

INPS
Relazione sulla performance 2012

ALLEGATO 4
Qualità dei servizi

Qualità dei servizi

In questo documento sono riportati in dettaglio i risultati conseguiti dall'Istituto nel corso del 2012 in termini di qualità dei servizi erogati, tratti dal Rapporto annuale 2012.

Dimensione	Sotto-dimensione	Peso	N. indicatori
Tempestività	Tempi di attesa per disbrigo pratiche	5	2
	Tempi di erogazione prestazioni/servizi	40	9
	Totale tempestività	45	11
Efficacia	Relazioni con l'utenza	5	2
	Compiutezza	5	1
	Totale efficacia	15	3
Accessibilità	Fisica	10	2
	Multicanale	20	5
	Totale accessibilità	30	7
Trasparenza	Iter procedurale	5	1
	Informazioni	5	1
	Totale trasparenza	10	2
Complesso	Totale complessivo	100	23

TEMPESTIVITA'

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	Tempestività	
Sottodimensione	Tempi di attesa per disbrigo pratiche	
Nome indicatore	Tempo medio di attesa allo sportello	
Codice indicatore	QTE-01	
Descr. indicatore	Rappresenta il tempo che mediamente un utente deve attendere per accedere allo sportello	
Formula/ formato	Media dei tempi di attesa degli utenti allo sportello rilevati	
Livello territoriale	Nazionale, Macro-aree, Regionale	
Periodo di riferim.	Anno 2012	
Obiettivo	Rilevazione a campione del tempo medio necessario ad accedere allo sportello. Dipende da fattori, quali il bacino di utenza, le unità di personale addette al front-office, gli orari di apertura della struttura.	
Indicatore di output - standard di riferimento o valore di comparazione- Tempo medio di attesa di un utente per accedere allo sportello		
2011	2012	Percentuale di riduzione dei tempi di attesa
12 min	11 min	9,1%

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	Tempestività	
Sottodimensione	Tempi di attesa per disbrigo pratiche	
Nome indicatore	Tempo medio di attesa al telefono con Contact Center.	
Codice indicatore	QTE-02	
Descr. indicatore	Rappresenta il tempo che mediamente un utente deve attendere per accedere ad un operatore del Contact Center.	
Formula/ formato	Media tempi di attesa utenti al telefono rilevati	
Livello territoriale	Nazionale	
Periodo di riferim.	Anno 2012	
Obiettivo	Rilevazione del tempo medio necessario ad accedere al Contact center. Questo indicatore dipende da diversi fattori, quali le unità di personale addette al Contact Center, gli orari di servizio, ecc.	
Indicatore di output - standard di riferimento o valore di comparazione- Tempo medio di attesa di un utente al telefono per accedere ad un operatore del contact center		
2011	2012	Percentuale di riduzione dei tempi di attesa
4 min	3 min	25%

Caratteristica	Descrizione		
Dimensione	Tempestività		
Sottodimensione	Tempi di erogazione prestazioni/servizi		
Nome indicatore	Liquidazione delle pensioni di invalidità/inabilità (Inv/Inab) entro tempi soglia di 60 gg. e 120 gg.		
Codice indicatore	QTE-03		
Descr. indicatore	Indicatore costituito da due indici che valutano le percentuali di pensioni (Inv/Inab) liquidate rispettivamente entro 60 e 120 giorni, rispetto al totale delle liquidate		
Formula/ formato	N. pensioni (Inv/Inab) liquidate entro 60 (120) gg./N. totale pensioni (Inv/Inab) liquidate		
Livello territoriale	Nazionale		
Periodo di riferim.	Anno 2012		
Obiettivo	Valutare i tempi di liquidazione delle pensioni di invalidità/inabilità nella forma di % di liquidate entro 60 gg. e 120 gg.		
Indicatore di output - standard di riferimento o valore di comparazione- Percentuale delle pensioni di invalidità/inabilità (Inv/Inab) Liquidate entro 60 gg. e 120 gg.			
Tempi soglia	Anno	Percentuale di miglioramento 2012-2011	
	2011	2012	
Entro 60 gg:	73,2%	72,9%	-0,41%
Entro 120 g:	92,6%	92,3%	-0,32%

