

non

INPS

DETERMINAZIONE n. 67 del 4 MAG. 2012

INPS - UFF. OO.CC. - Perveauto il - 4 MAG. 2012

Oggetto: **Standard di qualità dei servizi 2012**

IL PRESIDENTE

Visto il Decreto legislativo n. 479 del 30 giugno 1994 e successive modificazioni;

Visto il D.P.R. 24 settembre 1997, n. 366;

Visto il D.P.R. 30 luglio 2008, con il quale il dott. Antonio Mastrapasqua è stato nominato, per la durata di un quadriennio, Presidente dell'Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS);

Visto l'articolo 21, comma 9 del Decreto Legge 6 dicembre 2011 n. 201, convertito in legge 22 dicembre 2011 n. 214, che ha differito la durata in carica del Presidente dell'Istituto nazionale della previdenza sociale dell'INPS fino al 31 dicembre 2014;

Visto l'art 7, comma 8, del Decreto legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122;

Visto l'articolo 21, comma 1 del Decreto Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito in legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha previsto la soppressione dell'INPDAP e dell'ENPALS, con decorrenza 1° gennaio 2012, e l'attribuzione delle relative funzioni all'INPS, che succede in tutti i rapporti attivi e passivi degli Enti soppressi;

684

A

Vista la direttiva del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 28 dicembre 2011;

Considerato il Decreto legislativo 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", con particolare in riferimento alla definizione di standard qualitativi fissati dalle amministrazioni;

Preso atto che la CIVIT, Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche, ha approvato la delibera n. 88/2010, "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" (articolo 1, comma 1 del decreto legislativo 198/2009), con le quali propone un metodo per la misurazione della qualità dei servizi ed un percorso volto alla definizione di standard di qualità e la delibera n. 3/2012, "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici";

Visto il documento "Standard di qualità dei servizi 2012", predisposto dalla Direzione Generale;

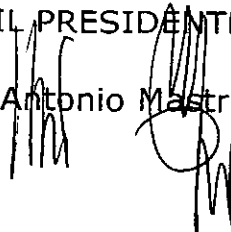
Su proposta del Direttore generale;

DETERMINA

- **di approvare** lo Standard di qualità dei servizi 2012 ed i relativi allegati, che formano parte integrante della presente determinazione;
- **di trasmettere** il documento "Standard di qualità dei servizi 2012" al Consiglio di Indirizzo e Vigilanza;
- **di dare mandato** al Direttore generale per l'esecuzione di tutti gli atti conseguenti.

IL PRESIDENTE

Dott. Antonio Mastrapasqua



DOC 684

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Standard di qualità dei servizi

Anno 2012

Premessa

L'art. 21 della Legge 214 del 2011 di conversione del decreto legge n. 201/2011, prevede la soppressione, dal 1° gennaio 2012, degli enti previdenziali Inpdap ed Enpals e l'attribuzione delle relative funzioni all'Inps.

Nelle more dell'emanazione dei decreti di natura non regolamentare del Ministro del lavoro e delle politiche sociali di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze e con il Ministro per la pubblica amministrazione e la semplificazione, che la legge prevede siano emanati entro 60 giorni dall'approvazione dei bilanci di chiusura delle relative gestioni degli Enti soppressi, il presente documento è stato strutturato in tre sezioni.

Indice

Premessa	2
Sezione Inps	4
Presentazione	4
1. L'Istituto.....	5
1.1. L'organizzazione Inps	5
2. I servizi Inps	7
3. La qualità del servizio.....	11
3.1. Le dimensioni della qualità	11
3.2. Il sistema di valutazione della performance collegato agli indicatori di qualità.....	18
3.3. La mappa dei servizi e gli standard di qualità	19
Sezione Enpals	20
Presentazione del Piano	20
Sezione Inpdap.....	21
Gli standard di qualità delle prestazioni in INPDAP.....	21

Sezione Inps

Presentazione

Il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in materia di "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance", prevede che le amministrazioni pubbliche si dotino di un sistema attraverso il quale attivare un processo di miglioramento continuo delle performance.

Questo sistema deve assicurare, in prospettiva :

- il miglioramento della qualità dei servizi pubblici, attraverso una revisione periodica e, quindi, un innalzamento progressivo degli standard di qualità;
- l'ottimizzazione dei costi dei servizi erogati, da operare attraverso il progressivo miglioramento degli standard economici.

Con la delibera n. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)", la Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche ha proposto un metodo per la misurazione della qualità dei servizi, coerente con le previsioni di cui al d.lgs. n. 150/2009, indicando, in particolare, alle amministrazioni il percorso volto alla definizione di standard di qualità.

L'Inps è in cammino ormai da diversi anni lungo la strada della semplificazione, della trasparenza e del miglioramento dei servizi ai cittadini, agli assicurati e alle aziende. Grazie alla presenza capillare sul territorio e ad una politica da sempre attenta all'innovazione, l'Istituto s'impegna, in maniera costante, per affermare un nuovo modo di intendere il rapporto tra l'amministrazione e il cittadino, basato sull'informazione chiara, sulla ricerca della soddisfazione delle esigenze e dei bisogni di ciascuno. Ne sono testimonianza le pubblicazioni in tema di qualità e trasparenza, presenti tra l'altro sul sito dell'Istituto: Bilancio sociale, Rapporti annuali Inps, Piano della performance, Sistema di misurazione e valutazione della performance, Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, Carta dei servizi.

Le stesse finalità di trasparenza, semplificazione, economicità ed efficienza, sono state perseguite nell'adozione dei sistemi di organizzazione, pianificazione e controllo di gestione.

Il documento presenta una mappa sintetica dei servizi dell'Istituto con i relativi livelli di qualità, analizzati nelle diverse dimensioni, in linea con le tabelle semplificative degli standard di qualità allegare alle delibere Civit 88/2010 e 3/2012.

1. L'Istituto

L'Inps, Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, è il principale ed il più grande ente previdenziale italiano. La storia dell'Inps è la storia della sicurezza sociale nel nostro Paese. Sono assicurati all'Inps la quasi totalità dei lavoratori dipendenti del settore privato ed alcuni del settore pubblico, così come la maggior parte dei lavoratori autonomi.

L'Istituto, nato allo scopo di garantire i lavoratori dai rischi di invalidità e vecchiaia, ha assunto nel tempo un ruolo di crescente importanza, fino a diventare il fulcro del processo di protezione sociale del nostro Paese. Le primitive funzioni di copertura assicurativa sono state affiancate nel tempo da un elevato numero di nuove competenze, sia di carattere previdenziale che assicurativo. Attualmente, l'Inps attraverso l'attuazione di norme e leggi, che regolano il mondo della previdenza sociale, gestisce più di 500 prodotti relativi a pensioni, conti aziendali, conti assicurativi, prestazioni a sostegno del reddito e della famiglia, etc.

Il servizio è garantito a tutte le tipologie di utenti con modalità di contatto sempre più accessibili e capillari.

In Italia, 80 pensioni su 100 sono erogate dall'Inps per un importo annuo pari ad oltre il 70% del totale della spesa pensionistica sostenuta nel nostro Paese.

1.1. L'organizzazione Inps

Il nuovo modello organizzativo dell'Istituto, definito attraverso le determinazioni commissariali n. 36 del 23 ottobre 2008 e n. 140 del 29 dicembre 2008 e delineato operativamente dalla circolare n. 102 del 2009 e dalla circolare n. 129 del 2010, sta realizzando un radicale cambiamento nella gestione delle competenze attraverso il passaggio dall'organizzazione per processi aziendali a quella per soggetti.

Nella nuova organizzazione per soggetti è previsto un "front office" che comprende tutte le strutture organizzative che interagiscono fra loro e con il cliente, cittadino o impresa. Il supporto per questa attività è offerto simultaneamente dal "back office", che gestisce le proprie attività in maniera indipendente, garantendo però il costante aggiornamento delle banche dati, necessario per l'erogazione dei servizi al momento della loro richiesta.

L'Istituto è attualmente composto dalle seguenti strutture:

- una Direzione generale, volta ad assicurare il governo dell'intero sistema di gestione dell'Ente;

- 20 Direzioni regionali, adibite al ruolo di governo delle risorse assegnate, cui compete la responsabilità della gestione ed il conseguimento dei risultati diretti ad assicurare la governance sul territorio ed a gestire direttamente i processi di supporto. Le direzioni regionali, inoltre, hanno una funzione di verifica dei livelli di qualità dei servizi e dei processi nelle strutture del territorio, anche con riferimento all'attuazione di efficaci procedure di prevenzione e diminuzione dei rischi aziendali;
- 102 Direzioni provinciali, cui compete la responsabilità degli obiettivi di produzione assegnati; il compito di svolgere attività di supporto (back office) e di gestire i flussi assicurativi, contributivi ed i conti individuali ed aziendali;
- 4 Direzioni provinciali ad elevate dimensioni (aree metropolitane di Milano, Napoli, Roma, Torino).

Le **strutture sul territorio** che erogano servizi a cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni sono le seguenti:

- 44 Agenzie complesse, organizzate per la gestione dei flussi assicurativi e contributivi per l'esercizio di tutte le funzioni necessarie ad assicurare l'erogazione dei servizi alle varie tipologie di utenti;
- 106 Agenzie interne alle Direzioni Provinciali e 342 Agenzie Territoriali, strutture operative che svolgono funzioni di produzione dei servizi e attività di sportello (front office).

2. I servizi Inps

Il compito dell'Istituto previsto dalla Costituzione e dalle norme consiste nella **acquisizione dei contributi e nella erogazione delle prestazioni.**

L'articolo 1 della legge n. 88/1989 recita:

"L'Inps, nel quadro della politica economica generale, adempie alle funzioni attribuitegli con criteri di economicità e di imprenditorialità, adeguando autonomamente la propria organizzazione all'esigenza di efficiente e tempestiva acquisizione dei contributi ed erogazione delle prestazioni. Alle medesime finalità deve conformarsi l'azione di controllo e di vigilanza sull'attività dell'Istituto."

La varietà, vastità e consistenza economica dei servizi erogati dall'istituto, che sono compresi nelle aree della previdenza e dell'assistenza, rappresentano una particolarità nell'ambito della P.A. italiana ed europea.

Per svolgere tale compito in un quadro normativo in costante evoluzione, che impone l'aggiornamento continuo delle procedure e dei servizi, l'Inps adotta modelli organizzativi moderni, supportati da soluzioni tecnologiche avanzate, con l'obiettivo di fornire agli utenti risposte soddisfacenti sotto il profilo della qualità e della tempestività e di attuare un nuovo modo di fare servizio, trasformando la logica operativa del "lavorare per l'utente" in quella del "lavorare con l'utente".

È stata sviluppata una rete multicanale integrata che comprende da una parte un ampliamento delle modalità telematiche di accesso ai servizi (sito web, Contact Center, Punti cliente) virtualizzando così il fronte aziendale dell'Istituto, dall'altra la ridefinizione del canale fisico di accesso agli stessi, il front line di sede, accrescendone e migliorandone la funzionalità.

