



STANDARD DI
QUALITÀ DEI
SERVIZI 2013

Sommario

1. PREMESSA.....	2
2. STANDARD DI QUALITÀ.....	2
3. RAPPORTI CON I CITTADINI.....	3

1. Premessa

Con gli standard di qualità definiti nel 2011, seguendo le indicazioni della Delibera n. 88/2010 della Commissione Indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni Pubbliche (di seguito CiVIT) "*Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)*", sono stati individuati quali servizi che impattano direttamente con l'utente: il servizio URP e il servizio Distretto Virtuale.

Tali servizi sono gli unici di impatto diretto con l'utente. Le attività del servizio URP e del Distretto Virtuale sono attività chiave con cui l'agenzia si relaziona con l'utente esterno sia per la diffusione della cultura spaziale sia per la promozione e la valorizzazione di tutte le realtà operanti nel settore spaziale nazionale e internazionale.

Il nuovo piano degli standard di qualità tiene conto delle delibere CiVIT 3/2012 "*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*" e CiVIT 6/2013 "*Linee guida relative al ciclo di gestione della performance per l'annualità 2013*" nonché degli input ricevuti dagli stakeholder intervistati per la valutazione dei servizi erogati, elaborati nell'analisi di *Customer Satisfaction* progettata e realizzata in applicazione del Piano della Performance 2012-2014.

2. Standard di Qualità

La misurazione della qualità dei servizi erogati dall'ASI deve soddisfare un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile anche a un singolo soggetto facente parte della collettività di utenti che abbia diritto di usufruire o che comunque richieda di usufruire dei servizi stessi.

I livelli di qualità che l'ASI vuole assicurare riguardano l'insieme delle prestazioni afferenti a singoli servizi oppure blocchi parziali di prestazioni. Gli standard di qualità sono pertanto misurati attraverso indicatori, per ognuno dei quali è definito, e pubblicizzato, un "valore programmato", che ci consente di verificare se un servizio o una prestazione può essere considerata di qualità, essendo stato rispettato lo standard previsto.

In conformità con la metodologia indicata dalla CiVIT e dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'ASI, l'ente per monitorare la qualità effettiva dei servizi ha individuato i seguenti indicatori relativi alla modalità con cui i servizi stessi vengono erogati:

- accessibilità, declinata in accessibilità multicanale ;
- tempestività, definita dalle tempistiche di risposta;
- trasparenza, con l'indicazione del responsabile del servizio, delle procedure di contatto, delle modalità di diffusione di informazioni e di frequenza degli aggiornamenti, della pubblicazione dei dati relativi al rispetto degli standard;
- efficacia, qualificata in termini di conformità, affidabilità e completezza.

Per ogni indicatore è stata elaborata una breve descrizione ed esplicitata la formula di calcolo dichiarando il valore programmato.

Gli elementi sopra descritti sono stati riepilogati schematicamente all'interno delle tabelle costituite conformemente a quanto allegato alla Delibera n. 88/2010 della CiVIT.

Le suddette tabelle e il relativo decreto di approvazione sono pubblicati nel sito istituzionale dell'ASI.

3. Rapporti con i cittadini

L'ASI ha la missione "di promuovere, sviluppare e diffondere, con il ruolo di agenzia, la ricerca scientifica e tecnologica applicata al campo spaziale e aerospaziale e lo sviluppo di servizi innovativi, perseguendo obiettivi di eccellenza", pertanto come previsto dal Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità e dal Sistema di misurazione e valutazione della performance in ASI, deve garantire un'adeguata informazione e il coinvolgimento degli *stakeholder*.

A tal fine l'Agenzia attraverso il servizio URP provvede a:

- pubblicare l'aggiornamento delle informazioni sulle proprie attività nel sito istituzionale
- attivare l'interazione con i cittadini attraverso l'invio agli organi di stampa di newsletter trimestrali
- divulgare i video sulla propria web tv
- mettere a disposizione degli utenti indirizzi di posta elettronica certificata e numeri di telefono attraverso i quali i cittadini possano esprimere direttamente i loro feedback.

Con il servizio Distretto Virtuale si relaziona con tutte le realtà operanti nel settore spazio promuovendo interazioni tra i vari attori (Università, Regioni, enti di ricerca, industria, PMI,...) attività che facilita lo sviluppo di sinergie, linfa vitale per lo sviluppo di servizi innovativi.

Ed infine con analisi di *customer satisfaction* coinvolge gli *stakeholder* per ottenere riscontri sulla capacità dell'ente di rispondere ai bisogni e alle esigenze dell'utente con i servizi messi in campo.

Dall'analisi effettuata, oltre ad un riscontro positivo sull'accessibilità e fruibilità dei servizi sono state implementate azioni di miglioramento, distinte per servizio.

Per quanto riguarda URP è stato pianificato un miglioramento del tempo di pubblicazione degli aggiornamenti richiesti nel sito istituzionale dell'Agenzia e la realizzazione di un maggior numero di servizi televisivi, prodotti cartacei e multimediali per comunicare il ruolo e l'immagine dell'Agenzia.

Per quanto riguarda il Distretto Virtuale sono state pianificate azioni che permettano un miglioramento della visibilità e accessibilità del portale Distretto Virtuale con una classificazione delle competenze tecnologiche e dei prodotti/prototipi nelle schede aziendali.

