



**ISTITUTO NAZIONALE PER L'ANALISI
DELLE POLITICHE PUBBLICHE**

DETERMINA DEL DIRETTORE GENERALE

Oggetto: ADOZIONE CARTA DEI SERVIZI - AGGIORNAMENTO 2024

**VISTI:**

il Decreto del Presidente della Repubblica 30 giugno 1973, n. 478, costitutivo dell'Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori (ISFOL) e s.m.i.;

il Decreto Legislativo 24 settembre 2016, n. 185, ed in particolare l'articolo 4, comma 1, lett. f), che, a decorrere dal 1° dicembre 2016, modifica la denominazione dell'ISFOL in INAPP - Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche, lasciando invariati tutti gli altri dati dell'Istituto;

il Decreto del Presidente della Repubblica 27 febbraio 2003, n. 97 che regola l'amministrazione e la contabilità degli Enti pubblici di cui alla Legge 20 marzo 1975, n. 70;

lo Statuto dell'INAPP, approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione 17 gennaio 2018, n. 2, ed in vigore dal 2 maggio 2018;

il vigente Regolamento di organizzazione e funzionamento degli Organi e delle Strutture dell'Istituto, approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 18 del 18 dicembre 2020, e, successivamente approvato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 del Decreto Legislativo 25 novembre 2016 n. 218, dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali con nota prot. 1184 del 25 gennaio 2021 (acquisito con prot. n. 623 del 26 gennaio 2021);

il Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali 23 settembre 2021, n. 183, trasmesso all'Istituto il 18 ottobre 2021 - di nomina del Consiglio di Amministrazione dell'INAPP;

il Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali 5 aprile 2024, n. 55 con il quale il Dott. Natale Forlani è stato nominato Presidente dell'INAPP;

la Delibera del Consiglio di Amministrazione 10 ottobre 2024, n. 11, con la quale il Dott. Lorian Bigi è stato nominato Direttore Generale dell'INAPP;

la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, che definisce i "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici";

la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 11 ottobre 1994, "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";

l'art. 11 del Decreto Legislativo del 30 luglio 1999 n. 286, rubricato "Qualità dei servizi pubblici";

il Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e s.m.i., recante "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";

la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004, sulla "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";

il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, sulla "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;

le deliberazioni Civit/Anac n. 88 del 2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità", n. 89 del 2010 "Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance (articoli 13, comma 6, lett. d) e 30, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)" n. 3 del 2012, recante "Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;

l'art.32 del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 relativo agli obblighi di pubblicazione concernenti le prestazioni offerte e i servizi erogati;



il Decreto Legislativo 25 maggio 2016, n. 97, recante “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”.

il Decreto Legislativo 25 novembre 2016, n. 218, recante “Semplificazione delle attività degli enti pubblici di ricerca ai sensi dell'articolo 13 della legge 7 agosto 2015, n. 124;

CONSIDERATO che la Carta dei servizi costituisce uno strumento fondamentale tramite cui ciascun ente di servizi pubblici stabilisce gli standard di qualità del proprio operato, dichiarando gli obiettivi perseguiti e riconoscendo diritti specifici ai cittadini-utenti;

RILEVATO che per l'Istituto è prioritario garantire il servizio pubblico nel rispetto di criteri di efficienza, efficacia e trasparenza amministrativa, adottando tutte le misure necessarie per raggiungere questi obiettivi;

CONSIDERATA l'idoneità della Carta dei servizi quale strumento per conseguire gli obiettivi sopra indicati, intesa come un documento attraverso cui l'Istituto assume impegni verso la propria utenza, dettagliando i servizi erogati, le modalità di fornitura e i livelli qualitativi da garantire;

TENUTO CONTO che la definizione degli standard di qualità è un processo che richiede aggiornamenti periodici per assicurare un miglioramento continuo nella qualità dei servizi offerti ai cittadini;

PRESO ATTO che per elevare la qualità degli standard è necessario condurre un'attività ricognitiva e previsionale per individuare i servizi da erogare, oltre a un'attività di monitoraggio volta a promuovere azioni di miglioramento costanti;

CONSIDERATO che, allo scopo di garantire l'aggiornamento annuale della Carta dei servizi, è stato istituito un Gruppo di lavoro, con nota del 12 novembre u.s. (prot. n. 18343), incaricato di supportare l'Istituto nelle fasi del processo di aggiornamento sopra citate;

RILEVATO che i primi risultati dei lavori del Gruppo di lavoro saranno disponibili nel 2025, si rende necessario procedere all'adozione dell'aggiornamento di settembre 2024 della Carta dei servizi.

DETERMINA

1. Le premesse costituiscono parte sostanziale e integrante del presente provvedimento;
2. di adottare la Carta dei servizi aggiornata a settembre 2024, allegata al presente provvedimento del quale costituisce parte integrante, che sarà sottoposta a periodici aggiornamenti e/o modifiche in base all'evoluzione dei servizi offerti e alle indicazioni emerse dalla sua applicazione;
3. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento nella sezione “Amministrazione Trasparente” del sito istituzionale, nella Intranet e nel Portale della Performance.

Il Direttore Generale

Dott. Loriano Bigi

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.