Di seguito i servizi erogati dall'Inps, suddivisi per tipologia di utente fruitore:

PER I LAVORATORI DIPENDENTI ASSICURATI	
Servizi di gestione del conto assicurativo	Estratti contributivi (a richiesta o in modo generalizzato anche di tipo certificativo) Certificazione del diritto a pensione ai fini anche dell'incentivo per il posticipo della pensione Aggiornamento del conto a seguito di nuove contribuzioni versate o per integrazione dovute a: contributi figurativi, ricongiunzioni, recupero di periodi assicurati, riscatti, versamenti volontari Assistenza operativa specialistica sulle opportunità offerte dalla normativa

	<p>vigente</p> <p>Totalizzazione, a titolo gratuito, dei contributi versati presso più gestioni pensionistiche al fine di ottenere un'unica prestazione pensionistica.</p>
Prestazioni temporanee	<p>Indennità di maternità</p> <p>Indennità di malattia</p> <p>Indennità antitubercolari</p> <p>Cure termali</p> <p>Assegno per congedo matrimoniale</p> <p>Assegno al nucleo familiare</p> <p>Indennità di disoccupazione</p> <p>Trattamenti speciali di disoccupazione (per esempio rimpatriati, frontalieri svizzeri, edili, agricoli)</p> <p>Trattamenti di integrazione salariale</p> <p>Mobilità</p> <p>Trattamenti di fine rapporto e crediti di lavoro, in caso di mancato adempimento del datore di lavoro</p> <p>Trattamenti di fine rapporto ed anticipazioni per gli impiegati dipendenti dalle Esattorie e ricevitorie delle imposte dirette</p> <p>Trattamenti speciali per il personale già dipendente da imprese di assicurazione poste in liquidazione coatta amministrativa</p> <p>Trattamenti di richiamo alle armi</p> <p>Congedo retribuito per assistenza a familiari in condizione di handicap grave</p> <p>Permessi e astensioni facoltative dal lavoro</p> <p>Permessi giornalieri per i donatori di sangue e di midollo</p> <p>Permessi giornalieri per i volontari soccorso alpino e speleologico</p> <p>Rimpatrio salme extracomunitari</p>
Pensioni	<p>Anzianità</p> <p>Inabilità</p> <p>Indiretta/reversibilità</p> <p>Invaldità</p> <p>Vecchiaia</p>

PER I PENSIONATI	
Servizi di gestione della pensione	<p>Aggiornamento annuale automatico per le variazioni del costo della vita, secondo le previsioni normative</p> <p>Calcolo, a richiesta, della pensione (per integrazione della posizione assicurativa, per assegni familiari, per motivi legati al reddito)</p> <p>Erogazione a richiesta di supplemento della pensione per contributi accreditati successivamente al pensionamento</p> <p>Predisposizione di modalità di pagamento in linea con le preferenze manifestate dai pensionati</p>

PER LE IMPRESE	
Servizi di gestione del conto aziendale	Iscrizioni, variazioni e cessazioni aziendali Invio del provvedimento di iscrizione e di comunicazioni relative alle caratteristiche contributive e alle aliquote Assistenza per l'invio telematico dei dati aziendali e dei lavoratori Registrazione negli archivi della contribuzione versata Gestione dei crediti vantati dall'INPS Rilascio Estratti conto Certificazioni della regolarità contributiva Autorizzazione ai benefici previsti per le integrazioni salariali ordinarie
Altri servizi	stato del conto aziendale (situazione creditoria e debitoria, modalità di attivazione delle regolarizzazioni e/o del recupero delle somme dovute)

PER I LAVORATORI AUTONOMI	
Servizi di gestione del conto assicurativo	Aggiornamento del conto con la registrazione negli archivi della contribuzione versata, figurativa, da riscatto e da riconsunzione Invio modulistica prestampata F24 Gestione dei crediti vantati dall'Inps Rilascio Estratti conto Certificazione della regolarità contributiva Totalizzazione, a titolo gratuito, dei contributi versati presso più gestioni pensionistiche al fine di ottenere un'unica prestazione pensionistica
Altri servizi	Stato del conto aziendale (situazione creditoria e debitoria, modalità di attivazione delle regolarizzazioni e/o del recupero delle somme dovute)
Prestazioni temporanee	Indennità di maternità Cure termali Assegni familiari ai Cd/CM e ai pensionati delle gestioni autonome (artigiani, commercianti, coltivatori diretti, coloni e mezzadri)
Pensioni	Anzianità Inabilità Indiretta/reversibilità Invalidità Vecchiaia

PER I COLLABORATORI COORDINATI E CONTINUATIVI, I PROFESSIONISTI E GLI ASSOCIATI IN PARTECIPAZIONE (iscritti alla gestione separata di cui all'art. 2, comma 26 della l. 335/1995)	
Servizi di gestione del conto assicurativo	Aggiornamento del conto con la registrazione della contribuzione versata e gestione dei versamenti Assistenza ai committenti per l'invio telematico dei flussi e-Mens (dati mensili relativi ai compensi corrisposti) attivo dal gennaio 2005 Gestione dei crediti vantati dall'Inps Rilascio estratto contributivo

	Certificazione di regolarità contributiva Totalizzazione, a titolo gratuito, dei contributi versati presso più gestioni pensionistiche al fine di ottenere un'unica prestazione pensionistica
Altri servizi	Informazioni connesse alla apertura della posizione contributiva e sullo stato del conto informazioni sulla normativa in vigore
Prestazioni temporanee	Indennità di maternità Assegni per il nucleo familiare Indennità di malattia limitatamente ai periodi di degenza ospedaliera
Pensioni	Anzianità Inabilità Indiretta/reversibilità Invalidità Vecchiaia

PER I DATORI DI LAVORO DOMESTICO

Servizi di gestione del conto aziendale	Aggiornamento del conto con iscrizione e cessazione del collaboratore domestico Invio comunicazioni e modulistica di pagamento prestampata Registrazione contribuzione versata e gestione di eventuali crediti
Altri servizi	Informazioni connesse all'apertura della posizione contributiva e allo stato del conto Informazioni sulla normativa in vigore

PER I CITTADINI SPROVVISTI DI REDDITO E IN CONDIZIONI DI BISOGNO, ANCHE PER MOTIVI DI SALUTE

Sussidi economici	Assegno sociale ai cittadini italiani e ai cittadini extracomunitari titolari di carta di soggiorno, ultrasessantacinquenni sprovvisti di reddito Pagamento della pensione ai cittadini riconosciuti invalidi civili dal servizio sanitario Nazionale Assegno di accompagnamento per i cittadini inabili
-------------------	--

PER LE ALTRE AMMINISTRAZIONI

Rilascio dell'attestato contenente l'indicatore ISEE - Indicatore Situazione Economica Equivalente - che consente ai cittadini di accedere, a condizioni agevolate, alle prestazioni sociali o ai servizi di pubblica utilità Pagamento, per conto dei comuni, dell'assegno di maternità mensile per il nucleo familiare Pagamento, a seguito di apposita convenzione, delle rendite Inail	
--	--

3. La qualità del servizio

L'azione dell'Inps si ispira ai principi di:

- Uguaglianza e imparzialità, come pari trattamento tra i cittadini, gli assicurati e le aziende e rifiuto di qualsiasi forma di discriminazione
- Tempestività e regolarità come impegno ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i problemi e le disfunzioni nell'erogazione dei servizi
- Semplicità e chiarezza nell'informazione e nella comunicazione, nelle modalità e nei canali di accesso ai servizi
- Partecipazione dei cittadini, degli assicurati e delle aziende attraverso la promozione di un rapporto diretto e personalizzato
- Efficacia ed efficienza monitorate attraverso un sistema del controllo di gestione
- Correttezza e sicurezza nei sistemi di elaborazione e conservazione dei dati
- Qualità dei propri prodotti/servizi secondo gli standard europei
- Trasparenza nella gestione attraverso la funzione di indirizzo e vigilanza delle parti sociali

3.1. Le dimensioni della qualità

L'Inps è impegnato da anni nell'azione di continuo e costante miglioramento della qualità dei propri servizi e della semplificazione e trasparenza nei rapporti con i cittadini e le aziende, nell'intento di migliorare sempre più la qualità dei servizi offerti. Per questo due delle quattro dimensioni della qualità, l'accessibilità e la trasparenza, per gli indicatori di qualità individuati dall'Istituto, non sono riconducibili al singolo indicatore ma sono parametri gestiti e governati a livello centrale e validi con il medesimo standard su tutto il territorio nazionale e su tutte le strutture dell'Istituto, indipendentemente dalla loro dislocazione logistica e dalla loro grandezza.

L'Istituto cura sia l'accessibilità fisica, l'accesso alle sedi/sportelli, concretizzata da una fitta rete di agenzie alle quali l'utenza si può rivolgere garantendo anche una adeguata apertura oraria, sia l'accessibilità multicanale che è governata centralmente con la predisposizione dei numerosi servizi fruibili via web.

La trasparenza, è gestita a livello centrale curando la pubblicazione sul sito dell'Istituto dei documenti di interesse generale come la carta dei servizi,

inoltre, per ogni struttura sul territorio, sono indicati sul sito dell'Istituto, i responsabili dei servizi con i relativi recapiti (telefono, fax, email).

Dal 1983 l'Istituto ha introdotto un sistema di Pianificazione, Programmazione e Controllo di gestione che consente, oggi, di monitorare tutte le attività svolte nelle strutture, utilizzare tecniche di budgeting, controllare la qualità dei processi e dei prodotti/servizi erogati.

Il controllo sui servizi erogati avviene mediante un complesso sistema di rilevazione automatizzata dei dati e di indicatori di efficacia, di efficienza e di qualità che forniscono obiettivi elementi di giudizio sulla funzionalità complessiva dell'Istituto.

Di seguito sono riportate le quattro dimensioni della qualità: Accessibilità, Trasparenza, Tempestività ed Efficacia con la definizione presente nella delibera Civit n. 88/2010 e la loro contestualizzazione all'interno dell'operato dell'Inps.

Accessibilità

Nella delibera Civit n. 88/2010 per accessibilità si intende *"la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile."*

Inps sviluppa, valorizza e massimizza l'operatività e la capacità ricettiva dei propri canali di accesso, rispondendo così alle diverse esigenze dell'utenza. Nel tempo l'Istituto ha curato sia l'accessibilità fisica che l'accessibilità multicanale, arrivando oggi a disporre di una rete multicanale integrata che garantisce la possibilità di scegliere le modalità di accesso più congeniali.

Si accede ai servizi dell'Istituto:

- recandosi presso le strutture Inps sul territorio;
- avvalendosi dei partner di servizio (Patronati, Caf,...);
- utilizzando strumenti telematici e telefonici.

L'accesso fisico rimane comunque di primaria importanza in particolare per le persone anziane e i portatori di handicap e pertanto è stato adottato un **modello di front line** flessibile, applicabile con gli opportuni aggiustamenti a qualsiasi struttura Inps e caratterizzato dai seguenti moduli:

- una reception che svolge le funzioni di accoglienza in grado di orientare le persone, smistarle e indirizzarle correttamente, fornire loro modulistica per l'accesso ai servizi e, laddove possibile, servizi veloci.
- l'URP - ufficio relazioni con il pubblico, presidiato dal Responsabile della comunicazione.
- i Punti di incontro, cioè le postazioni per fornire informazioni ed erogare servizi, organizzate per tipologia di cliente (lavoratori assicurati, pensionati, imprese, richiedenti prestazioni a sostegno del reddito). All'interno del Punto di incontro sono presenti sportelli dedicati a ricevere, in maniera esclusiva, i cosiddetti "partner di servizio": gli enti di Patronato e i Consulenti del Lavoro, attivati secondo una agenda concordata tra le parti.
- le Isole di consulenza, strutture attivabili secondo modalità concordate con il cliente, quindi mediante appuntamento.

Le strutture Inps garantiscono l'apertura dei propri uffici al pubblico in fasce orarie antimeridiane e pomeridiane; di questi orari viene data adeguata pubblicità. In occasione di scadenze particolari, che comportino notevole afflusso di utenza, le strutture prevedono prolungamenti degli orari di apertura al pubblico. Inoltre, è possibile fissare appuntamenti per avere un'assistenza operativa specialistica.

Ogni cittadino, pur avendo una propria sede di riferimento in base alla zona in cui risiede, individuabile tramite il codice di avviamento postale, può ricevere assistenza, informazione ed erogazione di servizi in qualsiasi struttura dell'Inps senza vincoli territoriali.

Inoltre, nel corso del tempo, l'Istituto ha realizzato interventi volti a garantire ai cittadini diversamente abili adeguati livelli di accessibilità e comfort, attraverso l'abbattimento delle barriere architettoniche e l'installazione di strumenti che tengano conto delle loro particolari esigenze.

L'accesso telematico ai servizi ha avuto un forte incremento negli ultimi anni, grazie allo sviluppo delle tecnologie dell'informazione e al diffondersi dell'utilizzo di internet. L'Inps ha dato forte impulso alla virtualizzazione del proprio front-end con l'utente, per garantire il più ampio accesso a informazioni e servizi.

In particolare il sito internet offre una vastissima gamma di informazioni, documentazione e servizi.

Per l'accesso ai servizi on-line è per lo più necessario il codice di accesso personale (PIN) che, su richiesta, viene inviato gratuitamente all'utente.

Il Contact center integrato Inps-Inail costituisce un grande polo in grado di rispondere alla richiesta di informazioni su aspetti normativi, procedurali e su singole pratiche, sia dell'Inps che dell'Inail, oltreché di assistenza per gli utenti diversamente abili.

L'accesso telematico trova un ulteriore punto di forza nelle sinergie con i Patronati, i CAF, le Associazioni di categoria, i Consulenti del Lavoro e le Pubbliche Amministrazioni centrali e locali.

L'esclusività del canale telematico

Dal luglio 2010 è in corso il processo di telematizzazione delle richieste di prestazione/servizi erogati dall'Inps, è stato definito un percorso di progressiva estensione della telematizzazione, scandito attraverso un calendario di sostituzione delle tradizionali modalità di invio delle istanze all'Inps con la presentazione esclusivamente telematica.

Il calendario ha definito per ciascuna domanda di servizio la data di passaggio al canale telematico esclusivo, prevedendo una progressione temporale che si concluderà nel mese di aprile 2012.

Per ciascuno dei passaggi all'esclusività telematica, è stato previsto un periodo transitorio (di durata variabile in funzione della complessità o rilevanza del servizio), durante il quale le modalità tradizionali coesistono validamente insieme a quelle telematiche.