Caratteristica	Descrizione		
Dimensione	Tempestività		
Sottodimensione	Tempi di erogazione prestazioni/servizi		
Nome indicatore	Liquidazione delle pensioni di vecchiaia/anzianità (V) e superstiti (S) entro tempi soglia di 30 gg. e 120 gg.		
Codice indicatore	QTE-04		
Descr. indicatore	Indicatore costituito da due indici che valutano le percentuali di pensioni VS liquidate rispettivamente entro 30 e 120 giorni, rispetto al totale delle liquidate		
Formula/ formato	N. pensioni VS liquidate entro 30 (120) gg./ N. totale pensioni VS liquidate		
Livello territoriale	Nazionale		
Periodo di riferim.	Anno 2012		
Obiettivo	Valutare i tempi di liquidazione delle pensioni VS nella forma di % di liquidate entro 30 gg. e 120 gg.		
Indicatore di output – standard di riferimento o valore di comparazione- Percentuale delle pensioni di vecchiaia/anzianità (V) e superstiti (S) Liquidate entro 30 gg. e 120 gg.			
Tempi soglia	Anno	Percentuale di miglioramento 2012-2011	
	2011	Anno 2012	
Entro 30 gg:	89%	88,8%	-0,22%
Entro 120 g:	98,1%	98%	-0,10%

Caratteristica	Descrizione		
Dimensione	Tempestività		
Sottodimensione	Tempi di erogazione prestazioni/servizi		
Nome indicatore	Liquidazione delle prestazioni di disoccupazione ordinaria non agricola (DS) entro tempi soglia di 30 gg.		
Codice indicatore	QTE-05		
Descr. indicatore	Indicatore costituito da due indici che valutano le percentuali di prestazioni DS liquidate rispettivamente entro 30 giorni, rispetto al totale delle liquidate		
Formula/ formato	N. prestazioni DS liquidate entro 30 gg./N. totale prestazioni DS liquidate		
Livello territoriale	Nazionale		
Periodo di riferim.	Anno 2012		
Obiettivo	Valutare i tempi di liquidazione delle prestazioni DS nella forma di % di liquidate entro 30 gg.		
Indicatore di output – Standard di riferimento o valore di comparazione- Percentuale delle prestazioni di disoccupazione ordinaria non agricola (DS) Liquidate entro 30 gg.			
Tempi soglia	Anno		Percentuale di miglioramento 2012-2011
	2011	2012	
Entro 30 gg:	96,64%	98,10%	+1,51%

Caratteristica	Descrizione		
Dimensione	Tempestività		
Sottodimensione	Tempi di erogazione prestazioni/servizi		
Nome indicatore	Liquidazione delle prestazioni di disoccupazione ordinaria a requisiti ridotti (DS-RR) entro tempi soglia di 30 gg.		
Codice indicatore	QTE-6		
Descr. indicatore	Indicatore costituito da due indici che valutano le percentuali di prestazioni DS-RR liquidate rispettivamente entro 30 giorni, rispetto al totale delle liquidate		
Formula/ formato	N. prestazioni DS-RR liquidate entro 30 gg./N. totale prestazioni DS-RR liquidate		
Livello territoriale	Nazionale		
Periodo di riferim.	Anno 2012		
Obiettivo	Valutare i tempi di liquidazione delle prestazioni DS-RR nella forma di % di liquidate entro 30 gg.		
Indicatore di output – Standard di riferimento o valore di comparazione Percentuale delle prestazioni di disoccupazione ordinaria a requisiti ridotti (DS-RR) Liquidate entro 30 gg.			
Tempi soglia	Anno		Percentuale di miglioramento 2012-2011
	2011	2012	
Entro 30 gg:	95,47%	97,37%	+2,0%

Caratteristica	Descrizione		
Dimensione	Tempestività		
Sottodimensione	Tempi di erogazione prestazioni/servizi		
Nome indicatore	Liquidazione della prestazione di malattia entro tempo soglia 30 gg.		
Codice indicatore	QTE-7		
Descr. indicatore	Indicatore che valuta la percentuale di prestazioni di malattia liquidate entro 30 giorni, rispetto al totale liquidate		
Formula/ formato	N. prestazioni di malattia liquidate entro 30 gg./N. totale prestazioni di malattia liquidate		
Livello territoriale	Nazionale		
Periodo di riferim.	Anno 2012		
Obiettivo	Valutare i tempi di liquidazione delle prestazioni di malattia nella forma di % di liquidate entro 30 gg.		
Indicatore di output - standard di riferimento o valore di comparazione- Percentuale delle prestazioni di malattia liquidate entro 30 gg			
Tempo soglia	Anno		Percentuale di miglioramento 2012-2011
	2011	2012	
Entro 30 gg:	84,51%	92,56%	+9,52%

