

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022

1196

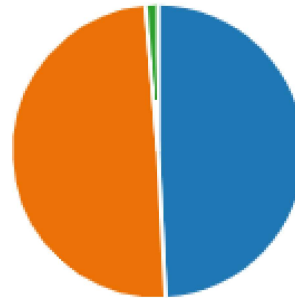
Risposte

06.21Tempo medio per il
completamento**Chiuso**

Stato

1. Genere (0 punto)

● Donna	588
● Uomo	592
● Preferisco non specificarlo	16



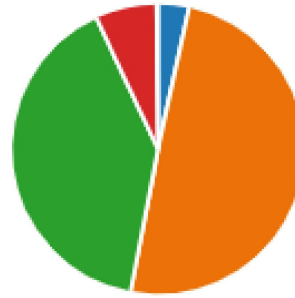
2. Età (0 punto)

● Fino a 30 anni	89
● 31-40	263
● 41-50	314
● 51-60	302
● oltre 60	228



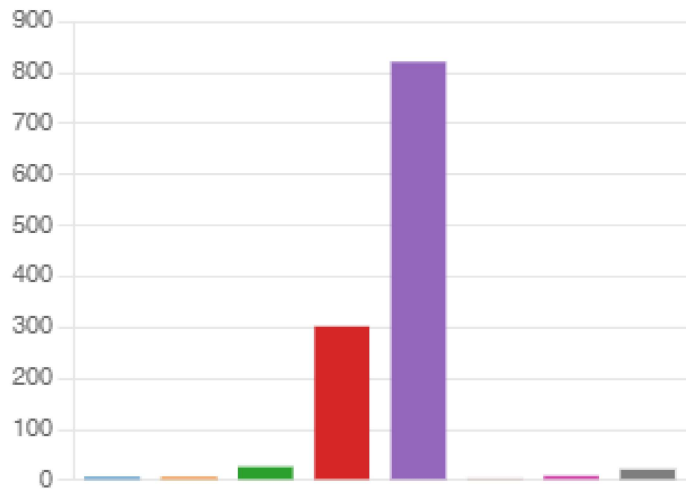
3. Titolo di studio (0 punto)

● Licenza elementare/media	41
● Diploma	593
● Laurea	479
● Titolo post laurea	81
● Nessun titolo	2



4. Professione/Condizione (0 punto)

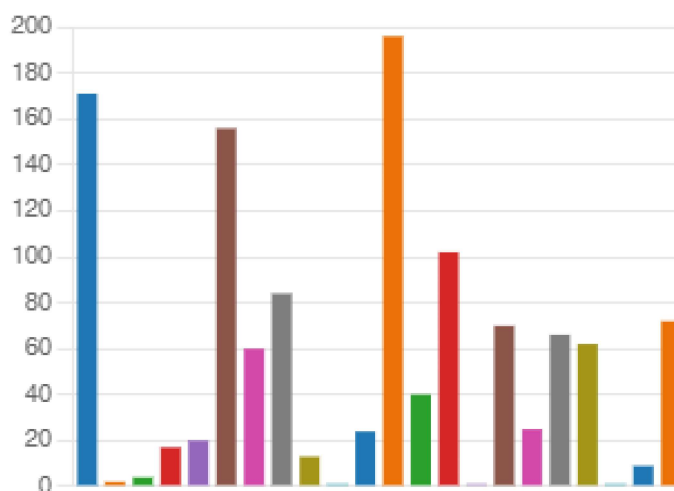
● Studentessa/studente	6
● Inoccupata/o	6
● Disoccupata/o	27
● Lavoratrice/lavoratore dipendente	302
● Libera/o professionista - impren...	821
● Casalinga/o	3
● Pensionata/o	9
● Altro	22



5. Per quale motivo sei entrato in contatto con l'Ispettorato Nazionale del Lavoro?

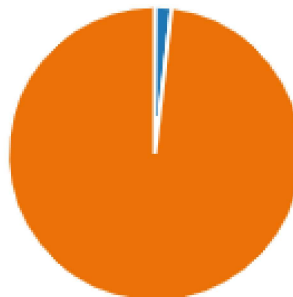
(0
punto)

