

Carta dei servizi
e degli standard di qualità dell'Inapp
aggiornata a settembre 2024



Carta dei servizi e standard di qualità dell'Inapp
Istituto per l'analisi delle politiche pubbliche (Inapp)

Testo aggiornato a settembre 2024

Gruppo di lavoro:

Servizio per la Comunicazione

Ernestina Greco (Responsabile), Pierangela Ghezzi, Aurelia Tirelli

Servizio Documentazione, AA.GG. e supporto alle funzioni trasversali

Pierpaolo Cinque (Responsabile), Chiara Carlucci



INDICE

1. FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
1.1 Cos'è la Carta dei servizi dell'Inapp	4
1.2 Principali riferimenti normativi	4
1.3 Principi generali sulla erogazione dei servizi	5
1.4 Validità e aggiornamento della Carta dei servizi	6
1.5 Misurare la soddisfazione dell'utente.....	6
2. ATTIVITÀ E SERVIZI ALL'UTENZA	6
2.1 Ruolo e funzioni dell'Inapp	6
2.2 Servizi attivi	7
3. SCHEDE DEI SERVIZI ALL'UTENZA, STANDARD DI QUALITÀ E RELATIVI INDICATORI	8
3.1 Biblioteca	8
3.2 Accesso aperto ai dati bibliografici della ricerca	10
3.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp)	11
3.4 Promozione e divulgazione tramite il sito web	12
3.5 Promozione e divulgazione social	14
4. RAPPORTI CON L'UTENZA	15
4.1 Valutazione dei servizi effettuata dagli utenti.....	15
4.2 Procedure di reclamo/segnalazione.....	15



1. FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Cos'è la Carta dei servizi dell'Inapp

La Carta dei servizi è il documento attraverso il quale l'Inapp comunica in modo trasparente ed esaustivo i servizi pubblici erogati, le modalità per usufruirne, gli impegni nei confronti della propria utenza, gli standard qualitativi garantiti. In particolare, nella Carta per ciascun servizio fornito all'utenza sono individuate quattro diverse dimensioni della qualità (tempestività, accessibilità, trasparenza, efficacia) e i relativi indicatori, per ognuno dei quali viene definito un valore programmato.

1.2 Principali riferimenti normativi

La Carta dei servizi dell'Inapp è adottata in conformità:

- alle disposizioni di legge;
- alle delibere dell'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC ex CIVIT).

A seguire, in ordine cronologico, sono elencati i principali riferimenti normativi di cui si è tenuto conto nell'aggiornamento della Carta.

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- 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.
- D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286, Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59 e, in particolare, l'articolo 11 Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi.
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 24 marzo 2004, Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198, Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.
- Delibera CIVIT 24 giugno 2010, n. 88, Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198).
- Delibera CIVIT 29 luglio 2010, n. 89, 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).
- Delibera CIVIT 5 gennaio 2012, n. 3, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici (articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del D.Lgs. n. 150/2009).



- D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, e in particolare l'articolo 32 relativo agli obblighi di pubblicazione concernenti le prestazioni offerte e i servizi erogati.
- Decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69, convertito nella legge 9 agosto 2013, n. 98 recante Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia, in particolare l'articolo 28 riguardante l'indennizzo da ritardo nella conclusione del procedimento.
- D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97, 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.
- D.Lgs. 25 novembre 2016, n. 218, Semplificazione delle attività degli enti pubblici di ricerca ai sensi dell'articolo 13 della legge 7 agosto 2015, n. 124.
- Delibera ANAC 28 dicembre 2016, n. 1310, Prime linee guida recanti indicazioni sull'attuazione degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel D.Lgs. n. 33/2013 come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016.
- D.Lgs. 7 giugno 2017, n. 74, Valutazione della performance dei dipendenti pubblici – Modifiche al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in attuazione dell'articolo 17, comma 1, lettera r), della legge 7 agosto 2015, n. 124.

1.3 Principi generali sulla erogazione dei servizi

Attraverso la Carta dei servizi, nel rispetto dei principi fondamentali di seguito descritti, definiti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, l'Inapp s'impegna:

- a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche (Uguaglianza dei diritti dei cittadini-utenti)
- affinché il servizio venga prestato con obiettività, neutralità e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono (Imparzialità)
- ad assicurare un servizio regolare e senza interruzioni, mettendo in atto misure volte a limitare al minimo il disservizio in caso di un funzionamento irregolare o di una interruzione, anche attraverso un'efficace e tempestiva comunicazione (Continuità)
- a garantire al cittadino-utente un'informazione precisa, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio (Chiarezza e trasparenza)
- ad assicurare e a favorire la partecipazione attiva e il coinvolgimento del cittadino-utente alla prestazione del servizio attraverso l'esercizio del diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, la formulazione di osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento e la valutazione della qualità del servizio erogato (Partecipazione)
- a garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso il migliore utilizzo delle risorse disponibili adottando soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche funzionali (Efficienza ed efficacia).



