

Alle Associazioni di categoria  
Agli Enti di Patrocinio  
Agli Ordini Professionali  
Agli Enti ed Istituzioni  
Ai Comuni della Provincia

Padova, 27 settembre 2016

**OGGETTO:** Risultati "Customer Satisfaction" anno 2015.  
Rilevazione "Customer Satisfaction" anno 2016.

La "Customer Satisfaction" rappresenta l'impegno concreto di INAIL per costruire un dialogo tra l'Amministrazione e il cittadino/impresa al fine di ricercare indicazioni sulla effettiva qualità del lavoro svolto in Sede e raccogliere suggerimenti per il costante miglioramento dell'attività dell'Istituto sul territorio.

#### **Risultati "Customer Satisfaction" anno 2015**

Il giudizio medio complessivo ottenuto lo scorso anno dalla Struttura dirigenziale (3,52) è da ritenersi molto soddisfacente sia perché superiore al valore medio regionale (3,51) e al valore medio nazionale (3,48) mantenendosi negli anni su livelli di notevole levatura.

#### **Rilevazione "Customer Satisfaction" anno 2016**

Anche quest'anno, dal 10.10 al 21.10.2016, la Sede INAIL di Padova sarà impegnata nell'attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

L'indagine sarà svolta su tre canali paralleli: intervista al telefono se contattati dal Call Center INAIL, compilazione del questionario on-line e questionario cartaceo da compilare presso la Sede territoriale INAIL di Padova.

Per poter rilevare la "Customer Satisfaction", presso gli sportelli del Processo Aziende, Processo Lavoratori, Centro Medico Legale e presso il Dipartimento di certificazione, Verifica e Ricerca, gli utenti saranno avvicinati da alcuni funzionari/intervistatori, identificati da apposito cartellino, i quali provvederanno a consegnare il questionario informando l'utente sulla finalità della rilevazione fornendo, se richiesta, assistenza per la compilazione.

Il questionario dovrà quindi essere riposto nell'apposito contenitore.

Si chiede pertanto la vostra collaborazione per la riuscita dell'iniziativa anche attraverso la diffusione della notizia all'interno delle Associazioni ed Enti di appartenenza.

In allegato si trasmette il volantino contenente i risultati conseguiti dalla Sede INAIL di Padova nella rilevazione del 2015.

Saluti.

Il Direttore della Sede territoriale di Padova e Rovigo  
Antonio Salvati



## Rilevazione della soddisfazione dell'utenza della Sede di PADOVA

### Tabella di riepilogo dei dati relativi all'indagine del 2015

#### AREA AZIENDE (ASPETTI SPECIFICI)

Valutazioni su scala da 1 a 4

- RAPPORTO ASSICURATIVO 3,39
- PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO 3,05

#### AREA LAVORATORI (ASPETTI SPECIFICI)

- SERVIZI DI SPORTELLO 3,64
- PRESTAZIONI ECONOMICHE 3,57
- PRESTAZIONI SANITARIE 3,65

- ASPETTI GENERALI DI SEDE 3,52

**Valutazione complessiva nazionale 3,48**

**Valutazione complessiva Sede 3,52**