



# STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

2014

AGENZIA SPAZIALE ITALIANA

23 GENNAIO 2014

## INDICE

Premessa	2
1. Standard di Qualità	3
2. Rapporti con i cittadini	4
Scheda Ufficio Relazioni con il Pubblico	5
Scheda Distretto Virtuale	6

## **Premessa**

Il piano degli standard di qualità 2014 vuole essere uno strumento informativo sintetico e di facile lettura, per far conoscere agli utenti i servizi erogati dall'ASI e i suoi Standard di Qualità, avendo come punto di riferimento il miglioramento dei servizi in funzione delle esigenze degli utenti.

Si tratta di un documento destinato ad essere aggiornato e implementato periodicamente sia in funzione alle indicazioni degli stakeholder sia in funzione della nuova macro organizzazione in fase di definizione.

Nell'elaborazione degli standard di qualità l'ente ha seguito le indicazioni della Commissione Indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CiVIT) conformemente alle delibere CiVIT (88/2010, 3/2012 e 6/2013) gli input ricevuti dagli stakeholders intervistati per la valutazione dei servizi erogati, elaborati nell'analisi di Customer Satisfaction (RS-PIF-2012-025) progettata nel Piano della Performance 2012-2014, nonché i suggerimenti raccolti dal processo di autovalutazione organizzativa, tramite il modello di *Common Assessment Framework* CAF, avviato nel 2013.

## **1. Standard di Qualità**

La misurazione della qualità dei servizi erogati serve a rilevare e controllare in modo oggettivo e quantitativo la rispondenza delle prestazioni afferenti a singoli servizi ai requisiti prestabiliti.

Gli indicatori per monitorare la qualità effettiva dei servizi erogati sono:

- accessibilità, declinata in accessibilità multicanale ;
- tempestività, definita dalle tempistiche di risposta;
- trasparenza, con l'indicazione del responsabile del servizio, delle procedure di contatto, delle modalità di diffusione di informazioni e di frequenza degli aggiornamenti, della pubblicazione dei dati relativi al rispetto degli standard;
- efficacia, qualificata in termini di conformità, affidabilità e completezza.

Per ogni indicatore è stata elaborata una breve descrizione ed esplicitata la formula di calcolo dichiarando il valore programmato.

Gli elementi sopra descritti sono stati riepilogati schematicamente all'interno delle tabelle costituite conformemente a quanto allegato alla Delibera n. 88/2010 della CiVIT.

Le suddette tabelle sono allegate al presente documento e sono oggetto di monitoraggio.

## **2. Rapporti con i cittadini**

L'ASI ha la missione "di promuovere, sviluppare e diffondere, con il ruolo di agenzia, la ricerca scientifica e tecnologica applicata al campo spaziale e aerospaziale e lo sviluppo di servizi innovativi, perseguendo obiettivi di eccellenza", pertanto come previsto dal Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità e dal Sistema di misurazione e valutazione della performance in ASI, deve garantire un'adeguata informazione e il coinvolgimento degli stakeholder.

A tal fine l'Agenzia attraverso il servizio URP provvede a:

- pubblicare l'aggiornamento delle informazioni sulle proprie attività nel sito istituzionale

- attivare l'interazione con i cittadini attraverso l'invio agli organi di stampa di newsletter trimestrali
- divulgare i video sulla propria web tv
- mettere a disposizione degli utenti indirizzi di posta elettronica certificata e numeri di telefono attraverso i quali i cittadini possano esprimere direttamente i loro feedback.

Con il servizio Distretto Virtuale l'Agenzia si relaziona con tutte le realtà operanti nel settore spazio promuovendo interazioni tra i vari attori (Università, Regioni, enti di ricerca, industria, PMI,...), attività che facilita lo sviluppo delle sinergie, linfa vitale per lo sviluppo di servizi innovativi.

Si prevede di realizzare a fine 2014 una nuova indagine di *Customer Satisfaction* allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione dei destinatari delle attività messe in campo per migliorare i servizi sopra descritti, e con l'obiettivo di estendere l'offerta ad altri servizi rilevanti per la comunità.

## Scheda Ufficio Relazioni con il Pubblico

### Servizio erogato

Svolgere un'attività di orientamento dell'utenza sull'organizzazione, le norme, le attività e le modalità di erogazione dei servizi in linea con la normativa vigente in tema di accessibilità e trasparenza dell'azione amministrativa; (\*)

Attuare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

**Modalità di erogazione:** web, e-mail, posta, fax, telefono.

**Utenti che usufruisce del servizio:** Cittadini, professionisti, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni.