●	Accesso ai documenti amministrativi	171
●	Adibizione e impieghi di minori	2
●	Appalto/subappalto in ambienti	4
●	Certificazione di contratto di lavoro	17
●	Collegio di conciliazione ed arbitrato	20
●	Commissione di conciliazione d'ufficio	156
●	Comunicazione inizio attività gestionale	60
●	Comunicazione on line dimissioni	84
●	Conciliazione facoltativa a "tutela"	13
●	Conduzione di generatori di vapore	1
●	Convalida di dimissioni delle lavoratrici	24
●	Convalida di dimissioni o risoluzioni	196
●	Dichiarazione per benefici contributivi	40
●	Impianti di videosorveglianza	102
●	Indennità di soccorso alpino e similari	1
●	Interdizione anticipata/post partum	70
●	Pagamento rateale di un'ordinanza	25
●	Richiesta di intervento ispettivo	66
●	Rilascio certificato di abilitazione	62
●	Servizio per il rilascio dell'attestato	1
●	Superamento della durata massima	9
●	Tentativo obbligatorio di conciliazione	72



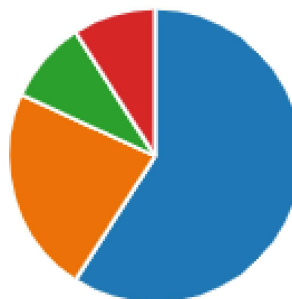
6. Quale struttura dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro hai contattato? (0 punto)

- Ispettorato Interregionale del La... 22
- Ispettorato Territoriale del Lavor... 1174



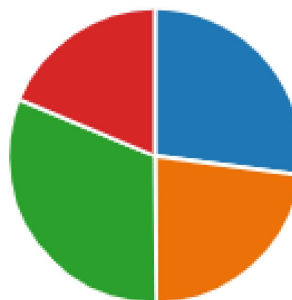
7. Puoi specificare la sede dell'Ispettorato interregionale del lavoro che hai contattato? (0 punto)

- Milano 13
- Napoli 5
- Roma 2
- Venezia 2



8. Puoi selezionare l'area geografica in cui ha sede l'ITL che hai contattato? (0 punto)

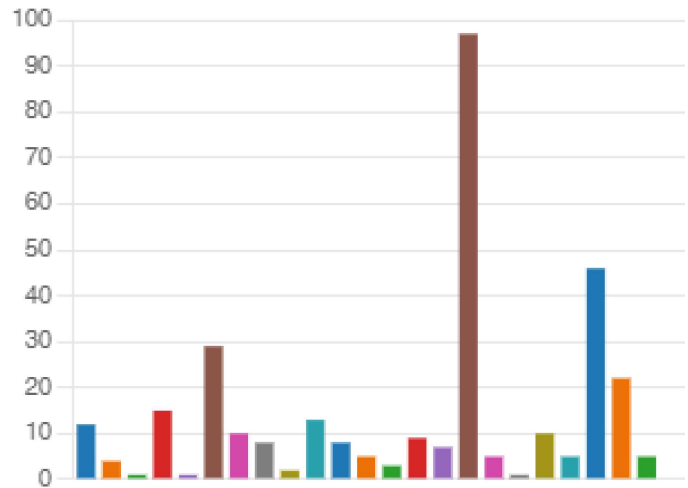
- Area Nord-Ovest (Liguria, Lomb... 318
- Area Nord-Est (Emilia Romagna,... 267
- Area Centro (Abruzzo, Lazio, Sar... 369
- Area Sud (Basilicata, Calabria, C... 220



9. Puoi scrivere il nome della città in cui ha sede l'Ufficio dell'INL che hai contattato?

(0 punto)

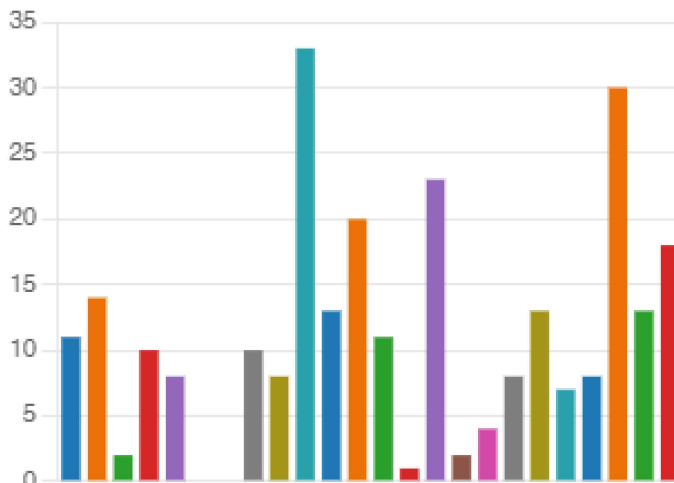
● Alessandria	12
● Aosta	4
● Asti	1
● Bergamo	15
● Biella	1
● Brescia	29
● Como	10
● Cremona	8
● Cuneo	2
● Genova	13
● Imperia	8
● La Spezia	5
● Lecco	3
● Lodi	9
● Mantova	7
● Milano	97
● Novara	5
● Pavia	1
● Savona	10
● Sondrio	5
● Torino	46
● Varese	22
● Verbania	5
● Vercelli	0