Al termine del periodo transitorio la presentazione delle domande di servizio dovrà avvenire soltanto attraverso uno dei seguenti canali:

- WEB- servizi accessibili direttamente dal cittadino tramite PIN attraverso il portale dell'Istituto;
- Contact center integrato;
- Intermediari dell'Istituto attraverso i servizi telematici offerti dagli stessi.

Trasparenza

"La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere." (Civit Delibera n. 88/2010)

Nell'Istituto la trasparenza è gestita a livello centrale quindi risulta identica per tutte le strutture.

L'Istituto da tempo si è dotato di un sito internet che risponde a tutti i requisiti di trasparenza accessibilità e chiarezza così come individuati dalla delibera Civit n. 105/2010. Il sito è gestito a livello centrale ed in esso è pubblicato sia il materiale documentativo/informativo che gli atti ufficiali degli Organi.

La Direzione Centrale Comunicazione cura l'armonizzazione dei contenuti informativi del sito Internet e il coordinamento grafico dei contenuti delle testate cartacee ed elettroniche edite dall'Istituto, collaborando con le direzioni centrali interessate alla definizione in termini di editing della modulistica e della corrispondenza istituzionale. Inoltre coordina le attività della rete degli addetti alle relazioni esterne a livello periferico.

L'utenza può trovare nel sito le informazioni relative alle sedi sul territorio: con l'indicazione dei dati relativi al responsabile sia della struttura che delle diverse aree con le indicazioni di recapiti telefonici, indirizzi e-mail e PEC.

Inoltre nella sezione "informazioni" sono reperibili, tra gli altri, documenti come la "Carta dei servizi" ed il "Regolamento per la definizione dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi" nel quale sono definiti, per ogni servizio/atto i tempi di erogazione e di risposta in caso di contenzioso.

L'Inps, attraverso la Struttura Centrale Comunicazione e relazioni esterne, stabilisce ed aggiorna le modalità con cui attivare efficaci processi di comunicazione esterna in merito alle informazioni relative al servizio e le modalità di utilizzo.

La Direzione, in rete con il territorio, attiva opportuni ed adeguati canali che vanno dall'uso degli strumenti di comunicazione di massa (radio, televisione) ad appropriati messaggi relativi ad eventi di particolare rilevanza per il servizio, allo scopo di informare e coinvolgere tutti i soggetti interessati sul territorio in quanto cittadini, assicurati o aziende.

Ogni anno l'Inps partecipa ad eventi e manifestazioni con propri stand espositivi in cui vengono erogati servizi telematici e distribuito materiale informativo. L'Inps è raggiungibile anche attraverso il Portale Italia, www.italia.gov.it.

Tempestività

"La tempestività è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito" (Civit Delibera n. 88/2010)

L'Istituto definisce precisi standard comportamentali, organizzativi ed operativi costantemente monitorati ed aggiornati. Per garantire omogeneità ed un miglioramento del livello qualitativo dei prodotti/servizi erogati, l'Istituto è, da tempo, impegnato a ridisegnare i processi produttivi per ridurre la variabilità nei comportamenti delle strutture sulla base della definizione di standard e modelli prefissati.

Il sistema di pianificazione e controllo, contiene un sistema di indicatori, specifici per ogni area di produzione/prodotto che consentono di valutare la tempestività dell'erogazione dei servizi.

Il parametro di valutazione, definito "**tempo soglia**" rappresenta, in generale, il tempo massimo previsto per la definizione delle istanze degli utenti, specifico per ogni prodotto, come indicato nella carta dei servizi.

Nella carta dei servizi sono indicati i termini previsti per la definizione delle istanze provenienti dai cittadini, assicurati e aziende (i tempi indicati decorrono dalla data di presentazione in Inps della domanda/istanza o dalla data di decorrenza, se successiva, e si riferiscono a domande/istanze correttamente compilate e complete della documentazione necessaria).

Per alcuni prodotti/servizi sono stati definiti ulteriori tempi soglia che consentono di effettuare analisi più approfondite sui tempi di definizione delle istanze (ad es. tempi soglia per l'erogazione delle pensioni sono 30gg, 60gg e 120gg, così da verificare la quantità e la distribuzione dei provvedimenti emanati prima o dopo i tempi previsti nella carta dei servizi).

Ad inizio anno vengono fissati, per ogni struttura territoriale ed ogni prodotto, tenendo conto delle differenze in termini di numerosità della richiesta del servizio, percentuali di raggiungimento dello standard fissato.

Efficacia

"L'efficacia è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto, è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio, al quale è stata presentata la richiesta, e quindi rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal richiedente medesimo." (Civit Delibera n. 88/2010)

Per verificare non solo la qualità degli output di produzione ma anche il corretto iter istruttorio, anche sotto l'aspetto formale, e la coerenza delle risultanze finali con i dati di base, l'Istituto ha definito un sistema di controlli sui propri processi produttivi.

Il sistema, che coinvolge tutti i processi produttivi, si basa sulla verifica: della legittimità degli atti e del rispetto della normativa di riferimento, anche per gli aspetti collegati all'attuazione delle prassi operative definite; della regolarità dell'iter procedurale; della qualità del prodotto finito, sia per gli aspetti della completezza della trattazione, sia per gli aspetti relativi alla chiarezza e alla compiuta informazione interna ed esterna.

L'Inps ha introdotto nel proprio sistema di misurazione anche altri indicatori, per la verifica della qualità, misurando e monitorando le difettosità prodotte, allo scopo di ridurle e gradualmente eliminarle. Anche in questo caso vengono utilizzati indicatori, con valori standard di riferimento da rispettare, che tendono al progressivo miglioramento dei servizi.

Il sistema degli indicatori di efficacia è strutturato secondo le specificità della linea di servizio alla quale si riferisce. La classica suddivisione degli indicatori di efficacia secondo le sotto dimensioni della conformità, affidabilità e completezza, non sempre risulta essere significativa nel caso dei prodotti dell'Istituto, per questo non in tutti i prodotti saranno presenti gli stessi indicatori.

3.2. Il sistema di valutazione della performance collegato agli indicatori di qualità

Il sistema Inps per la valutazione della performance è collegato ad un insieme di indicatori che costituiscono il **Cruscotto Unico Direzionale**.

Il Cruscotto è articolato in una struttura a sette livelli per un totale di 226 indicatori, fornisce un Indicatore Sintetico Globale per i processi di produzione e per le funzioni professionali.

Gli indicatori presenti nel Cruscotto sono associati ai diversi prodotti/attività collegati alle aree funzionali di cui si compone l'Istituto.

Il sistema degli indicatori ha un duplice utilizzo: come sistema di monitoraggio/valutazione delle attività svolte e come standard dei valori obiettivo a cui le diverse strutture devono tendere.

Recentemente è stata attuata la revisione degli indicatori esistenti che ha portato ad un ampliamento delle funzionalità per rispondere all'innovato contesto normativo e per aderire al nuovo modello organizzativo.

Sono stati pertanto previsti appositi indicatori, costruiti in una prospettiva multidimensionale di efficacia, efficienza ed economicità, relativi ad ogni area di produzione, con la finalità di ottimizzare il controllo della performance e di rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle strutture centrali e territoriali.

La logica di fondo è quella del "miglioramento continuo" in quanto il valore nazionale è il riferimento sul quale si fissano gli obiettivi per il periodo successivo.

Sulla base dei criteri adottati con riferimento agli standard di qualità, il monitoraggio continuo e la verifica del rispetto degli standard vengono effettuati costantemente e trovano nelle verifiche trimestrali di budget il punto naturale di controllo per l'applicazione di eventuali correttivi e/o adeguamenti delle modalità operative attuate, nonché per la valutazione delle capacità manageriali e gestionali dei responsabili dei segmenti operativi preposti all'erogazione dei servizi.

Il processo delle verifiche di budget trimestrali si pone, pertanto, come uno strumento di regolazione degli elementi di difformità rispetto agli standard di qualità predefiniti.

Le strutture che hanno registrato valori, durante le verifiche di budget, sopra al valore nazionale sono tenute a confermarli mentre le altre strutture avranno come obiettivo il raggiungimento del valore nazionale.

Nel tempo questo processo porterà ad una riduzione del divario tra i valori delle strutture che naturalmente convergeranno verso un unico valore (intorno molto ristretto).

Il sistema è integrato con valutazioni relative allo scostamento sia rispetto al dato storico che rispetto ai valori obiettivo definiti e si compone di cinque valori:

1. Valore dell'indicatore a consuntivo all'anno n
2. Valore dell'indicatore a consuntivo all'anno n-1
3. Valore obiettivo dell'indicatore riferito all'anno n
4. Scostamento del valore dell'indicatore a consuntivo dell'anno n rispetto al valore dell'indicatore riferito all'anno n-1
5. Scostamento del valore dell'indicatore a consuntivo dell'anno n rispetto al valore obiettivo dell'indicatore all'anno n

3.3. La mappa dei servizi e gli standard di qualità

Nell'Allegato 1 vengono riportate le schede delle diverse aree di produzione di cui si compone l'Inps. Per ogni area sono riportati solo gli indicatori di tempestività ed efficacia poiché, come già espresso nel paragrafo 3.1 i parametri di trasparenza ed accessibilità sono trasversali a tutto l'operato dell'Istituto .

Sezione Enpals

Presentazione del Piano

In allegato 2 il documento relativo agli standard di qualità Enpals.

Sezione Inpdap

Gli standard di qualità delle prestazioni in INPDAP

Il concetto di standard di qualità delle prestazioni è stato definito nel 2009 dal **manuale tecnico finale del progetto Barometro** della Funzione Pubblica, cui ha partecipato anche l'INPS.

Nel dettaglio i concetti chiave che emergevano da tale documento erano:

Nozione di Qualità effettiva: tratto costitutivo dell'efficacia di un servizio, riconducibile agli effetti positivi, prodotti da alcune specifiche iniziative organizzative, sul processo di erogazione del servizio. Richiede che la singola organizzazione progetti un sistema di indicatori appropriati a questo scopo, si doti di un sistema di rilevazione di dati, elabori le informazioni necessarie per la rappresentazione dei livelli di qualità raggiunti e, infine, sviluppi opportune modalità di feedback organizzativo che consentano, grazie alle informazioni raccolte, di selezionare gli aspetti o le aree operative critiche o suscettibili di interventi migliorativi (ivi compresi quelli orientati al cambiamento organizzativo).

Servizi standardizzati: erogati all'utenza attraverso unità periferiche, forniscono al pubblico servizi la cui erogazione ricade in buona parte, anche se non interamente, sotto il proprio diretto controllo, in tutto il territorio nazionale.

Individuazione di dimensioni specifiche: il sistema di indicatori di osservazione della Qualità effettiva condivisi dalle Amministrazioni, basato su alcune dimensioni che, opportunamente pesate, potessero poi definire un indice sintetico ed unitario che fungesse da benchmark, rappresentativo di un fenomeno multidimensionale alla cui caratterizzazione concorrono molteplici misurazioni. Eventualmente le dimensioni selezionate potevano essere distinte in sottodimensioni, per una più approfondita definizione delle caratteristiche dei servizi erogati. Le dimensioni proposte erano: Accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia (che comprendeva la conformità, l'affidabilità e la completezza).

Tali nozioni sono confluite con diversi elementi distintivi nel **Piano della Qualità INPDAP**, approvato a fine 2009, nel quale sono stati definiti anche gli strumenti della qualità e gli aspetti organizzativi del Sistema Qualità. Nel documento approvato, sono presenti il sistema degli indicatori, i target o

“standard minimi” fissati annualmente con determinazione del Direttore Generale di assegnazione degli obiettivi ai CdR.

Nel dettaglio, la struttura degli indicatori è del seguente tipo:

indicatore	numeratore	denominatore
Accessibilità fisica	Punteggio derivante dai parametri di qualità degli URP nelle categorie (logistica, flessibilità organizzativa, servizi extra attivati)	Punteggio massimo in tutte le categorie, pari a 20.
Accessibilità multicanale	Risposte evase	Chiamate al Call Center
Tempestività	Pratiche concluse entro il tempo soglia	Totale Pratiche concluse nel periodo, in relazione alle linee monitorate
Deflusso	Pratiche concluse nell'anno	Pratiche impiantate nell'anno a sistema
Affidabilità	Pratiche evase senza reclami o ricorsi	Totale Pratiche concluse nel periodo, in relazione alle linee monitorate

Partendo dalle dimensioni della qualità individuate è stata realizzata una tabella di corrispondenza con le dimensioni individuate dal progetto barometro e quelle Inpdap e sono stati definiti dei pesi per le diverse dimensioni, al fine di aggregare le dimensioni e gli attributi in un indicatore sintetico.

Le dimensioni sono state articolate in sottodimensioni, dando evidenza ai fattori di qualità ritenuti particolarmente significativi e sono stati associati i relativi indicatori, rappresentativi della qualità della fase di erogazione del servizio, con caratteristiche idonee a rappresentare un livello adeguato di “Standard della Prestazione”, percepibile dall’utenza oltre che dai sistemi informativi interni.

