



DIREZIONE TERRITORIALE  
CHIETI - PESCARA

Sede di Chieti

Chieti, 1 ottobre 2019

Ai Grandi Utenti della  
Provincia di Chieti  
66100 CHIETI

**Oggetto: *Customer satisfaction 2019 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 2019 l'Ente ha programmato tale indagine sui servizi erogati dalle proprie sedi.

L'indagine di Customer Satisfaction, estesa su base campionaria su tutto il territorio nazionale, è fissata nelle due settimane **dal 7 al 21 ottobre p.v.**, con possibilità di eventuali proroghe.

Come lo scorso anno, l'indagine si svolgerà attraverso l'attivazione di soli due canali di rilevazione (sportello e mail-web) sia per intervistare gli utenti area "lavoratori" che gli utenti area "aziende" e riguarderà tutti i servizi che l'Istituto eroga, compresi quelli del Settore Ricerca, Certificazione e Verifica.

In considerazione del rapporto di collaborazione e di fiducia ormai instaurato dall'Istituto con i propri utenti, vi chiediamo di facilitare le attività di rilevazione sensibilizzando la partecipazione all'indagine.

E' importante sottolineare quanto sia prezioso il giudizio che i vostri associati e assistiti esprimeranno, poiché da questo dipende il buon esito dell'indagine e il conseguente adeguamento dei servizi alle esigenze rilevate con i dati raccolti.

VIA D. SPEZIOLI 32  
66100 CHIETI  
TEL. 0871/42421 - FAX 0871/4242258  
MAIL [chieti@inail.it](mailto:chieti@inail.it)  
PEC [chieti@postacert.inail.it](mailto:chieti@postacert.inail.it)

Durante le due settimane di rilevazione, gli utenti, via **mail\web** oppure presso gli **sportelli**, saranno invitati alla compilazione di un questionario di valutazione sui servizi di sede. Rispondere alle domande richiederà circa cinque minuti di tempo e avverrà in forma completamente anonima, nel pieno rispetto della privacy. I questionari di valutazione dei servizi sono disponibili anche nelle seguenti lingue straniere: inglese, sloveno, tedesco e francese.

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.

Nel ringraziare per l'attenzione e l'interesse che vorrete dedicarci, si fa presente che i risultati della rilevazione, come per gli anni passati, saranno resi noti sul sito [www.inail.it](http://www.inail.it) e attraverso altri canali di comunicazione.

Cordiali saluti.

DIREZIONE TERRITORIALE CHIETI-PESCARA  
Sede di Chieti  
F.to dott.ssa Marisa D'Amario