

ISFOL

IL DIRETTORE GENERALE

DETERMINA N. 387 DEL 23/12/2015

OGGETTO: Adozione – in via sperimentale - della Carta dei Servizi dell'ISFOL

- Visti
- il Decreto del Presidente della Repubblica del 30 giugno 1973 n. 478 costitutivo dell'ISFOL e s.m.i;
  - il Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 11 gennaio 2011 con il quale è stato approvato il nuovo Statuto dell'ISFOL;
  - il Regolamento di organizzazione e funzionamento degli Organi e delle Strutture dell'ISFOL adottato con Delibera del Commissario Straordinario n. 6 del 26.10.2011 e approvato con nota del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali prot. n. 31/0000817/MA005.A001 del 26.10.2011;
  - la Delibera del Consiglio di Amministrazione dell'ISFOL n. 13 del 24 luglio 2013, con la quale, l'Avv. Paola Nicastro viene nominata Direttore Generale dell'ISFOL;
- Tenuto conto
- che la Carta dei Servizi intende fornire un concreto contributo al costante miglioramento dei rapporti dell'Isfol con i cittadini e con le diverse utenze di riferimento;
  - che i servizi inclusi nella Carta sono tesi alla massima fruizione ed all'accesso aperto ai risultati delle attività di ricerca e, più in generale, all'informazione, alla comunicazione e alla documentazione attraverso la gestione integrata di diversi canali quali: il sito web Isfol, il Centro di documentazione Specializzato, la Biblioteca e l'UPD;
  - che la Carta dei Servizi individua i fattori di qualità, gli standard di erogazione del servizio e gli strumenti di tutela dell'utente;
  - che la Carta dei Servizi viene aggiornata ed implementata in coerenza con le innovazioni legislative e tecniche e con l'evoluzione organizzativa e funzionale dell'Istituto;
- Vista
- la proposta della Carta dei Servizi trasmessa il 25 novembre 2015 dal Responsabile Servizio Comunicazione e Divulgazione Scientifica, e che la stessa proposta è stata inviata in data 3 dicembre 2015 all'OIV e alla Presidenza;
- Tenuto conto
- che nel corso del 2016 la Carta dei Servizi sarà ulteriormente perfezionata, anche sulla base delle eventuali indicazioni dell'Organismo Indipendente di Valutazione e proposta agli Organi Collegiali per la sua **deliberazione definitiva**;
- Ritenuto
- pertanto necessario procedere all'adozione, in via sperimentale, della suddetta Carta dei Servizi dell'ISFOL, allegata alla presente e di cui costituisce parte integrante;

## DETERMINA

Le premesse costituiscono parte integrante della presente determina;

1. di adottare, in via sperimentale, la Carta dei Servizi dell'Isfol, allegata alla presente determina di cui costituisce parte integrante;
2. La suddetta Carta sarà pubblicata sul sito e nella intranet d'Istituto.

Il Direttore Generale

Avv. Paola Nicastro