1.4 Validità e aggiornamento della Carta dei servizi

La Carta dei servizi dell'Inapp ha validità pluriennale e viene aggiornata in caso di variazioni di carattere normativo e/o connesse all'evoluzione organizzativa e funzionale dell'Istituto rispetto a quanto indicato.

1.5 Misurare la soddisfazione dell'utente

L'Inapp si impegna a erogare i servizi di diffusione e comunicazione rispettando diversi standard di qualità, di seguito descritti, in linea con quanto previsto dalla delibera CiVIT n.3/2012:

ACCESSIBILITÀ: capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati in termini spaziali, temporali e di utilizzo di canali diversi a tutti gli utenti interessati;

TEMPESTIVITÀ: tempo intercorrente tra richiesta del servizio, presa in carico ed effettiva erogazione dello stesso;

TRASPARENZA: disponibilità e chiarezza delle informazioni necessarie per usufruire del servizio;

EFFICACIA: rispondenza tra servizio erogato e bisogno individuato.

Al punto 3 della presente Carta vengono descritti i servizi di diffusione e comunicazione elencati al paragrafo 2.2. Per ciascuno sono indicati gli standard di qualità che l'Inapp si impegna a garantire.

Gli standard di qualità definiti nella Carta dei servizi sono coerenti con i target di risultato individuati per ciascun indicatore e formalizzati nel Piano delle performance dell'Istituto.

2. ATTIVITÀ E SERVIZI ALL'UTENZA

2.1 Ruolo e funzioni dell'Inapp

L'Istituto nazionale per l'analisi delle politiche pubbliche è un ente nazionale di ricerca dotato di autonomia scientifica, sottoposto alla vigilanza del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali. Istituito con DPR 30 giugno 1973, n. 478, è regolato dall'articolo 10 del D.Lgs. 14 settembre 2015, n. 150.

L'Inapp raccoglie l'eredità di due enti di ricerca: l'Istituto per lo Sviluppo della formazione professionale dei lavoratori (ISFOL), fondato nel 1972 come infrastruttura di ricerca, sperimentazione e assistenza tecnica nel campo della formazione professionale, e l'Istituto per gli Affari sociali (IAS, già Istituto italiano di Medicina sociale – IIMS), fondato nel 1922 come centro studi e ricerche ed ente di educazione sanitaria finalizzato al miglioramento della qualità della vita e del lavoro.

Per il suo ruolo strategico nel sistema di *governance* delle politiche sociali e del lavoro delineato dal D.Lgs. n. 150/2015, l'Inapp dal primo dicembre 2016 ha assunto l'attuale denominazione (D.Lgs. 24 settembre 2016, n. 185).



Dal 1° marzo 2024, in seguito alla soppressione dell'Agenda nazionale per le politiche attive del lavoro (Anpal) e del trasferimento all'Inapp del personale appartenente al comparto della ricerca dell'Agenda, alcune attività di quest'ultima sono svolte dall'Istituto in continuità e in stretto raccordo con il Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, nelle more del completamento del riassetto organizzativo.

L'Inapp, in particolare, svolge attività di ricerca, analisi strategica, monitoraggio e valutazione delle politiche economiche, sociali, del lavoro, dell'istruzione e della formazione professionale al fine di trasferirne e applicarne i risultati per lo sviluppo scientifico, culturale, tecnologico, economico e sociale del Paese e di fornire supporto tecnico-scientifico allo Stato e alle Amministrazioni pubbliche.

L'Istituto collabora con organizzazioni nazionali e internazionali. In particolare, fa parte del Sistema statistico nazionale (Sistan) all'interno del quale, insieme all'Istat, è l'unico ente di informazione statistica. È Organismo intermedio del Piano nazionale Giovani, donne e lavoro (PN GDL) e svolge attività di assistenza metodologica e scientifica per le azioni di sistema del Fondo sociale europeo. È Agenzia nazionale del programma comunitario Erasmus+ per l'ambito istruzione e formazione professionale.