Nella mappatura degli indicatori sono stati presi in considerazione al momento solo i servizi principali (pensioni, credito e previdenza, con esclusione di riscatti, ricongiunzioni, riliquidazioni, l'assicurazione sociale vita), che abbiano le caratteristiche della adeguata diffusione sul territorio e della standardizzazione del servizio.

I valori target relativi alla affidabilità, ad esempio, prevedono una diversa tipologia di difettosità (reclamo, ricorso, rilavorazione, annullamento) ma lo stesso livello massimo di errore, pari all'1%. I reclami ed i ricorsi hanno poi una visione di dettaglio per categoria di servizio.

Gli indicatori sono costruiti come valori chiusi, normalizzati, con un target ed un massimo teorico pari al 100% e sono tutti orientati verso il massimo ed espressi con un decimale dopo la virgola. In tal modo, attraverso opportuna ponderazione, sono accorpabili in modo omogeneo per ambiti bi-dimensionali (territoriale e dimensionale).

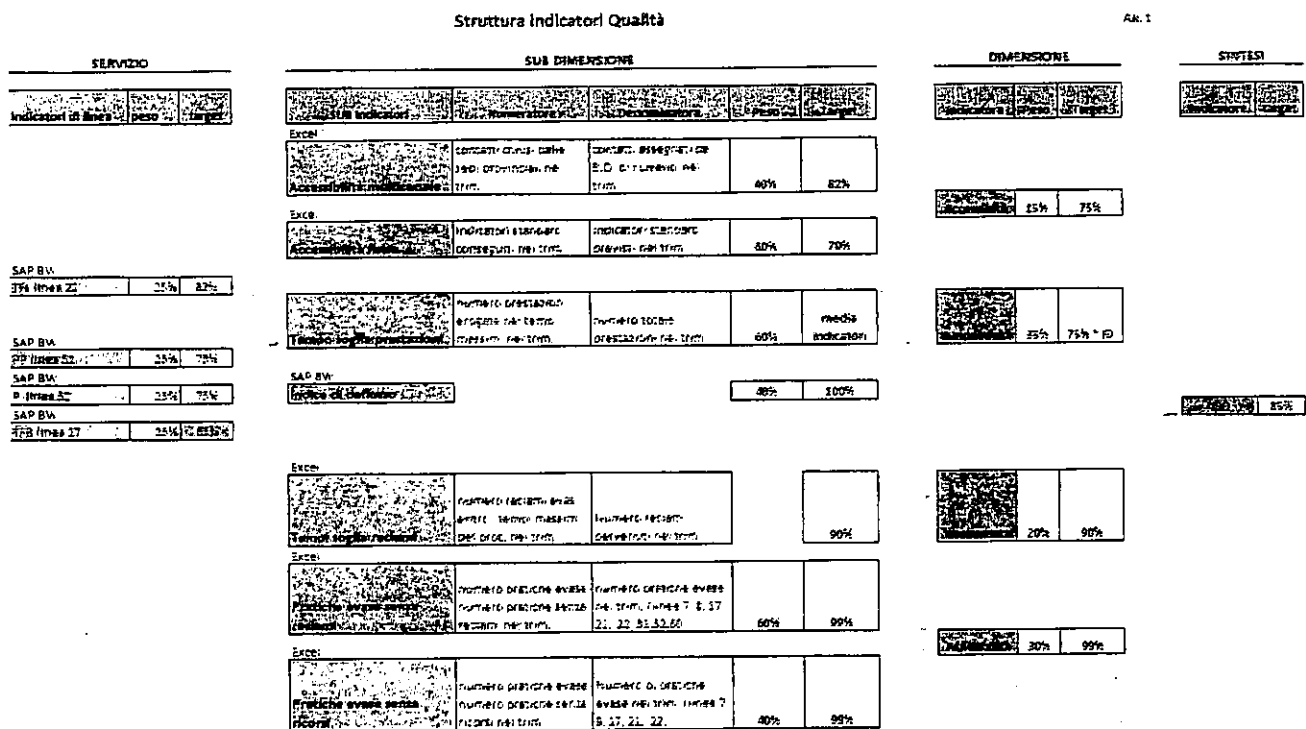
L'Elenco dei servizi ed i valori standard della qualità dei servizi definiti ai sensi delle delibere n. 88/2010 e 3/2012 della Civit sono riportati **nell'allegato 3**.

Per quanto concerne la dimensioni della *accessibilità fisica*, i valori standard riguardano tutte le tipologie di servizi poiché fanno riferimento al modulo *front office* ed essendo costituito da una serie di parametri, lo standard è riferito al valore sintetico che consente di valutare la diversificazione territoriale.

Gli standard così definiti, misurati periodicamente dagli indicatori di cui alla tabella sottostante, entrano nel ciclo della qualità attraverso le analisi di benchmarking, con le quali la pubblicazione dei dati ha valenza interna di confronto tra le strutture periferiche per le analisi di miglioramento e gli impegni delle carte dei servizi delle prestazioni, nelle quali la pubblicazione degli standard ha valore di impegno al mantenimento ed al loro miglioramento nei confronti dell'utenza. Tali standard alimentano poi il ciclo di gestione delle non conformità, nelle quali l'analisi degli scostamenti attiva - a seconda del livello dello scostamento e della sua profondità spaziale, degli interventi di audit tendenti a riscontrare la conformità alle procedure degli addetti locali

Nella tabella sottostante è riportato il **sistema degli indicatori attivato** con i livelli target di primo livello e di secondo livello. La periodicità delle rilevazioni è trimestrale ed il grado di copertura degli standard osservato al III trimestre 2011 è risultato elevato. Gli indicatori attivati sono al momento rilevati tramite moduli excel, ad eccezione della tempestività che è rilevata automaticamente tramite sistema SAP BW.

Il percorso metodologico seguito, ripercorre le indicazioni della delibera CIVIT sia in termini concettuali che statistici, in riferimento alle caratteristiche degli indicatori. Il ciclo logico seguito è in linea con il dettato normativo e regolamentare. Si sostanzia nella misurazione del livello raggiunto al momento della programmazione, nella fissazione a livello programmatico di un target di entità superiore, nella sua pubblicazione perché diventi noto all'utenza, del suo monitoraggio nel corso dell'esercizio per recuperare eventuali momentanee carenze ed analizzare i fattori di miglioramento, nella rendicontazione finale utenza dei risultati effettivamente raggiunti.



Pertanto, il carattere distintivo nella Gestione del Sistema Qualità non è solo nella specificità della metodologia applicata, in termini di dimensioni, indicatori e strumenti di gestione del miglioramento, bensì nella gestione integrata tra misurazione, osservazione, analisi dei dati ed azioni di feedback sull'organizzazione e sui processi.

Nel caso la S.V. concordi, è stato predisposto l'allegato schema di determinazione.

Il Dirigente generale
Pianificazione, Budget e Controllo di Gestione
Gestione ex INPDAP

Il Direttore centrale,
Pianificazione e Controllo di Gestione

Il Direttore generale

ROMA, INPS - UFF. OO.CC. - Pervenuto il - 4 MAG. 2012

Area	Prestazioni pensionistiche
Servizio	Erogazione pensione di anzianità e vecchiaia
Modalità erogazione	Sportello di sede, intermediari, canale telematico con Pin, Contact Center
Tipologia utenza	Lavoratori assicurati
Tempi da Carta dei servizi	Anzianità: entro 60 giorni dalla decorrenza della prestazione Vecchiaia: entro 30 giorni dalla data di decorrenza della prestazione o dalla data di presentazione della domanda (se successiva)

		Efficacia	
		Conformità	Affidabilità
Tempestività 1	Tempestività 2	RICORSI amministrativi e giudiziari pervenuti	PENSIONI % PRIMA ISTANZA
Descrizione indicatore	% delle pensioni di vecchiaia e anzianità liquidate in prima e seconda istanza entro 30 giorni dalla data domanda (o da decorrenza, se successiva) sul totale delle liquidate	% dei ricorsi amministrativi e giudiziari relativi alle pensioni di vecchiaia ed anzianità pervenuti rispetto al totale delle pensioni erogate	% delle pensioni accolte in prima istanza rispetto al totale
Formula indicatore	n. liquidazioni entro 30 o 60 gg./ n. totale pensioni liquidate (%). I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno.	ricorsi pervenuti / totale pensioni vecchiaia ed anzianità erogate	n. pensioni in 1° istanza/ n. totale pensioni accolte in 1° ed in 2° istanza (%). I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno
Valore programmato	90%	1%	98%

Modalità erogazione	Prestazioni di sostegno al reddito
Tipologia utenza	Erogazione indennità di disoccupazione ordinaria
Tempi da Carta dei servizi	Canale telematico con Pin, Contact Center, intermediari Lavoratori licenziati (no settore agricolo) Entro 30 giorni dalla data di presentazione della domanda

Descrizione indicatore	Efficacia		Compiutezza
	Conformità	Affidabilità	
Formule indicatore TEMPO MASSIMO DI ATTENDIMENTO MASSIMO DI EROGAZIONE ENTRO 30 GIORNI E ENTRO 120 GG	Tempestività 1 % di prestazioni per DS ordinaria liquidate entro 30 gg rispetto al totale delle prestazioni per DS ordinaria liquidate nel periodo	RICORSI amministrativi e giudiziari pervenuti % dei ricorsi amministrativi e giudiziari relativi alle DSO pervenuti rispetto alle DSO erogate	INDICE DI GIACENZA DOMANDE indice di giacenza del periodo delle domande di Disocc. Ordinaria espresso in giorni
	Tempestività 2 n. prestazioni liquidate entro 30 o 120 gg./ n. totale prestazioni liquidate nel periodo (%). I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno.	ricorsi pervenuti / totale DSO erogate	% DOMANDE ACCOLTE SUL TOTALE n. delle prestazioni di DSO accolte sul totale delle definite, al netto delle duplicate e trasferite.
Valore programmato	90%	1%	80%
			30 gg


<p>Modalità erogazione</p> <p>Portello di sede, intermediari (entro 2012: canale telematico con Pin, Contact Center)</p>	<p>Prestazioni di sostegno al reddito</p>
<p>Tipologia utenza</p> <p>Lavoratori licenziati (no settore agricolo) che non hanno diritto alla indennità di disoccupazione ordinaria</p>	<p>Erogazione indennità di disoccupazione con requisiti ridotti</p>
<p>Tempi da Carta dei servizi</p> <p>Entro 60 giorni dalla data di presentazione della domanda</p>	<p>Sportello di sede, intermediari (entro 2012: canale telematico con Pin, Contact Center)</p>

	<p>Tempestività 1</p> <p>Tempestività 2</p>	<p>Efficacia</p> <p>Affidabilità</p>
<p>Descrizione indicatore</p> <p>% prestazioni Disoccupazione (DS) con requisiti ridotti (RR) con data prima liquidazione entro 30 gg. rispetto al totale delle prestazioni per DS RR liquidate nel periodo</p>	<p>% prestazioni DS con requisiti ridotti con data prima liquidazione entro 120 gg. rispetto al totale delle prestazioni per DS RR liquidate nel periodo</p>	<p>% DOMANDE ACCOLTE SUL TOTALE DOMANDE</p> <p>% delle prestazioni di DS RR accolte sul totale delle definite</p>
<p>Formula indicatore</p> <p>n. prestazioni liquidate entro 30 o 120 gg./ n. totale prestazioni liquidate nel periodo (%). I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno.</p>	<p>n. DS RR accolte/ n. totale DS RR definite al netto delle duplicate e trasferite. Il dato è a montante dall'inizio dell'anno</p>	<p>80%</p>
<p>Valore programmato</p>	<p>92%</p>	<p>99%</p>

Modalità erogazione	Modalità erogazione
Tipologia utenza	Tipologia utenza
Tempi da Carta dei servizi	Tempi da Carta dei servizi
	Prestazioni di sostegno al reddito
	Erogazione indennità di disoccupazione agricola
	Sportello di sede, intermediari (entro 2012: canale telematico con Pin, Contact Center)
	Lavoratori agricoli
	Entro 120 giorni dalla data di presentazione della domanda



Descrizione indicatore	% delle domande per DS agricola liquidate entro 120 gg (senza che siano dovuti interessi legali) rispetto al totale delle domande per DS agricola liquidate nell'anno di competenza
Formula indicatore	n. domande liquidate senza interessi legali / n. totale domande liquidate nell'anno di competenza. I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno.
Valore programmato	99%

	Prestazioni di sostegno al reddito
Modalità erogazione	Erogazione indennità di maternità
Tipologia utenza	Canale telematico con Pin, Contact Center, intermediari
Tempi da Carta dei servizi	Lavoratori assicurati
	Entro 60 giorni dalla data di ricezione della domanda

Tempestività 1

Descrizione indicatore	% indennità maternità liquidate entro 30 gg rispetto al totale delle liquidazioni delle indennità maternità	Efficacia Affidabilità
Formula indicatore	n. liquid. entro 30 gg / n. totale liquid. (%). I dati sono rilevati a monte dall'inizio dell'anno. Il Tempo Medio di Liquidazione è determinato come differenza tra la data di elaborazione del primo pagamento e la data di fine del periodo liquidato oppure, se successive, la data di perfezionamento della domanda o la data di presentazione della domanda.	% delle domande per indennità di maternità accolte sul totale delle definite (accolte + respinte) al netto delle duplicate e trasferite.
Valore programmato	90%	n. domande di indennità accolte/ n. totale indennità definite al netto delle duplicate e trasferite. Il dato è a monte dall'inizio dell'anno.