10. Puoi scrivere il nome della città in cui ha sede l'Ufficio dell'INL che hai contattato?

(0 punto)

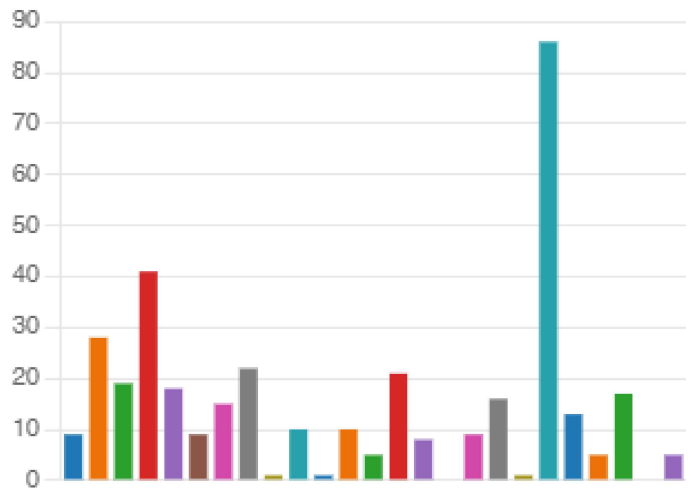
● Ancona	11
● Ascoli Piceno	14
● Belluno	2
● Bologna	10
● Ferrara	8
● Forlì Cesena	0
● Gorizia	0
● Macerata	10
● Modena	8
● Padova	33
● Parma	13
● Pesaro Urbino	20
● Piacenza	11
● Pordenone	1
● Ravenna	23
● Reggio Emilia	2
● Rimini	4
● Rovigo	8
● Treviso	13
● Trieste	7
● Udine	8
● Venezia	30
● Verona	13
● Vicenza	18



11. Puoi scrivere il nome della città in cui ha sede l'Ufficio dell'INL che hai contattato?

(0 punto)

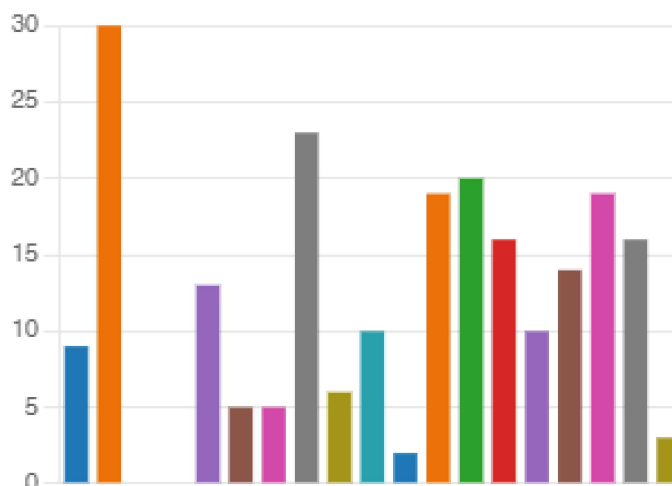
● Arezzo	9
● Cagliari	28
● Chieti	19
● Firenze	41
● Frosinone	18
● Grosseto	9
● L'Aquila	15
● Latina	22
● Livorno	1
● Lucca	10
● Massa Carrara	1
● Nuoro	10
● Oristano	5
● Perugia	21
● Pescara	8
● Pisa	0
● Pistoia	9
● Prato	16
● Rieti	1
● Roma	86
● Sassari	13
● Siena	5
● Teramo	17
● Terni	0
● Viterbo	5



12. Puoi scrivere il nome della città in cui ha sede l'Ufficio dell'INL che hai contattato?

(0 punto)

