al 3,49 rilevato nel 2010 e al 3,54 riferito alla media nazionale. La categoria dei “Delegati”, peraltro numericamente esigua, ha espresso una valutazione negativa (**2,50**).

Sul suddetto servizio, il margine di tollerabilità del 15%, relativo all'insoddisfazione degli utenti, non è stato superato poiché l' **8,3%** dei rispondenti ritiene il servizio non adeguato. Il report seguente evidenzia i risultati specifici:

### **LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infornato</i>	3,26	71	2,8%	4,2%	56,3%	35,2%	1,4%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,17	6	0,0%	0,0%	83,3%	16,7%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,08	12	8,3%	8,3%	50,0%	33,3%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	<u>2,50</u>	2	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
<i>Altro</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,23</b>	<b>96</b>	<b>3,1%</b>	<b>5,2%</b>	<b>56,3%</b>	<b>34,4%</b>	<b>1,0%</b>

## Tutela della riservatezza allo sportello

Oggetto di valutazione è la capacità della sede di garantire la *privacy* dell'utente durante il colloquio con l'operatore dello sportello. Il giudizio medio ottenuto in riferimento a tale aspetto è pari a **3,23**. Emerge, tuttavia, un trend in discesa rispetto al monitoraggio effettuato nel 2010 (3,57) ed anche rispetto al dato ITALIA, pari a 3,47. Anche in questo caso i “Delegati” hanno espresso una valutazione media non favorevole (2,50) che tuttavia, stante l'esiguità del campione, non ha influenzato il giudizio complessivo.

La percentuale di utenti che si non ritiene soddisfatta del servizio offerto dall’Istituto nel campo specifico è pari al **9,4%** dei rispondenti.

Si riporta, di seguito, il report analitico relativo al servizio sopra citato:

**LAVB2.15) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,26	71	2,8%	7,0%	50,7%	38,0%	1,4%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,17	6	0,0%	0,0%	83,3%	16,7%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,17	12	0,0%	8,3%	66,7%	25,0%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	<u>2,50</u>	2	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Altro</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,23</b>	<b>96</b>	<b>2,1%</b>	<b>7,3%</b>	<b>55,2%</b>	<b>34,4%</b>	<b>1,0%</b>

## GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE

All’utenza del processo Lavoratori è stato chiesto anche di esprimere un giudizio su alcuni servizi specifici relativi alle prestazioni sanitarie, che comprendono gli accertamenti, le certificazioni e ogni altro aspetto medico-legale. In particolare, il grado di soddisfazione dell’utenza è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

- chiarezza dell’invito a visita medica;
- disponibilità del personale sanitario;
- organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento...);
- idoneità degli ambulatori (riservatezza, igiene...).

Il giudizio medio ottenuto è pari a **3,09**, dato entro i limiti della positività ma peggiorato sia rispetto all’anno precedente (3,35) sia rispetto al valore nazionale (3,42). Non tutte la categorie hanno fornito valutazioni medie favorevoli e precisamente i “Titolari di rendita” (**2,92**) e i “Delegati” (**2,50**); inoltre la sacca di

utenza non particolarmente soddisfatta dei servizi inerenti le prestazioni sanitarie è pari al **16,9%** dei rispondenti.

Il dato di dettaglio si evince dalla tabella seguente:

<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>							
	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,12	283	4,2%	12,7%	48,1%	32,5%	2,5%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,17	24	0,0%	4,2%	75,0%	20,8%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	<u>2,92</u>	48	12,5%	16,7%	37,5%	33,3%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	<u>2,50</u>	8	25,0%	0,0%	75,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,42	12	0,0%	0,0%	58,3%	41,7%	0,0%
<i>Altro</i>	4,00	4	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%
<i>Non specificato</i>	3,25	4	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,09</b>	<b>383</b>	<b><u>5,2%</u></b>	<b><u>11,7%</u></b>	<b>49,1%</b>	<b>31,3%</b>	<b>2,6%</b>

Analizzando, nello specifico, i dati riferiti ai singoli indicatori, si evince un grado di soddisfazione superiore al valore ritenuto accettabile per tutti i servizi offerti, ad eccezione dell' "organizzazione e puntualità delle visite mediche". Viene, in proposito, presentata l'analisi di dettaglio.

### **Chiarezza dell'invito a visita medica**

La maggior parte degli utenti Lavoratori è convocata per sottoporsi a visita medico-legale. Ciascuna convocazione viene effettuata attraverso l'invio di una cartolina al domicilio dell'interessato indicando, principalmente, il luogo, la data e la documentazione necessaria da esibire.

Il giudizio medio relativo a tale aspetto del servizio sanitario è pari a **3,27**. Si riscontra una flessione sia rispetto al dato ITALIA (3,45) che al giudizio dello scorso anno (3,49). Inoltre, l' **11,3%** dei rispondenti si è dichiarato "non soddisfatto" del servizio oggetto di valutazione, pertanto tale aspetto non va sottovalutato al fine di evitare future difficoltà.