L'Inapp sottopone a valutazione i risultati della ricerca, organizzativi e individuali, esplicitando nel Piano triennale delle attività gli obiettivi quantitativi e qualitativi delle attività istituzionali, di ricerca scientifica e di terza missione, nonché le risorse ad essi dedicate (D.Lgs. 25 novembre 2016, n. 218).

2.2 Servizi attivi

L'attività dell'Inapp consiste principalmente nella produzione e diffusione di dati, analisi e previsioni di elevata qualità, realizzati in piena autonomia, con rigore scientifico, per rispondere alle esigenze conoscitive delle diverse tipologie di pubblico cui si rivolge l'Istituto – cittadini, università, scuole, decisori pubblici, imprese, media, organismi internazionali, ricercatori, studenti e rispondenti alle indagini in corso.

Nelle more del riassetto organizzativo derivante dalla soppressione dell'Anpal, di seguito si elencano sinteticamente i cinque attuali servizi erogati dall'Ente, le cui schede descrittive sono riportate al punto 3:

- Biblioteca, accesso e servizi relativi alla produzione tecnico-scientifica dell'Ente;
- Accesso aperto ai dati bibliografici della ricerca, per rendere accessibili e riusabili, in formato aperto, i dati bibliografici relativi alla produzione tecnico-scientifica dell'Ente;
- Ufficio Relazioni con il Pubblico, assistenza diretta e telematica ai cittadini-utenti relativamente a informazioni di carattere generale sull'organizzazione e le attività dell'Ente;
- Promozione e divulgazione tramite il sito web, accesso facilitato all'informazione scientifica e tecnica prodotta dall'Istituto;
- Promozione e divulgazione tramite canali social, servizio per la diffusione di informazioni sulle attività dell'Ente per promuovere eventi e iniziative.



3. SCHEDE DEI SERVIZI ALL'UTENZA, STANDARD DI QUALITÀ E RELATIVI INDICATORI

In questa sezione sono riportate le schede dei servizi all'utenza erogati dall'Inapp con i contenuti di carattere informativo aggiornati a seguito dei cambiamenti istituzionali determinati da norme e regolamenti.

3.1 Biblioteca

Servizio di sportello e multicanale

Sito: [Biblioteca - Inapp](#)

Orario di servizio: LUN-VEN: 9:00-13:00

LUN, MER: 14:00-16:00

La Biblioteca dell'Inapp "Vincenzo Saba" supporta le attività di studio e ricerca nell'ambito dei temi di rilevanza istituzionale (monitoraggio e valutazione delle politiche del lavoro e dei servizi per il lavoro, politiche dell'istruzione e della formazione, politiche sociali), adottando logiche di open access e di networking con comunità scientifiche e istituzioni di ambito nazionale e internazionale. Aperta anche all'utenza esterna, offre servizi di consultazione in sede e di reference bibliografico.

Contatti

Biblioteca

Via Po, 3 - 00198 Roma

e-mail: biblioteca@inapp.gov.it

pagina web: <https://www.inapp.gov.it/biblioteca>

OPAC - <https://inapp.infoteca.it/>

INAPP OA - <http://oa.inapp.gov.it>



Standard di qualità del servizio Biblioteca

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di Qualità	Formula indicatori	Valore programmato
Prestito consultazione e diffusione pubblicazioni	Modalità di accesso	Disponibilità del servizio tramite frontdesk ed e-mail al 95% orario totale	Numero richieste evase multicanale / Numero richieste in entrata multicanale	>95%
	Tempi di risposta	Richieste evase entro 48 ore dalla ricezione	Numero richieste evase nei tempi stabiliti/Totale delle richieste	>95%
	Trasparenza del servizio erogato	Pubblicazione sul sito web istituzionale delle informazioni riguardanti le modalità di contatto aggiornate entro le 48 ore	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti	<20%
	Efficacia del servizio	Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa al 95% delle richieste	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di comunicazioni	>95%
Reference, orientamento e accesso a reti	Modalità di accesso	Disponibilità del servizio di reference tramite frontdesk ed e-mail al 95% orario totale	Numero richieste evase multicanale / Numero richieste in entrata multicanale	>95%
	Tempi di risposta	Richieste evase entro 48 ore dalla ricezione	Numero richieste evase nei tempi stabiliti/Totale delle richieste	>90%
	Trasparenza del servizio erogate	Pubblicazione sul sito web istituzionale delle informazioni riguardanti le modalità di contatto aggiornate entro le 48 ore	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti	<20%
	Efficacia del servizio	Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa al 95% delle richieste	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di comunicazioni	>95%



3.2 Accesso aperto ai dati bibliografici della ricerca

Servizio multicanale

Sito: dati.inapp.gov.it

INAPP OA - <http://oa.inapp.gov.it>

Il servizio è finalizzato a rendere accessibili e riusabili, in formato aperto, i dati bibliografici relativi alle pubblicazioni che l'Inapp produce come esito delle proprie attività di ricerca e assistenza tecnica sui temi di interesse istituzionale.

