

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

Padova, 24 settembre 2019

OGGETTO: Risultati "Customer Satisfaction" anno 2018.
Rilevazione "Customer Satisfaction" anno 2019.

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 2018

Il giudizio medio complessivo ottenuto lo scorso anno dalla Sede Territoriale di Padova e Rovigo (3,44) è da ritenersi soddisfacente poiché risulta in linea con il valore medio regionale (3,46) e solo di poco inferiore al valore medio nazionale (3,51) confermando negli anni i buoni livelli qualitativi raggiunti.

Rilevazione "Customer Satisfaction" anno 2019

Anche quest'anno, dal 7.10 al 21.10.2019, la Sede INAIL di Padova sarà impegnata nell'attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

L'indagine sarà svolta su due canali paralleli: 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 è in forma anonima e sarà riposto nell'apposito contenitore.

Si chiede cortesemente 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 Territoriale INAIL di Padova e Rovigo nella rilevazione del 2018.

Saluti.

Il Direttore della Sede territoriale di Padova e Rovigo
Luigi Lorenzetti



Rilevazione della soddisfazione dell'utenza della Sede di **PADOVA e ROVIGO**

Tabella di riepilogo dei dati relativi all'indagine del - 2018 -

AREA AZIENDE

(ASPETTI SPECIFICI)

Valutazioni su scala da 1 a 4

- **RAPPORTO ASSICURATIVO** 3,51
- **PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO** 3,12

- **ASPETTI GENERALI DI SEDE** 3,51

AREA LAVORATORI

(ASPETTI SPECIFICI)

- **SERVIZI DI SPORTELLO** 3,54
- **PRESTAZIONI ECONOMICHE** 3,36
- **PRESTAZIONI SANITARIE** 3,47

Valutazione complessiva nazionale 3,41

Valutazione complessiva Sede 3,44