Caratteristica	Descrizione		
Dimensione	Tempestività		
Sottodimensione	Tempi di erogazione prestazioni/servizi		
Nome indicatore	Liquidazione della prestazione maternità entro tempi soglia 30 gg.		
Codice indicatore	QTE-8		
Descr. indicatore	Indicatore che valuta le percentuali di prestazioni di maternità liquidate entro 30 gg. rispetto al totale liquidate, per le lavoratrici autonome e per quelle dipendenti		
Formula/ formato	N. prestazioni di maternità liquidate entro 30 gg./N. totale prestazioni di maternità liquidate		
Livello territoriale	Nazionale		
Periodo di riferim.	Anno 2012		
Obiettivo	Valutare i tempi di liquidazione delle prestazioni di maternità nella forma di % di liquidate entro 30 gg. per le lavoratrici autonome e per quelle dipendenti		
Indicatore di output - standard di riferimento o valore di comparazione- Percentuale delle prestazioni di maternità liquidate entro 30 gg.			
Tipologia	Anno		Percentuale di miglioramento 2012-2011
	2011	2012	
Lavoratrici autonome	77,11%	81,40%	+5,57%
Lavoratrici dipendenti	88,64%	92,75%	+4,64%

Caratteristica	Descrizione		
Dimensione	Performance		
Sottodimensione	Qualità		
Nome indicatore	Indice medio di erogazione delle prestazioni		
Codice indicatore	QTE-9		
Descr. indicatore	Variazione percentuale della media ponderata dei tempi di erogazione delle prestazioni erogate nell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente		
Formula/ formato	E' calcolato con una media ponderata (sulla base della produzione omogeneizzata) dei tempi di erogazione delle prestazioni.		
Livello territoriale	Nazionale		
Periodo di riferim.	Anno 2012 rispetto al 2011		
Obiettivo	Valutare l'andamento dei tempi di erogazione delle prestazioni.		
Indicatore di output - Standard di riferimento o valore di comparazione- Variazione percentuale della media ponderata dei tempi di erogazione delle prestazioni erogate nell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente			
Percentuale di miglioramento 2012-2011: +9,44%			

EFFICACIA

Caratteristica	Descrizione
Dimensione	Efficacia
Sottodimensione	Relazioni con l'utenza
Nome indicatore	Qualità complessiva percepita dagli utenti delle Sedi
Codice indicatore	QEF-01
Descr. indicatore	Qualità complessiva percepita dagli utenti, rilevata nella campagna di rilevazione Emoticon.
Formula/ formato	% utenti (su totale dei rispondenti) che esprimono livello di soddisfazione complessiva, secondo scale quali: elevata/ media/bassa.
Livello territoriale	Nazionale
Periodo di riferim.	Anno 2012
Obiettivo	Rilevare la qualità complessiva percepita dagli utenti allo scopo di identificare eventuali criticità e programmare interventi correttivi
Indicatore di outcome – Standard riferimento o valore di comparazione- Qualità complessiva percepita dagli utenti delle Sedi	
	Anno
	2011 2012
	Percentuale di miglioramento 2012-2011
Grado di soddisfazione degli utenti	91,3% 92,4% +1,2%

Caratteristica	Descrizione
Dimensione	Efficacia
Sottodimensione	Relazioni con l'utenza
Nome indicatore	Qualità percepita dagli utenti Contact Center Multimediale
Codice indicatore	QEF-02
Descr. indicatore	Qualità percepita dagli utenti, rilevata nella campagna di rilevazione Emoticon.
Formula/ formato	% utenti (su totale dei rispondenti) che esprimono livello di soddisfazione complessiva, secondo scale quali: elevata/media/bassa.
Livello territoriale	Nazionale
Periodo di riferim.	Anno 2012
Obiettivo	Rilevare la qualità complessiva percepita dagli utenti allo scopo di identificare eventuali criticità e programmare interventi correttivi
Indicatore di outcome – Standard riferimento o valore di comparazione- Qualità percepita dagli utenti Contact Center	
	Anno
	2011 2012
	Percentuale di miglioramento 2012-2011
Grado di soddisfazione degli utenti	89,6% 90,7% +1,2%