Contatti

Corso d'Italia, 33 - 00198 Roma

telefono: +39 06 85447 1

e-mail: oa@inapp.gov.it

Standard di qualità del servizio Accesso aperto ai dati bibliografici della ricerca

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità	Formula indicatori	Valore programmato
Accesso aperto ai dati bibliografici della ricerca	Modalità di accesso	50% dei dati aperti /n. totale pubblicazioni	Numero dati aperti pubblicati / Totale pubblicazioni Inapp Editore	>50%
	Tempi di risposta	Entro 15 gg dalla pubblicazione della ricerca	Numero richieste evase nei tempi stabiliti / Totale delle richieste	>60%
	Trasparenza del servizio erogato	90% di licenze IODL applicate	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti	<10%
	Efficacia del servizio	Maggiore di 50% del numero di accessi rispetto anno precedente	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di funzionalità presenti	<10%



3.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp)

Servizio di sportello e multicanale

Orario di servizio: LUN-VEN 9:30-13:00

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Inapp offre servizi di primo orientamento e informazione a coloro che entrano in contatto e interagiscono con l'Istituto. Inoltre, l'Ufficio facilita la comunicazione e la condivisione di informazioni tra servizi, dipartimenti e uffici dell'Istituto stesso e tra gli Urp delle varie amministrazioni.

Contatti

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Corso d'Italia, 33 - 00198 Roma

telefono +39 06 85447 750

e-mail: urp@inapp.gov.it

pagina web: <https://www.inapp.gov.it/comunicazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico>

Standard di qualità del servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp)

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità	Formula indicatori	Valore programmato
Ascolto e orientamento	Modalità di accesso	Numero richieste evase multicanale maggiore del 95%	Numero richieste evase multicanale / Numero richieste in entrata multicanale	>95%
	Tempi di risposta	Richieste evase entro 24 ore dalla ricezione	Numero richieste evase nei tempi stabiliti/Totale delle richieste	>95%
	Trasparenza del servizio erogato	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto entro 5 gg	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti	<20%
	Efficacia del servizio	Risoluzione delle comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti al 95% del totale	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di comunicazioni	>95%



3.4 Promozione e divulgazione tramite il sito web

Servizio telematico

Sito: <https://inapp.gov.it>

Il sito web dell'Inapp è uno strumento fondamentale per diffondere e rendere pienamente fruibili i risultati delle attività dell'Ente e i suoi dati, per assicurare la trasparenza amministrativa e per promuovere la presenza dell'Istituto nelle comunità scientifiche e istituzionali di riferimento.

Il sito web dell'Inapp, disponibile in lingua italiana e inglese, riveste un ruolo centrale per lo sviluppo della strategia di diffusione e comunicazione dell'Istituto fornendo ai singoli cittadini, ai giornalisti e ai decisori pubblici e privati informazioni chiare e facilmente fruibili.

Il sito web istituzionale è disponibile all'indirizzo <https://www.inapp.gov.it>.

Il sito rappresenta la porta di accesso a tutta l'informazione scientifica e tecnica diffusa attraverso diversi canali: le pubblicazioni in formato elettronico e la biblioteca digitale, i contributi al Parlamento, le banche dati, le tavole di dati, i microdati, i comunicati stampa e le infografiche. Inoltre, gli eventi e le conferenze che l'Inapp organizza trovano spazio in una sezione dedicata che raccoglie tutti i materiali.

In ottemperanza alla normativa vigente, vengono anche diffuse le informazioni che alimentano la sezione Amministrazione trasparente che comprendono, tra gli altri, i concorsi e i bandi di gara (<https://www.inapp.gov.it/amministrazione-trasparente/>).

Attraverso il sito istituzionale, all'indirizzo <https://www.inapp.gov.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico/>, i cittadini possono reperire la modulistica per esercitare il diritto di accesso civico e di accesso ai documenti amministrativi.

Un servizio di newsletter offre la possibilità di rimanere aggiornati su dati, eventi, pubblicazioni e altre attività dell'Inapp svolte nell'ultimo mese (<https://www.inapp.gov.it/comunicazione/newsletter>).