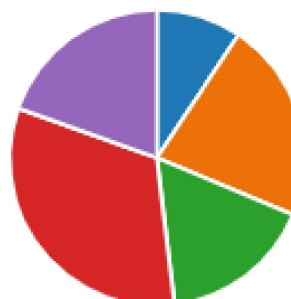
● Avellino	9
● Bari	30
● Benevento	0
● Brindisi	0
● Campobasso	13
● Caserta	5
● Catanzaro	5
● Cosenza	23
● Crotona	6
● Foggia	10
● Isernia	2
● Lecce	19
● Matera	20
● Napoli	16
● Potenza	10
● Reggio Calabria	14
● Salerno	19
● Taranto	16
● Vibo Valentia	3



13. Come hai contattato l'Ispettorato Nazionale del Lavoro per avere le informazioni necessarie alle tue esigenze?

(0 punto)

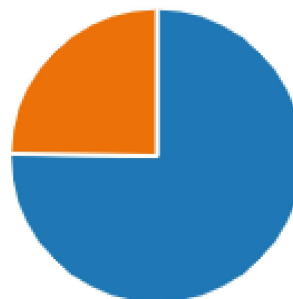
● Sito web	112
● E-mail	262
● PEC	201
● Telefono	387
● Sportello ufficio	234



14. Hai mai consultato il sito istituzionale dell'Ispettorato nazionale del lavoro "www.ispettorato.gov.it"?

(0 punto)

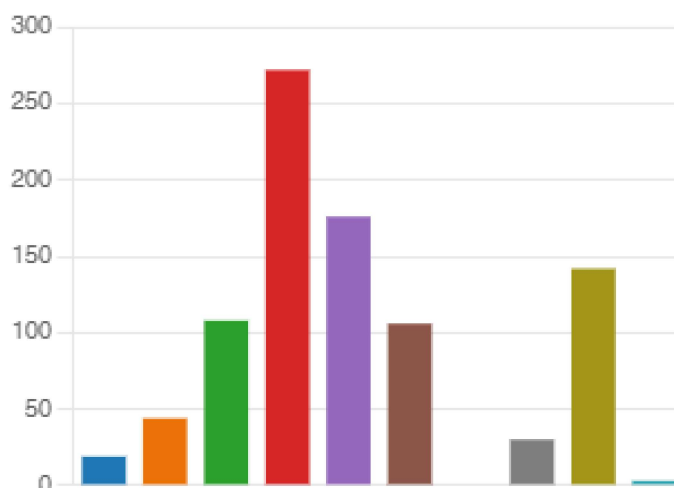
● Sì	900
● No	296



15. In quale sezione del sito internet hai navigato per trovare le informazioni di tuo interesse?

(0 punto)

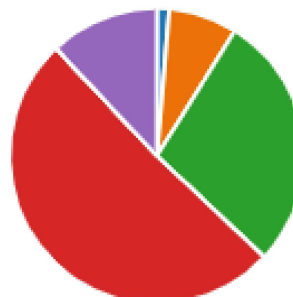
● Amministrazione trasparente	19
● Attività	44
● Contatti	108
● Documenti e norme	272
● L'Ispettorato Nazionale del Lavoro	176
● Le sedi dell'Ispettorato	106
● Media	0
● Orientamenti ispettivi	30
● Strumenti e servizi	142
● Studi e statistiche	3



16. Come valuti la comprensibilità dell'organizzazione dei contenuti?

(0 punto)

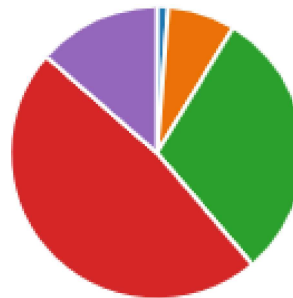
● Non so valutare	12
● Insoddisfatto	68
● Parzialmente soddisfatto	253
● Soddisfatto	459
● Molto soddisfatto	108



17. Come valuti la chiarezza e l'adeguatezza delle informazioni?

(0 punto)

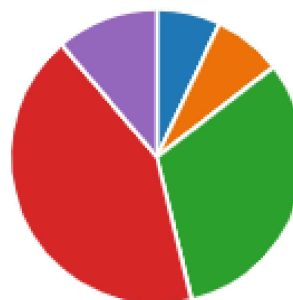
● Non so valutare	11
● Insoddisfatto	67
● Parzialmente soddisfatto	271
● Soddisfatto	429
● Molto soddisfatto	122



18. Come valuti la completezza dei contenuti dei dossier tematici?

(0 punto)

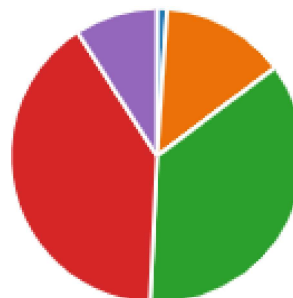
● Non so valutare	63
● Insoddisfatto	68
● Parzialmente soddisfatto	285
● Soddisfatto	383
● Molto soddisfatto	101



