

IL DIRETTORE GENERALE

Oggetto: INAIL - Rilevazione periodica di Customer Satisfaction 2013

Con il processo di innovazione della Pubblica Amministrazione, orientato alla trasparenza e alla partecipazione attiva dei cittadini, diventa ancora più importante monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza sulla qualità dei servizi offerti.

Nel corso degli anni l'Inail ha perfezionato la propria esperienza per rispondere ai bisogni degli Utenti, seguendo una strategia che promuove la cultura della qualità e il miglioramento continuo dei servizi.

In questo ambito, l'indagine periodica di *Customer Satisfaction* rappresenta per l'Inail un appuntamento annuale che consente di migliorare i servizi erogati partendo proprio dai giudizi espressi dagli Utenti.

Considerati i risultati raggiunti, anche grazie al contributo dei Vostri assistiti e associati, chiediamo la Vostra preziosa collaborazione per sensibilizzare tutti gli Utenti a partecipare alla prossima iniziativa di *Customer Satisfaction* 2013.

Dal 30 settembre all'11 ottobre p.v., tutti gli Utenti che hanno usufruito nel 2013 dei servizi Inail - compresi gli Utenti del Settore Certificazione e Verifica e del Settore Navigazione -, scelti su base campionaria, saranno contattati dall'Istituto per telefono, via e-mail, via posta, o invitati presso gli sportelli per la compilazione di un questionario di valutazione dei servizi di Sede.

Rispondere alle domande del questionario richiederà circa cinque minuti di tempo ed avverrà in forma completamente anonima, nel pieno rispetto della privacy.

E' importante sottolineare quanto sia prezioso per l'Inail il giudizio che i Vostri associati ed assistiti esprimeranno, poiché da questo dipende il buon esito dell'indagine e la conseguente individuazione e realizzazione di iniziative di miglioramento dei servizi erogati.

Nel ringraziare per l'attenzione e l'interesse che ogni anno dedicate all'iniziativa, si ricorda che i risultati, come per le precedenti indagini, saranno resi noti presso le Sedi dell'Istituto e sul portale www.inail.it.