Tempestività 2

Descrizione indicatore	% indennità di maternità liquidate entro 120 gg rispetto al totale delle liquidazioni delle indennità di maternità	Efficacia Affidabilità
Formula indicatore	n. liquid. entro 120 gg / n. totale liquid. (%). I dati sono rilevati a monte dall'inizio dell'anno. Il TML è determinato come differenza tra la data di elaborazione del primo pagamento e la data di fine del periodo liquidato oppure, se successive, la data di perfezionamento della domanda o la data di presentazione della domanda.	% delle domande per indennità di maternità accolte sul totale delle definite (accolte + respinte) al netto delle duplicate e trasferite.
Valore programmato	98%	n. domande di indennità accolte/ n. totale indennità definite al netto delle duplicate e trasferite. Il dato è a monte dall'inizio dell'anno.

Modalità erogazione	Prestazioni di sostegno al reddito
Tipologia utenza	Erogazione indennità di malattia (pagamento diretto Inps)
Tempi da Carta dei servizi	Sportello di sede, intermediari Alcune tipologie di lavoratori assicurati (cd "parasubordinati", lavoratori sospesi, ...) Entro 60 giorni dalla data di ricezione della domanda

Descrizione indicatore	Tempestività 1		Tempestività 2		Efficacia Affidabilità
	TEMPERATO ENTRO 30 GG	TEMPERATO ENTRO 120 GG	TEMPERATO ENTRO 30 GG	TEMPERATO ENTRO 120 GG	
Formula indicatore	% indennità malattia liquidate entro 30 gg rispetto al totale delle liquidazioni delle indennità malattia	% indennità di malattia liquidate entro 120 gg rispetto al totale delle liquidazioni delle indennità di malattia	% indennità di malattia liquidate entro 30 gg / n. totale liquid. (%)	% indennità di malattia liquidate entro 120 gg / n. totale liquid. (%)	% DOMANDE ACCOLTE SUL TOTALE DELLE DOMANDE
Valore programmato	90%	98%	90%	98%	84%

Modalità erogazione	Prestazioni di sostegno al reddito
Tipologia utenza	Erogazione indennità di mobilità ordinaria ed in deroga
Tempi da Carta dei servizi	Canale telematico con Pin, Contact Center, intermediari (sportello di sede per mobilità in deroga)
	Lavoratori licenziati
	Entro 60 giorni dalla data di presentazione della domanda

Efficiacia Affidabilità

Tempestività 1 Tempestività 2

Descrittore indicatore	Tempestività 1	Tempestività 2	% DOMANDE ACCOLTE SUL TOTALE DELLE DOMANDE
Formula indicatore	% prestazioni di mobilità con data prima liquidazione entro 30 gg. sul totale delle prestazioni di mobilità liquidate nel periodo	% prestazioni di mobilità con data prima liquidazione entro 120 gg. sul totale delle prestazioni di mobilità liquidate nel periodo	% delle prestazioni di mobilità accolte sul totale delle domande definite (accolte + respinte)
Valore programmato	90%	95%	n. mobilità accolte/ n. totale mobilità definite al netto delle duplicate e trasferite. Il dato è a montante dall'inizio dell'anno.

Servizio	Soggetto contribuente
Modalità erogazione	Emissione DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva)
Tipologia utenza	Canale telematico con Pin, sportello di sede
Tempi da Carta dei servizi	Imprese ed intermediari
	Entro 60 giorni dalla data di presentazione della domanda

Indicatore di qualità

Efficacia Affidabilità

Descrizione indicatore	% DURC EMESSI CON SILENZIO ASSENSO
Formula indicatore	Dichiarazioni Uniche di Regolarità Contributiva (DURC) emesse dall'INPS con silenzio-assenso sul totale dei DURC emessi nel periodo di competenza
Valore programmato	n. DURC emessi con silenzio-assenso / n. totale DURC emessi. 5%

NOTA

Il DURC viene rilasciato automaticamente (con silenzio assenso) trascorsi 60 gg dalla data della domanda

AL 2

STANDARD DI QUALITA' DELL'ENPALS

**DEFINITI, AI SENSI DELL'ART. 1, COMMA 1 DEL DECRETO LEGISLATIVO 20
DICEMBRE 2009, N. 198 CON DETERMINAZIONE COMMISSARIALE N. 12 DEL 5
DICEMBRE 2011**

Direzione Contributi - Sed. Territoriali	
Servizio erogato	
Scheda	
1	ATTESTAZIONE di REGOLARITA' CONTRIBUTIVA
2	CONTROLLO AUTOCERTIFICAZIONI
3	CERTIFICATO AGIBILITA' A TITOLO ONEROSO
4	REGOLARIZZAZIONE IN FORMA RATEALE / DILAZIONE
5	RIDUZIONE MISURA SANZIONI CIVILI
6	RIMBORSO DELLA CONTRIBUTUZIONE INDEBITA E DEL DEPOSITO CAUZIONALE
7	TRASFERIMENTO CONTRIBUTI AD ALTRO ENTE PREVIDENZIALE



E.N.P.A.L.S.

E.N.P.A.L.S. - a cura della DIREZIONE Pianificazione Valutazione e Controllo - Ufficio Analisi ed Elaborazione Dati (CAD - CM) modello Q 1 by CAD

STRUTTURA:
DIREZIONE CONTRIBUTI
E SEDI TERRITORIALI

scheda n° 1

Servizio erogato

ATTESTAZIONE DI REGOLARITA' CONTRIBUTIVA

Principali caratteristiche del servizio erogato

Controllo della regolarità contributiva dell'impresa finalizzato al rilascio di una specifica certificazione

Modalità di erogazione

postale, telefax, telematica

Tipologia di utenza

Imprese ed intermediari

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula/indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle Sedi Territoriali	N° di giornate lavorative con possibilità di accesso del pubblico / N° tot. di giornate lavorative	>= 30%
	Accessibilità multicanale	Sistemi postali, telefax e telematici	disponibilità dei sistemi	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° gg intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e il rilascio dell'atto	40 giorni (media)
Trasparenza	Responsabili	Accessibilità delle informazioni relative al responsabile del servizio	N° atti emessi senza indicazioni / N° atti emessi	< 2%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° dei gg. necessari per l'aggiornamento su web	< 3 gg
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web delle tempistiche previste	N° dei gg. necessari per l'aggiornamento su web	< 3 gg
	Spesa a carico utente	Costo diretto	—	0 Euro
Efficacia	Conformità	Rispondenza della certificazione all'effettiva posizione contributiva dell'impresa	N° attestazioni non conformi / N° tot. pratiche evase	< 2%
	Affidabilità	n.a.	n.a.	n.a.
	Completezza	n.a.	n.a.	n.a.

NOTE

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale



E.N.P.A.L.S.

**STRUTTURA: DIREZIONE CONTRIBUTI
E SEDI TERRITORIALI**

scheda n° 2

Servizio erogato		CONTROLLO AUTOCERTIFICAZIONI		
Principali caratteristiche del servizio erogato				
Verifica della conformità delle autocertificazioni in materia di rispetto degli obblighi contributivi fornite alla P.A.				
Modalità di erogazione				
postale, telefax, telematica				
Tipologia di utenza				
Uffici della Pubblica Amministrazione				
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	n.a.	n.a.	n.a.
	Accessibilità multicanale	Sistemi postali, telefax e telematici	disponibilità dei sistemi	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° gg Intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e il rilascio dell'atto	30 giorni (media)
Trasparenza	Responsabili	n.a.	n.a.	n.a.
	Procedure di contatto	n.a.	n.a.	n.a.
	Tempestività di risposta	n.a.	n.a.	n.a.
	Spese a carico utente	Costo diretto	---	---
Efficacia	Conformità	Rispondenza della certificazione all'effettiva posizione contributiva dell'impresa		N° attestazioni non conformi / N° tot. pratiche evase < 2%
	Affidabilità	n.a.	n.a.	n.a.
	Completezza	n.a.	n.a.	n.a.

NOTE

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale



ENPALS

STRUTTURA:

DIREZIONE CONTRIBUTI
E SEDI TERRITORIALI

scheda n° 3

Servizio erogato

CERTIFICATO AGIBILITA' A TITOLO ONEROSO

Principali caratteristiche del servizio erogato

Rilascio di atto amministrativo idoneo allo svolgimento di attività di spettacolo

Modalità di erogazione

telematica

Tipologia di utenza

Imprese ed intermediari

Dimensioni

Sottodimensioni

Descrizione Indicatore

Formula Indicatore

Valore programmato

Accessibilità

Accessibilità fisica

n.d.

n.d.

n.d.

Accessibilità multicanale

Telematica

Indisponibilità del sistema / N° gg. annuo

< 2%

Tempestività

Tempestività

Tempo erogazione del servizio

n.a.

tempo reale

Trasparenza

Responsabili

Accessibilità delle informazioni relative al responsabile del servizio

N° atti emessi senza indicazioni / N° atti emessi

0%

Procedure di contatto

Publicazione sul sito web delle informazioni riguardant le modalità di contatto

N° dei gg. necessari per l'aggiornamento dell'informazione su web

< 3 gg

Tempistiche di risposta

Publicazione sul sito web delle tempistiche previste

N° dei gg. necessari per l'aggiornamento dell'informazione su web

< 3 gg

Spese a carico utente

Costo diretto

0 Euro

Conformità

Rispondenza della certificazione alla posizione contabile dell'impresa

N° attestazioni non conformi / N° tot. pratiche evase

0%

Affidabilità

Coerenza dell'accertamento con la posizione contributiva dell'impresa

N° interventi manuali / N° tot. atti rilasciati

< 10%

Completezza

n.a.

n.a.

n.a.

NOTE

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale



E.N.P.A.L.S.

STRUTTURA:

**DIREZIONE CONTRIBUTI
E SEDI TERRITORIALI**

scheda n° 4

Servizio erogato

REGOLARIZZAZIONE IN FORMA RATEALE / DILAZIONE

Principali caratteristiche del servizio erogato

Concessione del pagamento del debito contributivo in forma rateale / dilazionata

Modalità di erogazione

postale

Tipologia di utenza

Imprese ed intermediari

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle Sedi Territoriali	N° di giornate lavorative con possibilità di accesso del pubblico / N° tot. di giornate lavorative	>= 30%
	Accessibilità multicanale	Sistemi postali, telefax e telematici	disponibilità dei sistemi	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo previsto per la concessione della rateazione / dilazione	N° gg Intercorsi tra il perfezionamento dell'istanza e il rilascio dell'atto	30 giorni (media)
Trasparenza	Responsabili	Accessibilità delle informazioni relative al responsabile del servizio	N° atti emessi senza indicazioni / N° atti emessi	0%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento dell'informazione su web	< 3 gg
	Tempestiche di risposta	Pubblicazione sul sito web delle tempistiche previste	N° dei gg. necessari per l'aggiornamento su web	< 3 gg
	Spese a carico utente	Costo diretto	—	0 Euro
Efficacia	Conformità	Conformità del provvedimento alle disposizioni amministrative	N° provvedimenti non conformi / N° tot. provvedimenti evasi	< 2%
	Affidabilità	n.a.	n.a.	n.a.
	Completezza	n.a.	n.a.	n.a.

NOTE

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale



E.N.P.A.L.S.

STRUTTURA: DIREZIONE CONTRIBUTI E SEDI TERRITORIALI scheda n° 5

Servizio erogato		RIDUZIONE MISURA SANZIONI CIVILI		
Principali caratteristiche del servizio erogato		Concessione del pagamento degli oneri contributivi con la riduzione delle sanzioni civili		
Modalità di erogazione		postale		
Tipologia di utenza		Imprese ed intermediari		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle Sedi Territoriali	N° di giornate lavorative con possibilità di accesso del pubblico / N° tot. di giornate lavorative	>= 30%
	Accessibilità multicanale	Sistemi postali, telefax e telematici	disponibilità dei sistemi	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo previsto per la concessione della riduzione delle sanzioni civili	N° gg intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e il rilascio dell'atto	60 giorni (media)
	Responsabili	Accessibilità delle informazioni relative al responsabile del servizio	N° atti emessi senza indicazioni / N° atti emessi	0%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento dell'informazione su web	< 3 gg
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web delle tempistiche previste	N° dei gg. necessari per l'aggiornamento su web	< 3 gg
	Spese a carico utente	Costo diretto	---	0 Euro
Efficacia	Conformità	Sussistenza del diritto alla riduzione delle sanzioni civili	N° atti non conformi / N° tot. atti evasi	< 5%
	Affidabilità	n.a.	n.a.	n.a.
	Completezza	n.a.	n.a.	n.a.