19. Come valuti la facilità nel trovare le informazioni sul sito internet?

(0 punto)

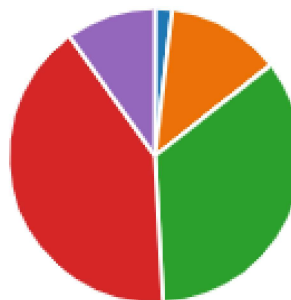
● Non so valutare	10
● Insoddisfatto	123
● Parzialmente soddisfatto	324
● Soddisfatto	361
● Molto Soddisfatto	82



20. Come valuti la semplicità e la velocità di accesso alle informazioni sui servizi disponibili?

(0 punto)

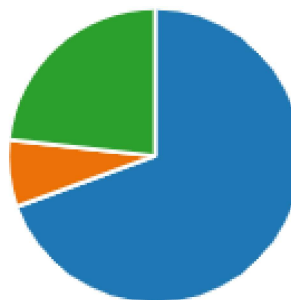
● Non so valutare	17
● Insoddisfatto	113
● Parzialmente soddisfatto	312
● Soddisfatto	369
● Molto Soddisfatto	89



21. Come valuteresti la tua esperienza nell'uso del portale INL?

(0 punto)

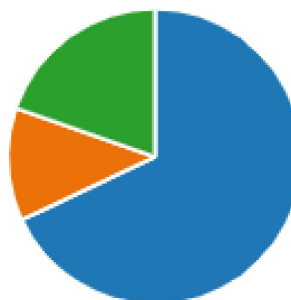
● In linea con le mie aspettative	625
● Maggiore delle mie aspettative	66
● Minore delle mie aspettative	209



22. Consigliaresti il sito web dell'INL ad un amico/a o collega?

(0 punto)

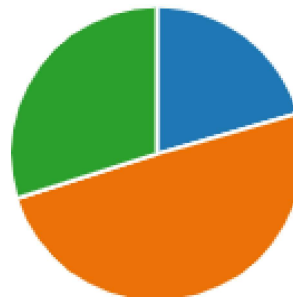
● Si	612
● No	111
● Non so	177



23. Per le tue esigenze (informazioni e/o erogazione del servizio) con quale modalità ti sei relazionato con l'INL?

(0 punto)

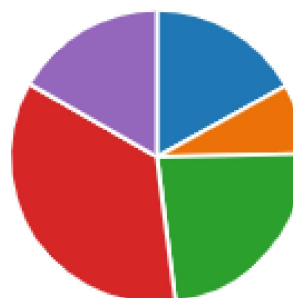
● Tramite sportello (URP)	246
● Da remoto (email/PEC/contatto ...	593
● Modalità mista	357



24. Come valuti la facilità e la velocità di accesso alle informazioni tramite URP?

(0 punto)

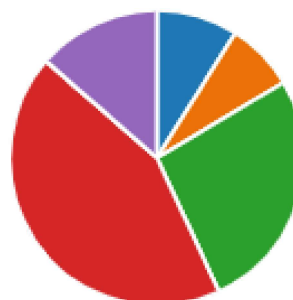
● Non so valutare / Non ne ho us...	203
● Insoddisfatto	92
● Parzialmente soddisfatto	279
● Soddisfatto	422
● Molto soddisfatto	200



25. Come valuti la facilità e la velocità di accesso alle informazioni tramite email/PEC?

(0 punto)

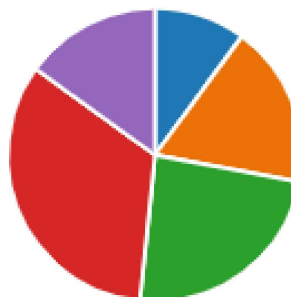
● Non so valutare / Non ne ho us...	107
● Insoddisfatto	90
● Parzialmente soddisfatto	318
● Soddisfatto	518
● Molto soddisfatto	163



26. Come valuti la facilità e la velocità di accesso alle informazioni tramite contatto telefonico?

(0 punto)

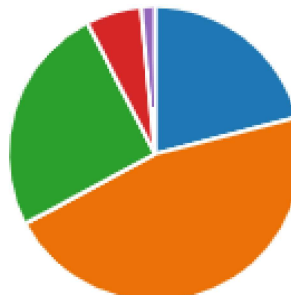
● Non so valutare / Non ne ho us...	120
● Insoddisfatto	214
● Parzialmente soddisfatto	284
● Soddisfatto	398
● Molto soddisfatto	180



