

**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
	<b>Totale tempestività</b>	<b>45</b>	<b>11</b>
Efficacia	Relazioni con l'utenza	5	2
	Compiutezza	5	1
	<b>Totale efficacia</b>	<b>15</b>	<b>3</b>
Accessibilità	Fisica	10	2
	Multicanale	20	5
	<b>Totale accessibilità</b>	<b>30</b>	<b>7</b>
Trasparenza	Iter procedurale	5	1
	Informazioni	5	1
	<b>Totale trasparenza</b>	<b>10</b>	<b>2</b>
<b>Complesso</b>	<b>Totale complessivo</b>	<b>100</b>	<b>23</b>

## TEMPESTIVITA'

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	<b>Tempestività</b>	
Sottodimensione	<b>Tempi di attesa per disbrigo pratiche</b>	
Nome indicatore	<b>Tempo medio di attesa allo sportello</b>	
Codice indicatore	<b>QTE-01</b>	
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.	
<b>Indicatore di output - standard di riferimento o valore di comparazione-</b>		
<b>Tempo medio di attesa di un utente per accedere allo sportello</b>		
2011	2012	Percentuale di riduzione dei tempi di attesa
<b>12 min</b>	<b>11 min</b>	<b>9,1%</b>

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	<b>Tempestività</b>	
Sottodimensione	<b>Tempi di attesa per disbrigo pratiche</b>	
Nome indicatore	<b>Tempo medio di attesa al telefono con Contact Center.</b>	
Codice indicatore	<b>QTE-02</b>	
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.	
<b>Indicatore di output - standard di riferimento o valore di comparazione-</b>		
<b>Tempo medio di attesa di un utente al telefono per accedere ad un operatore del contact center</b>		
2011	2012	Percentuale di riduzione dei tempi di attesa
<b>4 min</b>	<b>3 min</b>	<b>25%</b>

Caratteristica	Descrizione		
Dimensione	<b>Tempestività</b>		
Sottodimensione	<b>Tempi di erogazione prestazioni/servizi</b>		
Nome indicatore	<b>Liquidazione delle pensioni di invalidità/inabilità (Inv/Inab) entro tempi soglia di 60 gg. e 120 gg.</b>		
Codice indicatore	<b>QTE-03</b>		
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.		
<b>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.</b>			
Tempi soglia	Anno	Percentuale di miglioramento 2012-2011	
	2011	2012	
<b>Entro 60 gg:</b>	<b>73,2%</b>	<b>72,9%</b>	<b>-0,41%</b>
<b>Entro 120 g:</b>	<b>92,6%</b>	<b>92,3%</b>	<b>-0,32%</b>

Caratteristica	Descrizione		
Dimensione	<b>Tempestività</b>		
Sottodimensione	<b>Tempi di erogazione prestazioni/servizi</b>		
Nome indicatore	<b>Liquidazione delle pensioni di vecchiaia/anzianità (V) e superstiti (S) entro tempi soglia di 30 gg. e 120 gg.</b>		
Codice indicatore	<b>QTE-04</b>		
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.		
<b>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.</b>			
Tempi soglia	Anno	Percentuale di miglioramento 2012-2011	
	2011	Anno 2012	
<b>Entro 30 gg:</b>	<b>89%</b>	<b>88,8%</b>	<b>-0,22%</b>
<b>Entro 120 g:</b>	<b>98,1%</b>	<b>98%</b>	<b>-0,10%</b>

Caratteristica	Descrizione		
Dimensione	<b>Tempestività</b>		
Sottodimensione	<b>Tempi di erogazione prestazioni/servizi</b>		
Nome indicatore	<b>Liquidazione delle prestazioni di disoccupazione ordinaria non agricola (DS) entro tempi soglia di 30 gg.</b>		
Codice indicatore	<b>QTE-05</b>		
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.		
<b>Indicatore di output – Standard di riferimento o valore di comparazione- Percentuale delle prestazioni di disoccupazione ordinaria non agricola (DS) Liquidate entro 30 gg.</b>			
Tempi soglia	Anno		Percentuale di miglioramento 2012-2011
	2011	2012	
<b>Entro 30 gg:</b>	<b>96,64%</b>	<b>98,10%</b>	<b>+1,51%</b>

