

CNEL, il welfare non soddisfa gli italiani, pronti a pagare per avere servizi

Sotto il livello di soddisfazione pronto soccorso, pensioni, asili



Redazione ANSA

23 luglio 2014 13:30 NEWS

I servizi di welfare in generale non soddisfano gli italiani, che sarebbero disposti a pagare di più per avere prestazioni migliori. Questo, in sintesi, il risultato dell'indagine svolta dal **CNEL** e contenuta nella Relazione annuale al Parlamento e al Governo sui livelli e la qualità dei servizi erogati dalle p.a. centrali e locali alle imprese e ai cittadini. Sotto il livello di soddisfazione Pronto soccorso, medicina territoriale, pensioni, invalidità civile, segretariato sociale, servizi per l'infanzia e assistenza domiciliare.

Nell'ambito della corposa relazione, che riporta molti dati da varie organizzazioni italiane e internazionali, dall'Ocse alla Banca mondiale, da Eurostat all'Istat, il **CNEL** riferisce dei risultati della 'Rilevazione di customer satisfaction' condotta nel periodo marzo/giugno 2014 in Lombardia, Lazio e Campania e "rivolta alle organizzazioni rappresentative degli interessi collettivi", e quindi non direttamente agli utenti finali ma a soggetti ai quali è riconosciuta la rappresentanza. I servizi valutati riguardano la sanità (pronto soccorso e medicina territoriale), previdenza (pensioni e invalidità civile), assistenza (segretariato sociale e servizi per l'infanzia), assistenza domiciliare integrata, istruzione (offerta formativa e colloqui con le famiglie), fisco (dichiarazioni dei redditi e funzionamento uffici territoriali), sportelli unici, pagamenti alle imprese, servizi alle imprese (incentivi alla ricerca, servizi finanziari forniti da Sace e Simest e servizi reali alle imprese forniti da Ice e Camere di commercio).

Ebbene, i settori dove le cose vanno peggio sono proprio quelli rivolti ai cittadini e con i quali gli italiani hanno spesso a che fare. E così emerge che, fatto 2,5 il livello minimo di soddisfazione, il pronto soccorso si ferma a 2,16, con particolare criticità relativa ai tempi di attesa (1,76); i servizi di medicina territoriale a 2,31 e anche qui i tempi di attesa sono decisivi; i servizi pensioni a 2,34, con i tempi di attesa allo sportello a 1,87 ma con un alto livello di professionalità riscontrata (2,87). Per quanto riguarda i servizi all'infanzia, che sfiorano

la sufficienza con 2,49, sorprendente è il dato relativo alla disponibilità all'ascolto, che in un contesto del genere dovrebbe essere tenuto nella massima considerazione e che invece si ferma a 2,36. In generale, meglio vanno le cose per i servizi alle imprese.

Quanto alla disponibilità a pagare, il primato spetta ai servizi per l'offerta formativa, ma gli italiani sono disponibili ad aprire il portafoglio anche per avere servizi migliori in fatto di sanità e previdenza.

L'indagine non manca di dare qualche suggerimento per migliorare i servizi in questione consigliando in generale di aumentare il personale e di incrementare la formazione.

RIPRODUZIONE RISERVATA © Copyright ANSA

[Condividi](#) [Suggerisci](#)

COMMENTI

ULTIMA ORA

- 13:59 **200 operai Alcoa davanti al Mise**
- 13:12 **Italia a corte Ue per aiuti Sea Handling**
- 12:31 **Borsa: Europa in rialzo, Milano gira**
- 11:49 **Amplifon: utile semestre vola a 22,6 mln**
- 11:33 **Bper: inoptato va a 'ruba' in Borsa**
- 10:57 **Fiat inaugura uffici nuova direzione**
- 10:38 **Alitalia: Intesa, escluso altro impegno**
- 10:29 **DI competitività: nuovo taglia-bollette**
- 10:10 **Borsa: Europa sale, Milano maglia nera**
- 09:47 **Brembo: punta 74 mln per fonderia in Usa**

[Tutte le news](#)

WHO'S WHO IN ITALY
Consulta i profili di personaggi
e imprese che contano in Italia



P.I. IT00876481003 - © Copyright ANSA - Tutti i diritti riservati

ANSAit

Scegli edizioni



SEZIONI DEL SITO

[Home](#)[Ultima Ora](#)[Cronaca](#)[Politica](#)[Economia](#)[Mondo](#)