Contatti

Corso d'Italia, 33 - 00198 Roma

telefono: +39 06 85447 1

e-mail: redazioneportale@inapp.gov.it

urp@inapp.gov.it

**Standard di qualità del servizio Promozione e divulgazione tramite il sito web**

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità	Formula indicatori	Valore programmato
Promozione e divulgazione tramite il sito web	Modalità di accesso	Stabilità e disponibilità della connessione ai server	Ore giorno di funzionamento attivo/24 h	>95%
	Tempi di risposta	Tempo tra richiesta di informazioni e invio risposta	Numero richieste evase nei tempi stabiliti/Totale delle richieste	>95%
	Trasparenza del servizio erogato	Numero di informazioni aggiornate rispetto al numero informazioni presenti	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti	<10%
	Efficacia del servizio	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza rispetto alle funzionalità presenti	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di funzionalità presenti	<5%



3.5 Promozione e divulgazione social

Servizio telematico

Sito: <https://inapp.gov.it>

L'Inapp utilizza i social media per diffondere informazioni sull'Ente, per promuovere attività, eventi e iniziative, pubblicazioni, bandi e concorsi, per creare nuovi spazi di dialogo con stakeholder e cittadini atti a raccogliere le loro opinioni nel rispetto delle regole di buona educazione nell'utilizzo della rete.

Canale Inapp Youtube – <https://www.youtube.com/@InappWeb>

Pagina ufficiale Facebook – <https://www.facebook.com/InappGov/>

Pagina ufficiale X (Twitter) – <https://x.com/InappGov>

Pagina ufficiale LinkedIn – <https://www.linkedin.com/company/inappgov>

Pagina ufficiale Instagram – <https://www.instagram.com/inappgov/>

Contatti

Social network e informazione multimediale

Corso d'Italia, 33 - 00198 Roma

telefono: +39 06 85447 1

e-mail: redazionesocial@inapp.gov.it

Standard di qualità del servizio Promozione e divulgazione social

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità	Formula indicatori	Valore programmato
Promozione e divulgazione social	Modalità di accesso	Numero richieste informazioni / Richieste di approfondimento dei contenuti pubblicati sui vari canali	Ore giorno di funzionamento attivo/24 h	>95%
	Tempi di risposta	Tempo tra richiesta di informazioni e invio della risposta entro 48 ore	Numero richieste evase nei tempi stabiliti / Totale delle richieste	>90%
	Trasparenza del servizio erogato	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto entro 5 gg	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti	<20%
	Efficacia del servizio	Risoluzione delle comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti al 95% del totale	Numero comunicazioni evase / Numero totale di comunicazioni	>95%



4. RAPPORTI CON L'UTENZA

4.1 Valutazione dei servizi effettuata dagli utenti

Ai fini del miglioramento continuo dei servizi offerti, a partire dal 2015, l'Inapp conduce annualmente una rilevazione per misurare il grado di soddisfazione degli utenti, per comprendere l'evoluzione delle loro esigenze e adattarne costantemente i servizi.

A tale scopo, nel Piano integrato di attività e organizzazione dell'Istituto, PIAO 2024-2026, sono programmati alcuni interventi relativi alla ridefinizione della strumentazione per la rilevazione della soddisfazione degli utenti (servizi online, accesso ad eventi e servizi bibliotecari, URP).

Sempre al fine di consentire il miglioramento dei servizi e dei prodotti offerti, si intende verificare la possibilità di inserire nelle sezioni del sito www.inapp.gov.it un'apposita funzione per raccogliere i riscontri degli utenti relativamente a tempestività, chiarezza e pertinenza dei contenuti.

4.2 Procedure di reclamo/segnalazione

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio e/o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità delle prestazioni, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano la Carta dei servizi, l'Inapp prevede adeguate procedure per il ricevimento dei reclami.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di chi lo inoltra e può essere presentato:

- per iscritto all'Ufficio relazioni con il pubblico Inapp - Corso d'Italia, 33 - 00198 Roma
- per posta elettronica all'indirizzo: urp@inapp.gov.it
- attraverso il sito web all'indirizzo <https://www.inapp.gov.it/comunicazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico>.

Il reclamo presentato all'Urp potrà anche riguardare presunti disservizi avvenuti presso altri Uffici. In tal caso compito dell'Urp sarà quello di inoltrare il reclamo all'Ufficio competente, vigilando sui tempi dell'attività istruttoria e sul termine massimo della risposta da inviare al reclamante.