Caratteristica	Descrizione		
Dimensione	<b>Tempestività</b>		
Sottodimensione	<b>Tempi di erogazione prestazioni/servizi</b>		
Nome indicatore	<b>Liquidazione delle prestazioni di disoccupazione ordinaria a requisiti ridotti (DS-RR) entro tempi soglia di 30 gg.</b>		
Codice indicatore	<b>QTE-6</b>		
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.		
<b>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.</b>			
Tempi soglia	Anno		Percentuale di miglioramento 2012-2011
	2011	2012	
<b>Entro 30 gg:</b>	<b>95,47%</b>	<b>97,37%</b>	<b>+2,0%</b>

Caratteristica	Descrizione		
Dimensione	<b>Tempestività</b>		
Sottodimensione	<b>Tempi di erogazione prestazioni/servizi</b>		
Nome indicatore	<b>Liquidazione della prestazione di malattia entro tempo soglia 30 gg.</b>		
Codice indicatore	<b>QTE-7</b>		
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.		
<b>Indicatore di output - standard di riferimento o valore di comparazione- Percentuale delle prestazioni di malattia liquidate entro 30 gg</b>			
Tempo soglia	Anno		Percentuale di miglioramento 2012-2011
	2011	2012	
<b>Entro 30 gg:</b>	<b>84,51%</b>	<b>92,56%</b>	<b>+9,52%</b>

Caratteristica	Descrizione		
Dimensione	<b>Tempestività</b>		
Sottodimensione	<b>Tempi di erogazione prestazioni/servizi</b>		
Nome indicatore	<b>Liquidazione della prestazione maternità entro tempi soglia 30 gg.</b>		
Codice indicatore	<b>QTE-8</b>		
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		
<b>Indicatore di output - standard di riferimento o valore di comparazione- Percentuale delle prestazioni di maternità liquidate entro 30 gg.</b>			
Tipologia	Anno		Percentuale di miglioramento 2012-2011
	2011	2012	
<b>Lavoratrici autonome</b>	<b>77,11%</b>	<b>81,40%</b>	<b>+5,57%</b>
<b>Lavoratrici dipendenti</b>	<b>88,64%</b>	<b>92,75%</b>	<b>+4,64%</b>

Caratteristica	Descrizione		
Dimensione	<b>Performance</b>		
Sottodimensione	<b>Qualità</b>		
Nome indicatore	<b>Indice medio di erogazione delle prestazioni</b>		
Codice indicatore	<b>QTE-9</b>		
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.		
<b>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</b>			
<b>Percentuale di miglioramento 2012-2011: +9,44%</b>			

## EFFICACIA

<b>Caratteristica</b>	<b>Descrizione</b>
Dimensione	<b>Efficacia</b>
Sottodimensione	<b>Relazioni con l'utenza</b>
Nome indicatore	<b>Qualità complessiva percepita dagli utenti delle Sedi</b>
Codice indicatore	<b>QEF-01</b>
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
<b>Indicatore di outcome – Standard riferimento o valore di comparazione-</b> <b>Qualità complessiva percepita dagli utenti delle Sedi</b>	
	Anno
	2011                      2012
	Percentuale di miglioramento 2012-2011
<b>Grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>91,3%                      92,4%                      +1,2%</b>

<b>Caratteristica</b>	<b>Descrizione</b>
Dimensione	<b>Efficacia</b>
Sottodimensione	<b>Relazioni con l'utenza</b>
Nome indicatore	<b>Qualità percepita dagli utenti Contact Center Multimediale</b>
Codice indicatore	<b>QEF-02</b>
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
<b>Indicatore di outcome – Standard riferimento o valore di comparazione-</b> <b>Qualità percepita dagli utenti Contact Center</b>	
	Anno
	2011                      2012
	Percentuale di miglioramento 2012-2011
<b>Grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>89,6%                      90,7%                      +1,2%</b>

<b>Caratteristica</b>	<b>Descrizione</b>	
Dimensione	<b>Efficacia</b>	
Sottodimensione	<b>Compiutezza</b>	
Nome indicatore	<b>Pensioni liquidate in prima istanza</b>	
Codice indicatore	<b>QEF-03</b>	
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.	
<b>Indicatore di output – Standard riferimento o valore di comparazione-</b>		
<b>Percentuale di pensioni liquidate in prima istanza/ totale pervenuto</b>		
	Anno	Percentuale di miglioramento
	2011	2012-2011
	<b>96,9%</b>	<b>-0,21%</b>
	2012	
	<b>96,7%</b>	

