INAIL
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

DIREZIONE TERRITORIALE
FOGGIA - BARLETTA/
ANDRIA/TRANI

Foggia, 28.09.2018

Associazioni Datoriali
Ordine dei Consulenti
Ordine Dott. Commercialisti
Patronati
Sindacati
FOGGIA

Oggetto: ***Customer Satisfaction* 2018 sui servizi INAIL.**

Anche quest'anno l'Inail ha programmato l'indagine di *Customer Satisfaction* rivolta a tutti coloro che usufruiscono o hanno usufruito dei servizi dell'Istituto durante l'ultimo anno, finalizzata a conoscere il giudizio dell'utenza e misurare il grado di soddisfazione riguardo alle dimensioni di qualità dei principali servizi erogati presso le proprie Sedi.

Tale rilevazione, che quest'anno si svolgerà **dall' 8 al 19 ottobre p.v.**, intende monitorare i servizi erogati dall'INAIL sia a livello centrale, come il sito istituzionale, i servizi on line e il contact center multicanale, sia quelli svolti dalle singole Sedi, come l'organizzazione e l'accoglienza degli ambienti e la professionalità del personale, giudicata in termini di chiarezza, disponibilità e competenza.

L'indagine sarà svolta prevalentemente – presso gli sportelli della Sede Provinciale di Via Gramsci 19/21 – mediante compilazione di questionari relativi alla valutazione dei servizi resi; rispondere alle domande del questionario richiederà solo pochi minuti di tempo, in forma anonima, nel pieno rispetto della *privacy*.

E' importante per la scrivente Sede il giudizio che i singoli associati ed assistiti esprimeranno, poiché da questo dipende il buon esito dell'indagine e la conseguente individuazione e realizzazione delle azioni di miglioramento dei servizi erogati.

I risultati delle rilevazioni, come per le precedenti indagini, saranno resi noti attraverso la pubblicazione sul sito Internet dell'Istituto e attraverso la distribuzione di materiale informativo presso questa Sede.

Nel ringraziarVi per l'attenzione, ci auguriamo che, come in anni passati, non manchi la fattiva collaborazione nell'opera di sensibilizzazione nei confronti dei Vostri iscritti e/o associati.

Distinti saluti.

Il Direttore territoriale
Michele Lorenzelli

VIA GRAMSCI, 19/21 - 71100 FOGGIA - TEL. 0881812111 - FAXSERVER 0688468061
foggia@inail.it • foggia@postacert.inail.it
PART. IVA 00968951004 - CODICE FISCALE 01165400589