

INAIL

ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

Direzione Territoriale di Teramo
Via F. Franchi n.37 Teramo
Tel. 0861- 25721 Fax 0861-257208 e-mail : teramo@inail.it

Prot. n° 204

Teramo, 10 settembre 2015

Ai Membri del Co.Co.PRO.
Spett.li OO.SS.

Oggetto: Customer Satisfaction 2015 sui servizi INAIL

A partire dal 2003 l'INAIL ha avviato una attività annuale di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (CUSTOMER SATISFACTION) rispetto ai servizi erogati, con il fine di migliorarli costantemente per meglio rispondere alle esigenze degli utenti. Dal 2010 sono state introdotte modalità di rilevazione parzialmente rivisitate rispetto al sistema adottato negli anni precedenti, a seguito degli elementi evolutivi introdotti dalle più recenti previsioni legislative(in particolare la Legge n. 15/2009 e il D. Lgs. di attuazione n. 150/2009).

Anche per il 2015 l'Ente ha programmato tale indagine. La rilevazione è estesa, su base campionaria, a tutto il territorio nazionale e sono interessate alla rilevazione allo sportello anche le Unità Operative Territoriali di Certificazione, Verifica e Ricerca (ex ISPESL) ubicate negli stabili delle Sedi affidate alla responsabilità di un dirigente.

La rilevazione avverrà nelle due settimane **dal 12 al 23 ottobre p.v.** e gli utenti saranno contattati attraverso tre canali di indagine:

Tradizionale: distribuzione di questionari anonimi presso gli sportelli delle sedi di L'Aquila, Chieti, Teramo. Il campione sarà costituito dagli utenti che si presenteranno agli sportelli nelle settimane di rilevazione. Saranno disponibili questionari anche in lingua straniera: inglese, sloveno, tedesco e francese.

On-Line: i quesiti saranno inviati utilizzando l'e-mail aziendali o personali registrate nel portale. Il campione sarà costituito dagli utenti delle sedi territoriali.

Contact-center: i quesiti saranno rivolti all'utenza utilizzando il mezzo telefonico. Il campione sarà costituito dagli utenti delle sedi territoriali, estrapolati tra coloro di cui si dispone del recapito telefonico.

L'utente potrà esprimere il proprio grado di soddisfazione sui servizi erogati dall'Inail sia in generale che relativamente ai principali servizi specifici: rapporti con le aziende in materia assicurativa, di prevenzione e con riferimento ai servizi di Certificazione, Verifica e Ricerca; prestazioni economiche, sanitarie e servizi allo sportello per i lavoratori.

I risultati della rilevazione saranno resi noti sul sito www.inail.it e attraverso altri canali di comunicazione.

Si rappresenta infine che, in linea con le previsioni normative e contrattuali vigenti, i risultati della Customer Satisfaction incideranno in misura percentuale sulla erogazione di una quota del salario accessorio del personale dell'Istituto.

Cordiali saluti.

IL DIRIGENTE
Dott. Antonello Maraldo