## ACCESSIBILITA'

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	<b>Accessibilità</b>	
Sottodimensione	<b>Fisica</b>	
Nome indicatore	<b>N. Sportelli ogni 10.000 abitanti</b>	
Codice indicatore	<b>QAF-01</b>	
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	
<b>Indicatore di output – Standard riferimento o valore di comparazione- N. Sportelli ogni 10.000 abitanti</b>		
Anno		Percentuale di miglioramento 2012/2011
2011	2012	
<b>0,50</b> (indice Esip)	<b>0,64</b>	<b>+28%</b>

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	<b>Accessibilità</b>	
Sottodimensione	<b>Fisica</b>	
Nome indicatore	<b>Servizi Inps fruiti tramite i Comuni</b>	
Codice indicatore	<b>QAF-02</b>	
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	
<b>Indicatore di output – Standard riferimento o valore di comparazione Numero servizi Inps fruiti dagli utenti tramite i Comuni</b>		
Anno		Variazione percentuale 2012/2011
Anno 2011	2012	
<b>2.458.698</b>	<b>2.615.087</b>	<b>+6,4%</b>

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	<b>Accessibilità</b>	
Sottodimensione	<b>Multicanale</b>	
Nome indicatore	<b>Moduli compilabili on-line</b>	
Codice indicatore	<b>QAM-01</b>	
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.	
<b>Indicatore di output – Standard riferimento o valore di comparazione- Percentuale di moduli compilabili on-line/totale moduli scaricabili</b>		
Anno		Differenza 2012-2011
2011	2012	
<b>99,8%</b>	<b>100%</b>	<b>+0,2%</b>

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	<b>Accessibilità</b>	
Sottodimensione	<b>Multicanale</b>	
Nome indicatore	<b>Servizi di pagamento on-line effettuati</b>	
Codice indicatore	<b>QAM-02</b>	
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.	
<b>Indicatore di output – Standard riferimento o valore di comparazione</b> <b>Numero servizi di pagamento on-line effettuati</b>		
Anno		Variazione percentuale 2012/2011
Anno 2011	2012	
<b>353.114</b>	<b>394.997</b>	<b>+11,9%</b>

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	<b>Accessibilità</b>	
Sottodimensione	<b>Multicanale</b>	
Nome indicatore	<b>N. PIN rilasciati rispetto all'utenza Inps</b>	
Codice indicatore	<b>QAM-03</b>	
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.	
<b>Indicatore di output – Standard riferimento o valore di comparazione</b> <b>N. PIN rilasciati rispetto all'utenza Inps</b>		
Anno		Percentuale di incremento
Anno 2011	2012	2012-2011
<b>20,2%</b>	<b>25,0%</b>	<b>+4,8%</b>

Caratteristica	Descrizione	
Dimensione	<b>Accessibilità</b>	
Sottodimensione	<b>Multicanale</b>	
Nome indicatore	<b>Accesso al Contact Center Multicanale</b>	
Codice indicatore	<b>QAM-04</b>	
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	
<b>Indicatore di output – Standard riferimento o valore di comparazione</b> <b>Numero di accessi al Contact Center</b>		
Anno		Percentuale di incremento
Anno 2011	2012	2012-2011
<b>14,9 mln</b>	<b>22,3 mln</b>	<b>+49,4%</b>

<b>Caratteristica</b>	<b>Descrizione</b>	
Dimensione	<b>Accessibilità</b>	
Sottodimensione	<b>Multicanale</b>	
Nome indicatore	<b>Offerta di servizi mobili</b>	
Codice indicatore	<b>QAM-05</b>	
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.	
<b>Indicatore di output – Standard riferimento o valore di comparazione</b>		
<b>Offerta di servizi mobili</b>		
	Anno	Percentuale di incremento
	Anno 2011	2012
	<b>232.512</b>	<b>437.081</b>
		<b>+88%</b>

## TRASPARENZA

Caratteristica	Descrizione
Dimensione	<b>Trasparenza</b>
Sottodimensione	<b>Iter procedurale</b>
Nome indicatore	<b>Indicazione responsabile del procedimento</b>
Codice indicatore	<b>QTR-01</b>
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
<b>Indicatore di outcome – Standard riferimento o valore di comparazione</b> <b>Percentuale di casi in cui l'Inps rende noto all'utenza i responsabili del procedimento</b> <b>100%</b>	

Caratteristica	Descrizione
Dimensione	<b>Trasparenza</b>
Sottodimensione	<b>Informazioni</b>
Nome indicatore	<b>Offerta di dati ad uso statistico (<i>open data</i>)</b>
Codice indicatore	<b>QTR-02</b>
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