

INAIL

DIRETTORE GENERALE

Oggetto: INAIL - Rilevazione periodica di Customer Satisfaction 2016

Nell'attuale processo di innovazione della Pubblica Amministrazione, sempre più orientato alla trasparenza e alla partecipazione attiva dei cittadini, il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza sulla qualità dei servizi offerti costituisce un prezioso strumento per garantirne la rispondenza alle effettive esigenze degli utenti, seguendo una strategia che promuove la cultura della qualità e il miglioramento continuo dei servizi.

In tale ottica, 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, anche quest'anno è richiesta la Vostra preziosa collaborazione per sensibilizzare tutti gli Utenti a partecipare alla prossima iniziativa di *Customer Satisfaction* 2016.

Dal 10 al 21 ottobre p.v., tutti gli utenti che hanno usufruito nell'ultimo anno dei servizi INAIL, scelti su base campionaria, saranno invitati a compilare un questionario di valutazione dei servizi tramite un'intervista telefonica o con un invito effettuato via e-mail o presso gli sportelli delle Sedi locali.

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

Inoltre, a partire dal corrente anno, sarà possibile, per l'utenza Aziende, accedere al questionario per la valutazione dei servizi, indipendentemente dall'invito a partecipare alla rilevazione, direttamente dal portale dell'Istituto, mediante apposito "link", collocato nel menu di accesso ai servizi *on line*.

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 corso degli anni l'Istituto, grazie al vostro contributo, oltre a migliorare i servizi erogati direttamente presso le Sedi territoriali, ha potuto sviluppare nuovi servizi web per l'utenza: lo Sportello Virtuale Lavoratori, l'Agenda Appuntamenti e realizzare il Nuovo Portale INAIL.

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.