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	Efficacia	
Sottodimensione	Compiutezza	
Nome indicatore	Pensioni liquidate in prima istanza	
Codice indicatore	QEF-03	
Descr. indicatore	Domande di pensione accolte in prima istanza rispetto al totale pervenuto	
Formula/ formato	N. pensioni liquidate in prima istanza/ N. pensioni liquidate totali	
Livello territoriale	Nazionale	
Periodo di riferim.	Anno 2012	
Obiettivo	Valutare l'accoglimento delle domande di pensione in prima istanza, che consente di misurare la dispersione qualitativa del servizio con possibile sviluppo del contenzioso.	
Indicatore di output – Standard riferimento o valore di comparazione-		
Percentuale di pensioni liquidate in prima istanza/ totale pervenuto		
	Anno	Percentuale di miglioramento
	2011	2012-2011
	96,9%	-0,21%
	2012	
	96,7%	

ACCESSIBILITA'

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	Accessibilità	
Sottodimensione	Fisica	
Nome indicatore	N. Sportelli ogni 10.000 abitanti	
Codice indicatore	QAF-01	
Descr. indicatore	N. Sportelli riferiti alla popolazione residente	
Formula/ formato	(N. Sportelli / Popolazione residente) * 10.000	
Livello territoriale	Nazionale	
Periodo di riferim.	Anno 2012	
Obiettivo	Indicazione dell'accessibilità fisica della popolazione	
Indicatore di output – Standard riferimento o valore di comparazione- N. Sportelli ogni 10.000 abitanti		
Anno		Percentuale di miglioramento 2012/2011
2011	2012	
0,50 (indice Esip)	0,64	+28%

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	Accessibilità	
Sottodimensione	Fisica	
Nome indicatore	Servizi Inps fruiti tramite i Comuni	
Codice indicatore	QAF-02	
Descr. indicatore	Servizi Inps fruiti dagli utenti tramite i Comuni	
Formula/ formato	N. servizi telematici effettuati dai Comuni per conto Inps	
Livello territoriale	Nazionale	
Periodo di riferim.	Anno 2012	
Obiettivo	Valutare la fruizione di servi Inps erogati dai Comuni	
Indicatore di output – Standard riferimento o valore di comparazione Numero servizi Inps fruiti dagli utenti tramite i Comuni		
Anno		Variazione percentuale 2012/2011
Anno 2011	2012	
2.458.698	2.615.087	+6,4%

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	Accessibilità	
Sottodimensione	Multicanale	
Nome indicatore	Moduli compilabili on-line	
Codice indicatore	QAM-01	
Descr. indicatore	Percentuale di moduli per domande di vario tipo che possono essere compilati dal sito istituzionale	
Formula/ formato	N. moduli compilabili on-line dal sito internet / N. totale moduli	
Livello territoriale	Nazionale	
Periodo di riferim.	Anno 2012	
Obiettivo	I moduli compilabili on-line rappresentano per le Amministrazioni pubbliche un elevato livello di e-Government, in quanto permettono di eliminare completamente i flussi cartacei e di velocizzare l'azione amministrativa.	
Indicatore di output – Standard riferimento o valore di comparazione- Percentuale di moduli compilabili on-line/totale moduli scaricabili		
Anno		Differenza 2012-2011
2011	2012	
99,8%	100%	+0,2%

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	Accessibilità	
Sottodimensione	Multicanale	
Nome indicatore	Servizi di pagamento on-line effettuati	
Codice indicatore	QAM-02	
Descr. indicatore	Servizi di pagamento on-line effettuati	
Formula/ formato	N. servizi di pagamento on-line effettuati	
Livello territoriale	Nazionale	
Periodo di riferim.	Anno 2012	
Obiettivo	Valutare la fruizione di pagamenti on-line via internet, che costituiscono per l'utenza una agevole modalità.	
Indicatore di output – Standard riferimento o valore di comparazione Numero servizi di pagamento on-line effettuati		
Anno		
Anno 2011	2012	Variazione percentuale 2012/2011
353.114	394.997	+11,9%