**Struttura amministrativa cui notificare la preventiva diffida del ricorrente:** URP

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni su web dei servizi erogati e delle modalità di fruizione degli stessi	Ore giorno di funzionamento attivo/24h	98%
		Informazioni, tramite e-mail, posta, fax, telefono sui servizi erogati e sulle modalità di fruizione degli stessi	Numero informazioni erogate/ Totale numero informazioni richieste	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo che intercorre tra la formalizzazione della richiesta di accesso ai sensi della Legge 241 da parte dell'utente e la comunicazione di riscontro dell'amministrazione al richiedente con l'indicazione della data di trasmissione a ufficio competente e del nominativo del responsabile del procedimento (*)	2 g.g.	90%
		Tempo massimo che intercorre tra la formalizzazione della richiesta di informazioni da parte dell'utente e la formalizzazione della risposta dell'amministrazione al richiedente	3 g.g.	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su web delle informazioni che riguardano il responsabile del servizio	Numero pubblicazioni corrette/ Totale numero pubblicazioni	100%
	Procedura di contatto	Pubblicazione su web delle informazioni che riguardano le modalità di contatto	Numero pubblicazioni corrette/ Totale numero pubblicazioni	100%
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su web della tempistica garantita.	Numero pubblicazioni corrette/ Totale numero pubblicazioni	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su web delle eventuali spese a carico dell'utente e delle relative modalità di pagamento	Numero pubblicazioni corrette/ Totale numero pubblicazioni	100%
	Diffusione	Realizzazione di servizi televisivi, prodotti cartacei e multimediali per comunicare il ruolo e l'immagine dell'Agenzia	Numero servizi televisivi, prodotti realizzati ad evento, programmi, ect.	minimo 2 servizi televisivi al mese e 1 prodotto ad evento
	Aggiornamenti	Miglioramento del tempo di pubblicazione degli aggiornamenti richiesti nel sito istituzionale dell'Agenzia.	Tempo di pubblicazione rispetto alla richiesta degli utenti	≤ 2 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero servizi erogati secondo gli standard/ Totale numero servizi erogati	95%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei riscontri negativi sui servizi erogati/ Totale numero servizi erogati	5%
	Compiutezza	Esauritività della prestazione erogata	Numero servizi evasi senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di servizi evasi	90%

(\*) la durata del procedimento di accesso agli atti viene riportata nel sito web sezione URP - Accesso ai documenti amministrativi.

## Scheda Distretto Virtuale

### Servizio erogato

Si tratta di una piattaforma interattiva direttamente mantenuta su web dagli attori del settore spaziale nazionale ed internazionale (professionisti, imprese, enti pubblici, soggetti di ricerca, associazioni imprenditoriali, Regioni, Università, ecc.). Permette di mappare tutte le specificità e le vocazioni espresse dal territorio e di promuoverne la valorizzazione in modo sinergico e interattivo, anche con operazioni di finanza integrativa.

La piattaforma si articola in 3 tool:

- un data base delle imprese e della comunità scientifica (*Directory*);
- un *piattaforma documentale* (*Content manager*);
- un comunicatore e-mail tematico, ovvero una *newsletter* bidirezionale utilizzabile da tutti i soggetti registrati per inviare messaggi alla community.

### Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite web e, per quanto riguarda la prima registrazione tramite e-mail, posta, fax, telefono. La prima registrazione viene validata dall'Amministratore del sistema previa effettuazione della istruttoria per la verifica dei requisiti richiesti.

### Utenza che usufruisce del servizio

Professionisti, imprese, Enti pubblici, Soggetti di ricerca, Associazioni imprenditoriali.

### Struttura amministrativa cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

URP.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni su web e tramite e-mail dei servizi erogati e delle modalità di fruizione degli stessi	Ore giorno di funzionamento attivo/24h	98%
		Informazioni tramite posta, fax, telefono sui servizi erogati e delle modalità di fruizione degli stessi	Numero reclami ricevuti su richieste di informazioni non evase	max 10%
Tempestività	Tempestività	Tempo medio annuo che intercorre tra la formalizzazione della richiesta di prima iscrizione e l'erogazione della risposta	15 giorni	95%
		Tempo che intercorre per tutte le altre operazioni interattive	Numero di reclami per operazioni interattive che non si finalizzano contestualmente	max 10
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su web delle informazioni che riguardano il responsabile del servizio	Numero pubblicazioni complete/ Totale numero pubblicazioni	100%
	Procedura di contatto	Pubblicazione su web delle informazioni che riguardano le modalità di contatto	Numero pubblicazioni complete/ Totale numero pubblicazioni	100%
	Reporting	Pubblicazione su web dei dati relativi al rispetto degli standard di DV	pubblicazione semestrale	98%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami per prestazioni al di sotto degli standard	max 10
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei riscontri negativi sui servizi erogati	max 10
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero servizi evasi senza ulteriori adempimenti dell'utenza di servizi evasi	max 10