NOTE

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale



E.N.P.A.L.S.

E.N.P.A.L.S. - a cura della DIREZIONE Pianificazione Valutazione e Controllo - Ufficio Analisi ed Elaborazione Dati (CAD - CM) modello Q 1 by CAD

STRUTTURA:

DIREZIONE CONTRIBUTI
E SEDI TERRITORIALI

scheda n° 6

Servizio erogato**RIMBORSO DELLA CONTRIBUZIONE INDEBITA E DEL DEPOSITO CAUZIONALE****Principali caratteristiche del servizio erogato:**

Rimborso della contribuzione indebitamente pagata e del rimborso del deposito cauzionale pagato all'atto dell'iscrizione

Modalità di erogazione

Trasferimento accreditato delle risorse finanziarie

Tipologia di utenza

Imprese ed intermediari

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione/Indicatore	Formula/Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle Sedi Territoriali	N° di giornate lavorative con possibilità di accesso del pubblico / N° tot. di giornate lavorative	>= 30%
	Accessibilità multicanale	Sistemi postali, telefax e telematici	disponibilità dei sistemi	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° gg. intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e l'emissione del provvedimento di liquidazione	90 giorni (media)
Trasparenza	Responsabilità	Accessibilità delle informazioni relative al responsabile del servizio	N° atti emessi senza indicazioni / N° atti emessi	0%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento dell'informazione su web	< 3 gg
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web delle tempistiche previste	N° dei gg. necessari per l'aggiornamento su web	< 3 gg
	Spese a carico utente	Costo diretto	---	0 Euro
Efficacia	Conformità	Sussistenza del diritto al rimborso contributivo indebitamente versato e del deposito cauzionale	N° atti non conformi / N° tot. atti evasi	< 2%
	Affidabilità	n.a.	n.a.	n.a.
	Compiutezza	n.a.	n.a.	n.a.

NOTE

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale



E.N.P.A.L.S.

STRUTTURA: DIREZIONE CONTRIBUTI E SEDI TERRITORIALI scheda n° 7

Servizio erogato		TRASFERIMENTO CONTRIBUTI AD ALTRO ENTE PREVIDENZIALE	
Principali caratteristiche del servizio erogato		Trasferimento all'Ente previdenziale competente di contributi previdenziali versati all'Enpals	
Modalità di erogazione		emanazione del provvedimento di liquidazione	
Tipologia di utenza		Enti Previdenziali, Imprese ed intermediari	
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle Sedi Territoriali	N° di giornate lavorative con possibilità di accesso del pubblico / N° tot. di giornate lavorative
	Accessibilità multicanale	Sistemi postali, telefax e telematici	disponibilità dei sistemi
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° gg. Intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e l'emissione del provvedimento di liquidazione
Trasparenza	Responsabili	Accessibilità delle informazioni relative al responsabile del servizio	N° atti emessi senza indicazioni / N° atti emessi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento dell'informazione su web
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web delle tempistiche previste	N° dei gg. necessari per l'aggiornamento su web
	Spese a carico utente	Costo diretto	----
Efficacia	Conformità	Sussistenza del diritto al trasferimento contributivo	N° atti non conformi / N° tot. atti evasi
	Affidabilità	n.a.	n.a.
	Compiutezza	n.a.	n.a.

NOTE

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale

Direzione del Personale	
Servizio erogato	
1	Procedura concorsuale: EMANAZIONE BANDO CONCORSO PUBBLICO
2	Procedura concorsuale: NOMINA COMMISSIONE ESAMINATRICE CONCORSO
3	Procedura concorsuale:ESCLUSIONE CANDIDATI
4	Procedura concorsuale:CONVOCAZIONE CANDIDATI AMMESSI ALLA PROVA
5	Espletamento della procedura concorsuale: APPROVAZIONE ATTI E GRADUATORIA CONCORSO
6	PROCEDIMENTO DI LIQUIDAZIONE PENSIONE F.P.I.
7	PROCEDIMENTO DI GESTIONE PENSIONE F.P.I.
8	PROCEDIMENTO DI GESTIONE PENSIONE F.P.I.
9	RIEMMISSIONE MODELLO CUD



E.N.P.A.L.S.

STRUTTURA: DIREZIONE PERSONALE

scheda n°1

Procedura concorsuale: EMANAZIONE BANDO CONCORSO PUBBLICO

Servizio erogato

Principali caratteristiche del servizio erogato

Publicazione bando concorso pubblico

Modalità di erogazione

Tramite pubblicazione su Gazzetta Ufficiale e Sito WEB dell'Ente / sezione concorsi

Tipologia di utenza

Tutti

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione/indicatore	Formula/indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della Direzione del Personale	N° ore apertura Uffici al pubblico/ N° ore lavorabili ordinarie	70%
	Accessibilità multicanale	Publicazione su Sito Web dell'Ente	Numero totale Bandi su WEB/ Numero totale Bandi pubblicati	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° gg. intercorsi tra la Delibera di indizione e la pubblicazione del Bando	entro 30 gg. dal provvedimento di indizione*
Trasparenza	Responsabili	Publicazione sul Sito WEB del nominativo del responsabile		
	Procedure di contatto	Publicazione sul Sito WEB delle procedure di contatto	N° dei gg. necessari per l'aggiornamento su WEB	non >15 **
	Tempestive di risposta	Publicazione sul Sito WEB delle tempistiche previste		
	Spese a carico utente	Costo diretto	#####	0 Euro
Efficacia	Conformità	Conformità alla normativa vigente	N° Bandi ritirati/ N° Bandi pubblicati	0
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N° ricorsi rigettati/ N° ricorsi presentati	100%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N° ricorsi/ N° partecipanti al Concorso	2%

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni impiega un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale



E.N.P.A.L.S.

STRUTTURA: DIREZIONE PERSONALE scheda n 2

Servizio erogato				Procedura concorsuale: NOMINA COMMISSIONE ESAMINATRICE CONCORSO	
Principali caratteristiche del servizio erogato:				Atto di nomina della Commissione Esaminatrice Concorso	
Modalità di erogazione				Pubblicazione sul Sito Web dell'Ente dei nominativi componenti la Commissione Esaminatrice Concorso	
Tipologia di utenza				Tutti	
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della Direzione del Personale	N° ore apertura Uffici al pubblico/ N° ore lavorabili ordinarie	70%	
	Accessibilità multicanale	Pubblicazione su Sito Web dell'Ente	N° totale atto di nomina Commissione su WEB/ N° atti di nomina pubblicati	100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° gg. intercorsi tra l'atto di nomina della Commissione e la pubblicazione	entro 30 gg. dalla proposta di nomina *	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul Sito WEB del nominativo del responsabile			
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul Sito WEB delle procedure di contatto	N° dei gg. necessari per l'aggiornamento su WEB	non > 15 **	
	Templistiche di risposta	Pubblicazione sul Sito WEB delle templistiche previste			
	Spese a carico utente	Costo diretto		0 Euro	
Efficacia	Conformità	Conformità alla normativa vigente			
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N° atti conformi alla normativa di riferimento/ N° atti pubblicati	100%	
	Completezza	Esaustività della prestazione erogata			

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni impegna un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: il **Direttore Generale**



E.N.P.A.L.S.

STRUTTURA:

DIREZIONE PERSONALE

scheda n 3

Servizio erogato		Procedura concorsuale: ESCLUSIONE CANDIDATI	
Principali caratteristiche del servizio erogato		Comunicazione esclusione candidato dalla procedura concorsuale	
Modalità di erogazione		Tramite lettera raccomandata a.r. indirizzata al candidato escluso dalla procedura concorsuale	
Tipologia di utenza		Candidati esclusi	
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore
Accessibilità	Accessibilità fisica	In caso di mancato recapito accesso presso gli uffici della Direzione del Personale	N° ore apertura Uffici al pubblico/ N° ore lavorabili ordinate
	Accessibilità multicanale	////////////////////////////////////	////////////////////////////////////
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° gg. intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e la comunicazione di esclusione
	Responsabili	Pubblicazione sul Sito WEB del nominativo del responsabile	N° dei gg. necessari per l'aggiornamento su WEB
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul Sito WEB delle procedure di contatto	non >15 **
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul Sito WEB delle tempistiche previste	
	Spese a carico utente	Costo diretto	0 Euro
Efficacia	Conformità	Conformità alla normativa vigente	
	Affidabilità	Pertinenza (motivo di esclusione) della prestazione erogata	N° atti conformi alla normativa di riferimento/ N° atti comunicati
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	99%

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni impegna un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: il Direttore Generale



STRUTTURA:

DIREZIONE PERSONALE

scheda n°4

Servizio erogato

Procedura concorsuale: CONVOCAZIONE CANDIDATI AMMESSI ALLA PROVA

Principali caratteristiche del servizio erogato

Publicazione delle date/orari di convocazione dei candidati ammessi alla prova

Modalità di erogazione

Tramite pubblicazione su Gazzetta Ufficiale e Sito WEB dell'Ente / sezione concorsi

Tipologia di utenza

Candidati ammessi alla prova

Dimensioni

Sottodimensioni

Descrizione/Indicatore

Formula/Indicatore

Valore programmato

Accessibilità

Accessibilità fisica

Accesso agli uffici della Direzione del Personale

N° ore apertura Uffici al pubblico/ N° ore lavorabili ordinarie

70%

Accessibilità multicanale

Publicazione su Sito Web dell'Ente

N° totale Convocazione su WEB/ N° totale Convocazioni pubblicate

100%

Tempestività

Tempestività

Tempo di erogazione del servizio

N° gg. intercorsi tra l'atto che fissa la data di convocazione e la pubblicazione

entro 30 gg. dalla data fissata*

Trasparenza

Responsabilità

Publicazione sul Sito WEB del nominativo del responsabile

Procedure di contatto

Publicazione sul Sito WEB delle procedure di contatto

N° dei gg. necessari per l'aggiornamento su WEB

non >15 **

Tempistiche di risposta

Publicazione sul Sito WEB delle tempistiche previste

Spese a carico utente

Costo diretto

0 Euro

Conformità

Conformità alla normativa vigente

Efficacia

Affidabilità

Pertinenza (motivo di esclusione) della prestazione erogata

N° atti conformi alla normativa di riferimento/ N° atti pubblicati

100%

Completezza

Esautività della prestazione erogata

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni impiega un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida al sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale



E.N.P.A.L.S.

STRUTTURA: DIREZIONE PERSONALE *scheda n°5*

Servizio erogato
Espletamento della procedura concorsuale: **APPROVAZIONE ATTI E GRADUATORIA CON CORSO**

Principali caratteristiche del servizio erogato
Approvazione degli atti e graduatoria concorsuale

Modalità di erogazione
Tramite Determinazione dell'Organo competente

Tipologia di utenza
Candidati ammessi alla prova

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula/Indicatore	Valore programmato
------------	-----------------	------------------------	--------------------	--------------------

Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della Direzione del Personale	N° ore apertura Uffici al pubblico/ N° ore lavorabili ordinarie	70%
	Accessibilità multicanale	Pubblicazione su Sito Web dell'Ente	Numero totale Graduatorie su WEB/ Numero totale Graduatorie pubblicate	100%

Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° gg. intercorsi tra la data della prova scritta o dalla prima convocazione e la pubblicazione della Graduatoria	entro 180 gg. dalla data prova scritta o dalla prima convocazione su concorsi per titoli*
--------------	--------------	----------------------------------	---	---

Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul Sito WEB del nominativo del responsabile		
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul Sito WEB delle procedure di contatto	N° dei gg. necessari per l'aggiornamento su WEB	non >15 **
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul Sito WEB delle tempistiche previste		
	Spese a carico utente	Costo diretto	///////	0 Euro

Efficacia	Conformità	Conformità alle disposizioni contenute nel bando	N° interventi correttivi/N° Graduatorie pubblicate	99%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N° ricorsi rigettati/ N° ricorsi presentati	100%
	Completezza	Esaustività della prestazione erogata	N° ricorsi/ N° partecipanti al Concorso	2%

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi
** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni Impiega un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici
L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: **Il Direttore Generale**



ENPALS

STRUTTURA: DIREZIONE PERSONALE

scheda n°

Servizio erogato

PROCEDIMENTO DI LIQUIDAZIONE PENSIONE F.P.I.

Principali caratteristiche del servizio erogato

Erogazione mensile della pensione integrativa a carico del F.P.I.