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	Accessibilità	
Sottodimensione	Multicanale	
Nome indicatore	N. PIN rilasciati rispetto all'utenza Inps	
Codice indicatore	QAM-03	
Descr. indicatore	N. Pin (Personal Identification Number) rapportato agli utenti Inps	
Formula/ formato	N. Pin (Personal Identification Number) / N. utenti Inps	
Livello territoriale	Nazionale	
Periodo di riferim.	Anno 2012	
Obiettivo	Valutazione diffusione utilizzo servizi internet.	
Indicatore di output – Standard riferimento o valore di comparazione N. PIN rilasciati rispetto all'utenza Inps		
Anno		
Anno 2011	2012	Percentuale di incremento 2012-2011
20,2%	25,0%	+4,8%

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	Accessibilità	
Sottodimensione	Multicanale	
Nome indicatore	Accesso al Contact Center Multicanale	
Codice indicatore	QAM-04	
Descr. indicatore	Numero accessi al Contact Center Multicanale	
Formula/ formato	Numero accessi al Contact Center Multicanale via telefono, web, skype, etc.	
Livello territoriale	Nazionale	
Periodo di riferim.	Anno 2012	
Obiettivo	Fornire un punteggio complessivo alla accessibilità al Contact Center	
Indicatore di output – Standard riferimento o valore di comparazione Numero di accessi al Contact Center		
Anno		
Anno 2011	2012	Percentuale di incremento 2012-2011
14,9 mln	22,3 mln	+49,4%

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	Accessibilità	
Sottodimensione	Multicanale	
Nome indicatore	Offerta di servizi mobili	
Codice indicatore	QAM-05	
Descr. indicatore	Accessi ai servizi su telefoni cellulari, smartphone, tablets	
Formula/ formato	N. accessi al portale Inps - Mobile	
Livello territoriale	Nazionale	
Periodo di riferim.	Anno 2012	
Obiettivo	Fornire una valutazione dell'utilizzo del portale Inps - Mobile.	
Indicatore di output – Standard riferimento o valore di comparazione		
Offerta di servizi mobili		
	Anno	Percentuale di incremento
	Anno 2011	2012 2012-2011
	232.512	437.081 +88%

TRASPARENZA

Caratteristica	Descrizione
Dimensione	Trasparenza
Sottodimensione	Iter procedurale
Nome indicatore	Indicazione responsabile del procedimento
Codice indicatore	QTR-01
Descr. indicatore	Indicazione del responsabile del procedimento amministrativo su comunicazioni all'utenza / sito internet
Formula/ formato	N. comunicazioni con il nome del responsabile del procedimento / N. comunicazioni totali (rilevazione a campione)
Livello territoriale	Nazionale, regionale, provinciale
Periodo di riferim.	Anno 2012
Obiettivo	Valutare quanto l'Ente rende noti all'utenza i responsabili dei procedimenti amministrativi
Indicatore di outcome – Standard riferimento o valore di comparazione Percentuale di casi in cui l'Inps rende noto all'utenza i responsabili del procedimento 100%	

Caratteristica	Descrizione
Dimensione	Trasparenza
Sottodimensione	Informazioni
Nome indicatore	Offerta di dati ad uso statistico (<i>open data</i>)
Codice indicatore	QTR-02
Descr. indicatore	Offerta, sul sito istituzionale di basi di dati consultabili per fini statistici e conoscitivi.
Formula/ formato	N. macrodati e dati amministrativi resi disponibili, dopo opportuno trattamento statistico / Dati complessivi
Livello territoriale	Nazionale
Periodo di riferim.	Anno 2012
Obiettivo	Rendere possibile analisi e studi sui dati socio-economici relativi al settore di intervento istituzionale dell'Ente.
Tipologia	Indicatore di outcome
Valore	Osservatori statistici su: imprese, lavoratori (dipendenti, autonomi, domestici, parasubordinati), cassa integrazione guadagni, politiche occupazionali e del lavoro, pensioni