

Trasmissione via e-mail

Ufficio: P.O.A.S.

Processo:

Comunicazione/Formazione

Referenti:

R. Gori - G. Boccolacci

Tel. 075-5015315

Perugia, 26 settembre 2018

Agli Ordini professionali dei

- Dottori commercialisti ed Esperti contabili
- Consulenti del lavoro

delle province di Perugia e di Terni

Oggetto: scatta l'indagine di *Customer satisfaction* 2018 sui servizi erogati dalle Sedi INAIL dell'Umbria

Si svolgerà **da lunedì 8 ottobre a venerdì 19 ottobre 2018** la rilevazione periodica di *customer satisfaction*, l'appuntamento a cadenza annuale finalizzato a conoscere il giudizio dell'utenza e a misurare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi forniti dall'Istituto.

Anche per il 2018 la rilevazione avverrà tramite il "canale sportello" in contemporanea ai canali di rilevazione "a distanza" (mail-web e Contact Center Multicanale-telefono) e sarà estesa a tutti i servizi che l'Istituto eroga nei confronti di entrambe le tipologie di utenza (Aziende e Lavoratori), compresi quelli del settore Ricerca, Certificazione e Verifica (sul territorio regionale è coinvolta l'Unità operativa territoriale di Terni).

Queste le modalità con le quali l'analisi verrà effettuata sul territorio regionale:

- presso lo sportello della Direzione Territoriale Perugia-Terni (Sede locale di Perugia): gli utenti "Aziende" e "Lavoratori" che si presentano nella suddetta struttura nel periodo 8-19 ottobre 2018 saranno invitati alla compilazione del questionario, con l'assistenza, qualora richiesta, del personale Inail incaricato;
- attraverso il canale "mail-web": gli utenti "Aziende" delle Sedi locali di Perugia, Terni, Foligno e dell'Unità Operativa Territoriale Certificazione e Verifica di Terni saranno contattati tramite posta elettronica ed invitati alla compilazione del questionario accedendo al link presente nel messaggio;
- attraverso il canale "Contact Center": gli utenti "Lavoratori" delle Sedi locali di Perugia, Terni, Foligno, Città di Castello e Orvieto saranno contattati dagli operatori del Contact Center Multicanale per la compilazione del questionario mediante intervista telefonica.

Agli utenti verrà chiesto di esprimere una valutazione riguardo alle dimensioni di qualità dei principali servizi erogati dall'Istituto e gestiti a livello centrale (sito istituzionale,

servizi online ed erogati dal contact center) e a livello territoriale (organizzazione e accoglienza degli ambienti, adeguatezza e chiarezza delle informazioni ricevute, disponibilità, competenza e professionalità del personale).

Nel corso degli anni - grazie ai suggerimenti/contributi di chi ha espresso il proprio giudizio - l'Istituto ha adottato alcune azioni di miglioramento finalizzate a ritare il servizio erogato, in un'ottica di qualità e miglioramento continuo.

A conclusione dell'indagine i risultati saranno pubblicati sul portale dell'Istituto www.inail.it

E' gradita la diffusione della presente nota ai Vs. iscritti.

Nel ringraziare per la collaborazione si porgono i saluti più cordiali.

Il Direttore Regionale
Dott.ssa Alessandra Ligi