Modalità di erogazione

Su istanza presentata agli uffici della Direzione del Personale e successivo accredito su c.c. bancario o postale, assegno circolare non trasferibile

Tipologia di utenza

Ex dipendenti ENPALS iscritti al Fondo Pensioni Integrativo

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula/Indicatore	Valore programmato	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Istanza presentata presso gli Uffici della Direzione del Personale	N° ore apertura Uffici al pubblico/ N° ore lavorabili ordinarie	70%	
	Accessibilità multicanale	//////	//////	//////	
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° di giorni intercorsi dalla decorrenza	entro 30 gg. dalla decorrenza delle dimissioni*	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul Sito WEB dell'Unità Organizzativa responsabile del procedimento	Numero del giorni necessari per l'aggiornamento sul WEB a decorrere dall'atto che modifica l'informazione	non >15 **	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul Sito WEB delle procedure di contatto			
	Templistiche di risposta	Pubblicazione sul Sito WEB delle templistiche previste			
	Spese a carico utente	Costo diretto			
Efficacia	Conformità	Conformità alla normativa vigente	//////	0 Euro	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata			N° interventi correttivi/N° prestazioni erogate
	Completezza	Esautività della prestazione erogata			

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni impegna un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: il Direttore Generale



E.N.P.A.L.S.

STRUTTURA: DIREZIONE PERSONALE

scheda n°7

Servizio erogato		PROCEDIMENTO DI GESTIONE PENSIONE F.P.I.		
Principali caratteristiche del servizio erogato		Cambio ufficio pagatore		
Modalità di erogazione		Su istanza dell'interessato presentata agli uffici della Direzione del Personale e successivo caricamento del dato nella procedura informatica		
Tipologia di utenza		Ex dipendenti ENPALS iscritti al Fondo Pensioni Integrativo		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formule indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Istanza presentata presso gli Uffici della Direzione del Personale	N° ore apertura Uffici al pubblico/ N° ore lavorabili ordinarie	70%
	Accessibilità multicanale	////////////////////////////////////	////////////////////////////////////	////////////////////////////////////
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° di giorni intercorsi dall'istanza	entro 30 gg. dalla acquisizione istanza *
Trasparenza	Responsabili	Publicazione sul Sito WEB dell'Unità Organizzativa responsabile del procedimento	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sul WEB a decorrere dall'atto che modifica l'informazione	non >15 **
	Procedure di contatto	Publicazione sul Sito WEB delle procedure di contatto		
	Tempistiche di risposta	Publicazione sul Sito WEB delle tempistiche previste		
	Spese a carico utente	Costo diretto		
Efficacia	Conformità	Conformità alla normativa vigente	Numero di istanze evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di istanze presentate	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata		
	Compiutezza	Esclusività della prestazione erogata		

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni impegna un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale



STRUTTURA: DIREZIONE PERSONALE scheda n° 8

Servizio erogato		PROCEDIMENTO DI GESTIONE PENSIONE F.P.I.		
Principali caratteristiche del servizio erogato		Pagamenti ratei di pensione maturati e non riscossi da parte del titolare o eredi		
Modalità di erogazione		Su istanza dell'interessato presentata agli uffici della Direzione del Personale e successivo accredito su c.c. bancario o postale		
Tipologia di utenza		Eredi di ex dipendenti ENPALS Iscritti al Fondo Pensioni Integrativo		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione/indicatore	Formula/indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Istanza presentata presso gli Uffici della Direzione del Personale	N° ore apertura Uffici al pubblico/ N° ore lavorabili ordinarie	70%
	Accessibilità multicanale	//////	//////	//////
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° di giorni intercorsi dall'istanza	entro 30 gg. dalla acquisizione istanza *
Trasparenza	Responsabili	Publicazione sul Sito WEB dell'Unità Organizzativa responsabile del procedimento	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sul WEB a decorrere dall'atto che modifica l'informazione	non >15 **
	Procedure di contatto	Publicazione sul Sito WEB delle procedure di contatto		
	Tempistiche di risposta	Publicazione sul Sito WEB delle tempistiche previste		
	Spese a carico utente	Costo diretto		
Efficacia	Conformità	Conformità alla normativa vigente	//////	0 Euro
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata		
	Completezza	Esautività della prestazione erogata		
		Numero di istanze evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di istanze presentate		100%

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni Impiega un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: il Direttore Generale



ENPALS

STRUTTURA:

DIREZIONE PERSONALE

scheda n°9

Servizio erogato

RIEMMISSIONE MODELLO CUD

Principali caratteristiche del servizio erogato

Rilascio duplicato modello CUD

Modalità di erogazione

Su istanza dell'interessato presentata agli uffici della Direzione del Personale

Tipologia di utenza

Ex dipendenti ENPALS iscritti al Fondo Pensioni Integrativo

Dimensioni

Sottodimensioni

Descrizione indicatore

Formula/Indicatore

Valore programmato

Accessibilità

Accessibilità fisica

Istanza presentata presso gli Uffici della Direzione del Personale

N° ore apertura Uffici al pubblico/ N° ore lavorabili ordinarie

70%

Accessibilità multicanale

////////////////////////////////////

////////////////////////////////////

////////////////////////////////////

Tempestività

Tempestività

Tempo di erogazione del servizio

N° di giorni intercorsi dall'istanza

entro 30 gg. dalla acquisizione richiesta*

Responsabilità

Responsabilità

Pubblicazione sul Sito WEB dell'Unità Organizzativa responsabile del procedimento

Procedure di contatto

Pubblicazione sul Sito WEB delle procedure di contatto

Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sul WEB a decorrere dall'atto che modifica l'informazione

non >15 **

Tempestive di risposta

Pubblicazione sul Sito WEB delle tempistiche previste

Spese a carico utente

Costo diretto

////////////////////////////////////

0 Euro

Conformità

Conformità alla normativa vigente

Affidabilità

Pertinenza della prestazione erogata

Numero di istanze evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di istanze presentate

100%

Completezza

Esclusività della prestazione erogata

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni Impiega un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici.

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale

Direzione Prestazioni Previdenziali	
Foglio	Servizio erogato
1	Liquidazione Pensione di VECCHIAIA
2	Liquidazione Pensione di ANZIANITA'
3	Liquidazione assegno ordinario INVALIDITA'
4	Liquidazione Pensione di INABILITA'
5	Liquidazione Pensione di INVALIDITA' SPECIFICA
6	Liquidazione Pensione Privilegiata di INABILITA'
7	Liquidazione Pensione di REVERSIBILITA' DIRETTA
8	Liquidazione Pensione di REVERSIBILITA' INDIRETTA
9	Liquidazione Pensione SUPPLEMENTARE
10	Liquidazione SUPPLEMENTO di PENSIONE
11	Liquidazione CONTRIBUTI DA RISCOATTO
12	Liquidazione CONTRIBUTI DA RICONGIUNZIONE da altro Ente o Istituto
13	Liquidazione CONTRIBUTI DA RICONGIUNZIONE verso altro Ente o Istituto



E.N.P.A.L.S.

STRUTTURA:

DIREZIONE PRESTAZIONI

scheda n°1

Servizio erogato

Liquidazione Pensione di VECCHIAIA

Principali caratteristiche del servizio erogato

Erogazione VO per ruolo italiano e ruolo estero

Modalità di erogazione

Accredito su c.c. bancario o postale, invio assegno circolare non trasferibile

Tipologia di utenza

Lavoratori dello Spettacolo e Sportivi Professionisti

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula/Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Istanza inoltrata presso: Posta, patronati, Inps, sportello ENPALS,	N° ore apertura sportelli ENPALS/ N° ore lavorabili ordinarie	70%
	Accessibilità multicanale	Istanza inoltrata attraverso Sito Web	N° istanze inoltrate attraverso Sito WEB/ N° totale istanze inoltrate	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° gg intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e la definizione della prestazione	entro 60 giorni dall'acquisizione dell'istanza *
Trasparenza	Responsabili	Publicazione sul sito WEB del Dirigente responsabile		non > 1 giorno dalla messa a disposizione del dato**
		Publicazione sul sito WEB delle procedure di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento dell'informazione su WEB	
	Tempistiche di risposta	Publicazione sul sito WEB delle tempistiche previste		
	Spese a carico utente	Costo diretto	#####	0 Euro
Efficacia	Conformità	Conformità norme previdenziali vigenti	N° ricorsi vinti dal ricorrente per denegate prestazioni/ N° prestazioni definite nel periodo	0,20
	Affidabilità	Funzione di controllo da parte degli addetti	N° pratiche ricalcolate causa errore/ N° pratiche definite	0,20
	Completezza	Provvisoria/definitiva	N° istanze provvisorie/ N° istanze definite	20%

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni impegna un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale

Servizio erogato		Liquidazione Pensione di ANZIANITA'	
Principali caratteristiche del servizio erogato		Erogazione AZ per ruolo italiano e ruolo estero	
Modalità di erogazione		Accredito su c.c. bancario o postale, invio assegno circolare non trasferibile	
Tipologia di utenza		Lavoratori dello Spettacolo e Sportivi Professionisti	
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione/indicatore	Formula/indicatore
Accessibilità	Accessibilità fisica	Istanza inoltrata presso: Posta, patronati, Inps, sportello ENPALS,	N° ore apertura sportelli ENPALS/ N° ore lavorabili ordinarie
	Accessibilità multicanale	Istanza inoltrata attraverso Sito Web	N° istanze inoltrate attraverso Sito WEB/ N° totale istanze inoltrate
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° gg intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e la definizione della prestazione
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito WEB del Dirigente responsabile	entro 60 giorni dall'acquisizione dell'istanza *
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito WEB delle procedure di contatto	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito WEB delle tempistiche previste	
	Spese a carico utente	Costo diretto	
Efficacia	Conformità	Conformità norme previdenziali vigenti	0,20
	Affidabilità	Funzione di controllo da parte degli addetti	0,20
	Completezza	Provvisoria/definitiva	20%

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni impegna un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale



ENPALS

STRUTTURA: DIREZIONE PRESTAZIONI

scheda n°3

Servizio erogato		Liquidazione assegno ordinario INVALIDITA'	
Principali caratteristiche del servizio erogato		Erogazione Assegno IO per ruolo Italiano e ruolo estero	
Modalità di erogazione		Accredito su c.c. bancario o postale, invio assegno circolare non trasferibile	
Tipologia di utenza		Lavoratori dello Spettacolo e Sportivi Professionisti	
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula/Indicatore
Accessibilità	Accessibilità fisica	Istanza inoltrata presso: Posta, patronati, Inps, sportello ENPALS,	N° ore apertura sportelli ENPALS/ N° ore lavorabili ordinarie
	Accessibilità multicanale	Istanza inoltrata attraverso Sito Web	N° istanze inoltrate attraverso Sito WEB/ N° totale Istanze Inoltrate
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° gg intersorsi tra l'acquisizione dell'istanza e la definizione della prestazione
Trasparenza	Responsabili	Publicazione sul sito WEB del Dirigente responsabile	entro 90 giorni dall'acquisizione dell'istanza *
	Procedure di contatto	Publicazione sul sito WEB delle procedure di contatto	
	Tempistiche di risposta	Publicazione sul sito WEB delle tempistiche previste	
	Spese a carico utente	Costo diretto	
Efficacia	Conformità	Conformità norme previdenziali vigenti	non > 1 giorno dalla messa a disposizione del dato**
	Affidabilità	Funzione di controllo da parte degli addetti	0 Euro
	Completezza	Provvisoria/definitiva	0,20
			0,20
			20%

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni Impiega un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida al sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale



E.N.P.A.L.S.

STRUTTURA:

DIREZIONE PRESTAZIONI

scheda n°4

Servizio erogato

Liquidazione Pensione di INABILITA'

Principali caratteristiche del servizio erogato

Erogazione P. Inabilità per ruolo Italiano e ruolo estero

Modalità di erogazione

Accredito su c.c. bancario o postale, invio assegno circolare non trasferibile

Tipologia di utenza

Lavoratori dello Spettacolo e Sportivi Professionisti

Dimensioni

Sottodimensioni

Descrizione indicatore

Formula indicatore

Valore programmato

Accessibilità

Accessibilità fisica

Istanza inoltrata presso: Posta, patronati, Inps, sportello ENPALS.

