

SEDE DI VARESE

Alle Associazioni di categoria

Ufficio: Attività Strumentali

Tel. 0332/875432

e-mail: varese@inail.it

Varese, 27 settembre 2012

Oggetto: Customer Satisfaction edizione 2011 - dal 1° al 5 ottobre 2012.

Anche quest'anno l'INAIL effettua la rilevazione di Customer Satisfaction sui principali servizi erogati dalle Sedi, nell'intento di un continuo miglioramento basato sull'ascolto diretto della specifica utenza. L'indagine, infatti, rappresenta uno strumento importante e sistematico, che permette di valutare e avviare iniziative in relazione al variare delle esigenze dei lavoratori e delle aziende.

Dal 1° al 5 ottobre gli utenti delle Sedi INAIL di Bergamo, Brescia, Como, Cremona, Lecco, Mantova, Milano, Monza, Pavia, Sesto San Giovanni e Varese potranno esprimere il proprio giudizio attraverso la compilazione di un questionario presso gli sportelli.

Sono anche previste altre due modalità di partecipazione: "Web-mail" (contatti tramite posta elettronica con compilazione di un questionario sul link) e "Contact Center - telefono" (intervista telefonica finalizzata alla compilazione del questionario).

Da quest'anno la rilevazione allo sportello sarà estesa anche ai Dipartimenti Territoriali di Certificazione, Verifica e Ricerca.

Al termine della rilevazione i risultati della Customer Satisfaction saranno resi noti con la pubblicazione sul sito www.inail.it.

Confidando nella preziosa collaborazione alla divulgazione dell'iniziativa in oggetto, si ringrazia e si porgono distinti saluti.

IL DIRETTORE PROVINCIALE
Dr.ssa Giuseppina Gentile