27. Come valuti la chiarezza, la completezza e l'adeguatezza delle informazioni ricevute?

(0 punto)

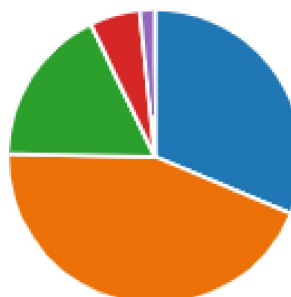
● Molto soddisfatto	251
● Soddisfatto	552
● Parzialmente soddisfatto	302
● Insoddisfatto	73
● Non so valutare	18



28. Come valuti la disponibilità e la collaborazione del personale dell'INL?

(0 punto)

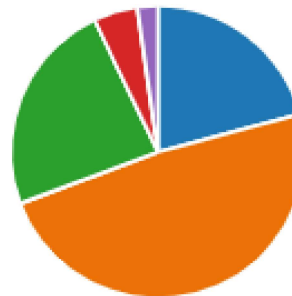
● Molto soddisfatto	374
● Soddisfatto	527
● Parzialmente soddisfatto	209
● Insoddisfatto	66
● Non so valutare	20



29. Come valuti la comprensibilità della documentazione fornita?

(0 punto)

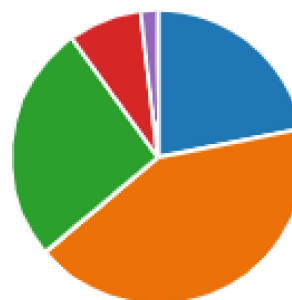
● Molto soddisfatto	249
● Soddisfatto	580
● Parzialmente soddisfatto	282
● Insoddisfatto	58
● Non so valutare	27



30. Come valuti le tempistiche per il rilascio/invio delle informazioni e/o del servizio richiesto?

(0 punto)

● Molto soddisfatto	262
● Soddisfatto	502
● Parzialmente soddisfatto	313
● Insoddisfatto	96
● Non so valutare	23



31. Come valuti la capacità dell'Ufficio di far fronte ad eventuali problematiche?

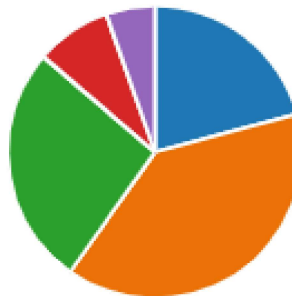
(0 punto)

● Molto soddisfatto	255
● Soddisfatto	490
● Parzialmente soddisfatto	304
● Insoddisfatto	83
● Non so valutare	64



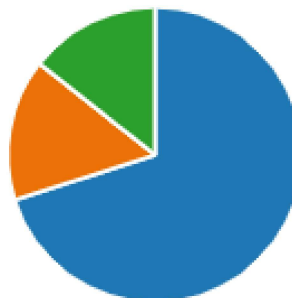
32. Come valuti la velocità di risposta dell'Ufficio di fronte ad eventuali problematiche? (0 punto)

● Molto soddisfatto	249
● Soddisfatto	466
● Parzialmente soddisfatto	317
● Insoddisfatto	100
● Non so valutare	64



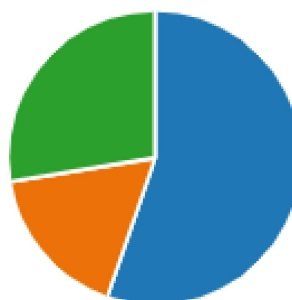
33. Come valuteresti la tua esperienza con gli Uffici dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro? (0 punto)

● In linea con le mie aspettative	838
● Maggiore delle mie aspettative	186
● Minore delle mie aspettative	172



34. Ritieni che la qualità del servizio erogato da remoto sia conforme alle tue aspettative, rispetto al medesimo servizio erogato allo sportello? (0 punto)

● Sì	661
● No	205
● Non so valutare	330



35. Nel 2022, rispetto al periodo pre-Covid 19, hai ridotto gli accessi agli sportelli fisici dell'INL in modo significativo, grazie all'attivazione di servizi a te necessari erogati da remoto? (0 punto)

● Sì, per tutti i servizi a me necess...	362
● Sì, in buona parte	324
● Sì, parzialmente	180
● No, servizio/i non attivato/i da r...	81
● Non so valutare	249