Inoltre per i singoli servizi si prevede di pubblicare semestralmente nell'apposita sezione della trasparenza i dati relativi al rispetto degli standard di qualità.

Scheda Ufficio Relazioni con il Pubblico

Servizio erogato

Svolgere un'attività di orientamento dell'utenza sull'organizzazione, le norme, le attività e le modalità di erogazione dei servizi in linea con la normativa vigente in tema di accessibilità e trasparenza dell'azione amministrativa; (*)

Attuare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

Modalità di erogazione web, e-mail, posta, fax, telefono.

Utenza che usufruisce del servizio: Cittadini, professionisti, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni.

Struttura amministrativa cui notificare la preventiva diffida del ricorrente: URP

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni su web dei servizi erogati e delle modalità di fruizione degli stessi	Ore giorno di funzionamento attivo/24h	98%
		Informazioni, tramite e-mail, posta, fax, telefono sui servizi erogati e sulle modalità di fruizione degli stessi	Numero informazioni erogate/ Totale numero informazioni richieste	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo che intercorre tra la formalizzazione della richiesta di accesso ai sensi della Legge 241 da parte dell'utente e la comunicazione di riscontro dell'amministrazione al richiedente con l'indicazione della data di trasmissione a ufficio competente e del nominativo del responsabile del procedimento (*)	2 g.g.	90%
		Tempo massimo che intercorre tra la formalizzazione della richiesta di informazioni da parte dell'utente e la formalizzazione della risposta dell'amministrazione al richiedente	3 g.g.	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su web delle informazioni che riguardano il responsabile del servizio	Numero pubblicazioni corrette/ Totale numero pubblicazioni	100%
	Procedura di contatto	Pubblicazione su web delle informazioni che riguardano le modalità di contatto	Numero pubblicazioni corrette/ Totale numero pubblicazioni	100%
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su web della tempistica garantita.	Numero pubblicazioni corrette/ Totale numero pubblicazioni	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su web delle eventuali spese a carico dell'utente e delle relative modalità di pagamento	Numero pubblicazioni corrette/ Totale numero pubblicazioni	100%
	Diffusione	Realizzazione di servizi televisivi, prodotti cartacei e multimediali per comunicare il ruolo e l'immagine dell'Agenzia	Numero servizi televisivi, prodotti realizzati ad evento, programmi, ect.	minimo 2 servizi televisivi al mese e 1 prodotto ad evento
	Aggiornamenti	Miglioramento del tempo di pubblicazione degli aggiornamenti richiesti nel sito istituzionale dell'Agenzia.	Tempo di pubblicazione rispetto alla richiesta degli utenti	≤ 2 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero servizi erogati secondo gli standard/ Totale numero servizi erogati	95%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei riscontri negativi sui servizi erogati/Totale numero servizi erogati	5%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero servizi evasi senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di servizi evasi	90%

(*) la durata del procedimento di accesso agli atti viene riportata nel sito web sezione URP - Accesso ai documenti amministrativi.

Scheda Distretto Virtuale

Servizio erogato

Si tratta di una piattaforma interattiva automanutenuta su web da possibili attori del settore spaziale nazionale ed internazionale (professionisti, imprese, enti pubblici, soggetti di ricerca, associazioni imprenditoriali, Regioni, Università, ecc.). Permette di mappare tutte le specificità e le vocazioni espresse dal territorio e di promuoverne la valorizzazione in modo sinergico e interattivo, anche con operazioni di finanza integrativa.

La piattaforma si articola in 3 tool:

- un data base delle imprese e della comunità scientifica (*Directory*);
- un *piattaforma documentale* (*Content manager*);
- un comunicatore e-mail tematico, ovvero una *newsletter* bidirezionale utilizzabile da tutti i soggetti registrati per inviare messaggi alla community.

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite web e, per quanto riguarda la prima registrazione tramite e-mail, posta, fax, telefono. La prima registrazione viene validata dall'Amministratore del sistema previa effettuazione della istruttoria per la verifica dei requisiti richiesti.

Utenza che usufruisce del servizio

Professionisti, imprese, Enti pubblici, Soggetti di ricerca, Associazioni imprenditoriali.

Struttura amministrativa cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

URP.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni su web e tramite e-mail dei servizi erogati e delle modalità di fruizione degli stessi	Ore giorno di funzionamento attivo/24h	98%
		Informazioni tramite posta, fax, telefono sui servizi erogati e delle modalità di fruizione degli stessi	Numero reclami ricevuti su richieste di informazioni non evase	max 10
Tempestività	Tempestività	Tempo medio annuo che intercorre tra la formalizzazione della richiesta di prima iscrizione e l'erogazione della risposta	15 giorni	95%
		Tempo che intercorre per tutte le altre operazioni interattive	Numero di reclami per operazioni interattive che non si finalizzano contestualmente	max 10
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su web delle informazioni che riguardano il responsabile del servizio	Numero pubblicazioni complete/ Totale numero pubblicazioni	100%
	Procedura di contatto	Pubblicazione su web delle informazioni che riguardano le modalità di contatto	Numero pubblicazioni complete/ Totale numero pubblicazioni	100%
	Reporting	Pubblicazione su web dei dati relativi al rispetto degli standard di DV	pubblicazione semestrale	98%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami per prestazioni al di sotto degli standard	max 10
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei riscontri negativi sui servizi erogati	max 10
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero servizi evasi senza ulteriori adempimenti dell'utenza di servizi evasi	max 10