Per i dati di dettaglio si veda la tabella sotto riportata:

**LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infornato</i>	3,25	73	4,1%	8,2%	39,7%	39,7%	8,2%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,33	6	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,25	12	0,0%	16,7%	41,7%	41,7%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	3,00	2	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
<i>Altro</i>		1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<i>Non specificato</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,27</b>	<b>98</b>	<b>3,1%</b>	<b>8,2%</b>	<b>41,8%</b>	<b>39,8%</b>	<b>7,1%</b>

**Disponibilità del personale sanitario**

Oggetto di valutazione è la disponibilità del personale sanitario, inteso sia come infermieri che accolgono gli utenti, sia come medici e/o professionisti (per esempio tecnici radiologi) che effettuano le visite o gli esami di pertinenza. La valutazione riguarda, quindi, il modo in cui questo personale si relaziona con l'utente, la capacità di comprensione, la cortesia, l'“empatia” rispetto alla persona con cui si interagisce.

La valutazione media è pari a **3,02**, anche in questo caso peggiorata sia rispetto all'anno precedente (3,36) che rispetto al giudizio medio nazionale (3,47). Sul dato ha verosimilmente inciso la valutazione non favorevole espressa da alcune categorie.

Il **17,2%** dei rispondenti non si ritiene soddisfatto del servizio in esame pertanto la soglia di criticità del 15% è stata superata registrando una criticità. Nel dettaglio:

**LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infornato</i>	3,06	68	4,4%	10,3%	58,8%	25,0%	1,5%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,00	6	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	<u>2,75</u>	12	25,0%	8,3%	33,3%	33,3%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	<u>2,00</u>	2	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
<i>Altro</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,02</b>	<b>93</b>	<b>7,5%</b>	<b>9,7%</b>	<b>54,8%</b>	<b>26,9%</b>	<b>1,1%</b>

## Organizzazione e puntualità delle visite mediche

L'organizzazione dello sportello, che in tal caso coincide con la gestione delle visite mediche, risulta l'aspetto meno soddisfacente relativo al settore sanitario.

Il giudizio medio è pari a **2,78** con una percentuale di insoddisfatti pari al **33,4%** dei rispondenti. Si sottolinea inoltre un peggioramento sia rispetto allo scorso anno, in cui il gradimento è stato pari a 3,03, sia rispetto al dato nazionale, pari a 3,29. I giudizi negativi sono stati espressi dalle categorie più numerose e precisamente dagli "infortunati" (**2,77**) e dai "Titolari di rendita" (**2,58**).

Di seguito vengono riportati i dati relativi al servizio sotto osservazione:

### *LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento...)*

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	<u>2,77</u>	71	5,6%	31,0%	43,7%	19,7%	0,0%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,00	6	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	<u>2,58</u>	12	16,7%	33,3%	25,0%	25,0%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	3,00	2	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>		1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<i>Non specificato</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<u><b>2,78</b></u>	<b>96</b>	<u><b>6,3%</b></u>	<u><b>27,1%</b></u>	<b>47,9%</b>	<b>17,7%</b>	<b>1,0%</b>

## Idoneità ambulatori per le visite mediche

Oggetto della valutazione è la capacità della Sede di garantire all'utente sottoposto a visita, un ambiente non solo confortevole ma, soprattutto, conforme ai requisiti di igiene e di riservatezza.

Il giudizio medio relativo a tale aspetto del servizio è pari a **3,31**, sempre tuttavia in diminuzione sia rispetto alla valutazione dello scorso anno pari a 3,54 che al dato nazionale, pari a 3,47. L'utenza non completamente soddisfatta del servizio corrisponde al **6,3%** dei rispondenti, risultando abbastanza marginale.

Il servizio considerato emerge, comunque, come quello più soddisfacente tra gli aspetti riguardanti le prestazioni sanitarie fornite ai lavoratori. Nel dettaglio:



**LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infornato</i>	3,38	71	2,8%	1,4%	50,7%	45,1%	0,0%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,33	6	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,08	12	8,3%	8,3%	50,0%	33,3%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	2,00	2	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Altro</i>		1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<i>Non specificato</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,31</b>	<b>96</b>	<b>4,2%</b>	<b>2,1%</b>	<b>52,1%</b>	<b>40,6%</b>	<b>1,0%</b>

**CONCLUSIONI**

La sede di Teramo ha ottenuto una valutazione media complessivamente positiva dagli utenti intervistati.

I **punti di forza**, che vanno mantenuti e consolidati al fine di rafforzare sempre più il rapporto di fiducia con l'Istituto, sono individuabili nei servizi alle Aziende, in particolare la **tutela della riservatezza allo sportello**, la **cortesìa, competenza e professionalità del personale**, ed i **tempi per il completamento delle pratiche**.

I **punti di debolezza**, sui quali intervenire tempestivamente al fine di rimuovere le criticità, riguardano l'**organizzazione dello sportello lavoratori**, l'**organizzazione e puntualità delle visite mediche** e la **disponibilità del personale sanitario**.

Una serie di servizi merita un adeguato ed attento monitoraggio in quanto la situazione attuale potrebbe degenerare in criticità. In particolare si segnala la disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi INAIL, la capacità di risolvere i reclami, la chiarezza delle comunicazioni e la facilità di avere informazioni sulle pratiche "Lavoratori", la chiarezza dell'invito a visita medica.

Per completezza di informazione e per i dovuti raffronti, si riporta una tabella riepilogativa del giudizio medio complessivo registrato nelle Strutture INAIL della regione ed in Italia:

<b>STRUTTURE</b>	<b>GIUDIZIO MEDIO ANNO 2011</b>
CHIETI	3,25
PESCARA	3,27
TERAMO	3,27
L'AQUILA	3,34
<b>ITALIA</b>	3,38