N° ore apertura sportelli ENPALS/ N° ore lavorabili ordinarie

Accessibilità multicanale

Istanza inoltrata attraverso Sito Web

N° istanze inoltrate attraverso Sito WEB/ N° totale istanze inoltrate

Tempestività

Tempestività

Tempo di erogazione del servizio

N° gg intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e la definizione della prestazione

entro 120 giorni dall'acquisizione dell'istanza *

Responsabili

Pubblicazione sul sito WEB del Dirigente responsabile

Procedure di contatto

Pubblicazione sul sito WEB delle procedure di contatto

N° giorni necessari per l'aggiornamento dell'informazione su WEB

non > 1 giorno dalla messa a disposizione del dato**

Tempestiche di risposta

Pubblicazione sul sito WEB delle tempistiche previste

Spese a carico utente

Costo diretto

0 Euro

Conformità

Conformità norme previdenziali vigenti

N° ricorsi vinti dai ricorrenti per denegate prestazioni/ N° prestazioni definite nel periodo

0,20

Affidabilità

Funzione di controllo da parte degli addetti

N° pratiche ricalcolate causa errore/ N° pratiche definite

0,20

Completezza

Provvisoria/definitiva

N° istanze provvisorie/ N° istanze definite

20%

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni impiega un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale



E.N.P.A.L.S.

STRUTTURA:

DIREZIONE PRESTAZIONI

scheda n°5

Servizio erogato

Liquidazione Pensione di INVALIDITA' SPECIFICA

Principali caratteristiche del servizio erogato

Erogazione P. Invalidità specifica per ruolo italiano e ruolo estero

Modalità di erogazione

Accredito su c.c. bancario o postale, invio assegno circolare non trasferibile

Tipologia di utenza

Lavoratori dello Spettacolo e Sportivi Professionisti

Dimensioni

Sottodimensioni

Descrizione/indicatore

Formula indicatore

Valore programmato

Accessibilità

Accessibilità fisica

Accessibilità multicanale

Istanza inoltrata presso: Posta, patronati, Inps, sportello ENPALS, Istanza Inoltrata attraverso Sito Web

N° ore apertura sportelli ENPALS/ N° ore lavorabili ordinarie
N° Istanze inoltrate attraverso Sito WEB/ N° totale istanze inoltrate

70%

90%

Tempestività

Tempestività

Tempo di erogazione del servizio

N° gg intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e la definizione della prestazione

entro 120 giorni dall'acquisizione dell'istanza *

Trasparenza

Responsabilità

Pubblicazione sul sito WEB del Dirigente responsabile

non > 1 giorno dalla messa a disposizione del dato**

Procedure di contatto

Pubblicazione sul sito WEB delle procedure di contatto

N° giorni necessari per l'aggiornamento dell'informazione su WEB

Tempistiche di risposta

Pubblicazione sul sito WEB delle tempistiche previste

Spese a carico utente

Costo diretto

0 Euro

Efficacia

Conformità

Conformità norme previdenziali vigenti

N° ricorsi vinti dai ricorrenti per denegate prestazioni/ N° prestazioni definite nel periodo

0,20

Affidabilità

Funzione di controllo da parte degli addetti

N° pratiche ricalcolate causa errore/ N° pratiche definite

0,20

Completezza

Provvisoria/definitiva

N° Istanze provvisorie/ N° Istanze definite

20%

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni impiega un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: il Direttore Generale



ENPALS

STRUTTURA:

DIREZIONE PRESTAZIONI

scheda n° 6

Servizio erogato

Liquidazione Pensione Privilegiata di INABILITA'

Principali caratteristiche del servizio erogato

Erogazione P.P. Inabilità per ruolo Italiano e ruolo estero

Modalità di erogazione

Accredito su c.c. bancario o postale, invio assegno circolare non trasferibile

Tipologia di utenza

Lavoratori dello Spettacolo e Sportivi Professionisti

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula/indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Istanza inoltrata presso: Posta, patronati, Inps, sportello ENPALS,	N° ore apertura sportelli ENPALS/ N° ore lavorabili ordinarie	70%
	Accessibilità multicanale	Istanza inoltrata attraverso Sito Web	N° istanze inoltrate attraverso Sito WEB/ N° totale istanze inoltrate	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° gg intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e la definizione della prestazione	entro 120 giorni dall'acquisizione dell'istanza *
Trasparenza	Responsabilità	Publicazione sul sito WEB del Dirigente responsabile		non > 1 giorno dalla messa a disposizione del dato**
	Procedure di contatto	Publicazione sul sito WEB delle procedure di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento dell'informazione su WEB	
	Tempistiche di risposta	Publicazione sul sito WEB delle tempistiche previste		
	Spese a carico utente	Costo diretto	///////	0 Euro
Efficacia	Conformità	Conformità norme previdenziali vigenti	N° ricorsi vinti dal ricorrente per denegate prestazioni/ N° prestazioni definite nel periodo	0,20
	Affidabilità	Funzione di controllo da parte degli addetti	N° pratiche ricalcolate causa errore/ N° pratiche definite	0,20
	Completezza	Provvisoria/definitiva	N° istanze provvisorie/ N° istanze definite	20%

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni impegna un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici.

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale



ENPALS

STRUTTURA: DIREZIONE PRESTAZIONI

scheda n°7

Servizio erogato		Liquidazione Pensione di REVERSIBILITA' DIRETTA	
Principali caratteristiche del servizio/erogato		Erogazione SO diretta per ruolo Italiano e ruolo estero	
Modalità di erogazione		Accredito su c.c. bancario o postale, invio assegno circolare non trasferibile	
Tipologia di utenza		Superstiti di lavoratori dello Spettacolo e Sportivi Professionisti	
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione/indicatore	Formula/indicatore
Accessibilità	Accessibilità fisica	istanza inoltrata presso: Posta, patronati, Inps, sportello ENPALS,	N° ore apertura sportelli ENPALS/ N° ore lavorabili ordinarie
	Accessibilità multicanale	//////	//////
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° gg intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e la definizione della prestazione
Trasparenza	Responsabili	Publicazione sul sito WEB del Dirigente responsabile	entro 60 giorni dall'acquisizione dell'istanza * non > 1 giorno dalla messa a disposizione del dato**
	Procedure di contatto	Publicazione sul sito WEB delle procedure di contatto	
	Templistiche di risposta	Publicazione sul sito WEB delle tempistiche previste	
	Spese a carico utente	Costo diretto	
Efficacia	Conformità	Conformità norme previdenziali vigenti	N° ricorsi vinti dal ricorrente per denegate prestazioni/ N° prestazioni definite nel periodo
	Affidabilità	Funzione di controllo da parte degli addetti	N° pratiche ricalcolate causa errore/ N° pratiche definite
	Compiutezza	Provvisoria/definitiva	N° istanze provvisorie/ N° istanze definite
Valore programmato			
		70%	
		0 Euro	

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni impegna un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere affidato ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale

Servizio erogato		Liquidazione Pensione di REVERSIBILITA' INDIRECTA		
Principali caratteristiche del servizio erogato		Erogazione SO indiretta per ruolo Italiano e ruolo estero		
Modalità di erogazione		Accredito su c.c. bancario o postale, invio assegno circolare non trasferibile		
Tipologia di utenza		Superstiti di lavoratori dello Spettacolo e Sportivi Professionisti		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Istanza inoltrata presso: Posta, patronati, Inps, sportello ENPALS,	N° ore apertura sportelli ENPALS/ N° ore lavorabili ordinarie	70%
	Accessibilità multicanale	/////	/////	/////
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° gg intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e la definizione della prestazione	entro 60 giorni dall'acquisizione dell'istanza *
	Responsabilità	Pubblicazione sul sito WEB del Dirigente responsabile		non > 1 giorno dalla messa a disposizione del dato**
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito WEB delle procedure di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento dell'informazione su WEB	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito WEB delle tempistiche previste		
Efficacia	Spese a carico utente	Costo diretto	/////	0 Euro
	Conformità	Conformità norme previdenziali vigenti	N° ricorsi vinti dal ricorrente per denegate prestazioni/ N° prestazioni definite nel periodo	0,20
	Affidabilità	Funzione di controllo da parte degli addetti	N° pratiche ricalcolate causa errore/ N° pratiche definite	0,20
	Completezza	Provvisoria/definitiva	N° istanze provvisorie/ N° istanze definite	20%

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni impiega un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: il Direttore Generale

Servizio erogato		Liquidazione Pensione SUPPLEMENTARE		
Principali caratteristiche del servizio erogato		Erogazione P. Supplementare per ruolo Italiano e ruolo estero		
Modalità di erogazione		Accredito su c.c. bancario o postale, invio assegno circolare non trasferibile		
Tipologia di utenza		Lavoratori dello Spettacolo e Sportivi Professionisti		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione/Indicatore	Formula/Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Istanza inoltrata presso: Posta, patronati, Inps, sportello ENPALS,	N° ore apertura sportelli ENPALS/ N° ore lavorabili ordinarie	70%
	Accessibilità multicanale	Istanza inoltrata attraverso Sito Web	N° istanze inoltrate attraverso Sito WEB/ N° totale istanze inoltrate	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° gg intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e la definizione della prestazione	entro 60 giorni dall'acquisizione dell'istanza *
Trasparenza	Responsabili	Publicazione sul sito WEB del Dirigente responsabile		non > 1 giorno dalla messa a disposizione del dato**
	Procedure di contatto	Publicazione sul sito WEB delle procedure di contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento dell'informazione su WEB	
	Tempistiche di risposta	Publicazione sul sito WEB delle tempistiche previste		
	Spese a carico utente	Costo diretto	#####	0 Euro
Efficacia	Conformità	Conformità norme previdenziali vigenti	N° ricorsi vinti dal ricorrente per denegate prestazioni/ N° prestazioni definite nel periodo	0,20
	Affidabilità	Funzione di controllo da parte degli addetti	N° pratiche ricalcolate causa errore/ N° pratiche definite	0,20
	Compiutezza	Provvisoria/definitiva	N° istanze provvisorie/ N° istanze definite	20%

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni impegna un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale

Servizio erogato		Liquidazione SUPPLEMENTO di PENSIONE	
Principali caratteristiche del servizio erogato		Erogazione Supplemento per ruolo Italiano e ruolo estero	
Modalità di erogazione		Accredito su c.c. bancario o postale, invio assegno circolare non trasferibile	
Tipologia di utenza		Lavoratori dello Spettacolo e Sportivi Professionisti	
Dimensioni	Sotto dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore
Accessibilità	Accessibilità fisica	Istanza inoltrata presso: Posta, patronati, Inps, sportello ENPALS,	N° ore apertura sportelli ENPALS/ N° ore lavorabili ordinarie
	Accessibilità multicanale	//////	//////
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° gg intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e la definizione della prestazione
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito WEB del Dirigente responsabile	entro 60 giorni dall'acquisizione dell'istanza *
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito WEB delle procedure di contatto	
	Tempestive di risposta	Pubblicazione sul sito WEB delle tempistiche previste	
	Spese a carico utente	Costo diretto	
Efficacia	Conformità	Conformità norme previdenziali vigenti	0,20
	Affidabilità	Funzione di controllo da parte degli addetti	0,20
	Completezza	Provvisoria/definitiva	20%
		Costo diretto	0 Euro
		non > 1 giorno dalla messa a disposizione del dato**	

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni Impiega un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: il Direttore Generale



EN.P.A.L.S.

STRUTTURA:

DIREZIONE PRESTAZIONI

scheda n°1

Servizio erogato

Liquidazione CONTRIBUTI DA RISCOATTO

Principali caratteristiche del servizio erogato

Accredito della contribuzione a seguito del pagamento del relativo riscatto

Modalità di erogazione

Accredito su c.c. bancario o postale

Tipologia di utenza

Lavoratori dello Spettacolo e Sportivi Professionisti

Dimensioni

Sottodimensioni

Descrizione indicatore

Formula indicatore

Valore programmato

Accessibilità

Accessibilità fisica

Istanza inoltrata presso: Posta, patronati, Inps, sportello ENPALS.

Accessibilità multicanale

/////

/////

/////

70%

Tempestività

Tempestività

Tempo di erogazione del servizio

N° gg intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e la definizione della prestazione

entro 90 giorni dall'acquisizione dell'istanza *

Responsabili

Responsabili

Publicazione sul sito WEB del Dirigente responsabile

Trasparenza

Procedure di contatto

Publicazione sul sito WEB delle procedure di contatto

N° gg necessari per l'aggiornamento dell'informazione su WEB

non > 1 giorno a messa a disposizione del dato**

Tempistiche di risposta

Publicazione sul sito WEB delle tempistiche previste

Spese a carico utente

Costo diretto

/////

0 Euro

Efficacia

Conformità

Conformità norme previdenziali vigenti

N° ricorsi vinti dal ricorrente per denegate prestazioni/ N° prestazioni definite nel periodo

0,20

Affidabilità

Funzione di controllo da parte degli addetti

N° pratiche ricalcolate causa errore/ N° pratiche definite

0,20

Completezza

Provvisoria/definitiva

N° istanze provvisorie/ N° istanze definite

20%

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni impegna un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: il Direttore Generale



Servizio erogato		Liquidazione CONTRIBUTI DA RICONGIUNZIONE da altro Ente o Istituto	
Principali caratteristiche del servizio erogato		Accredito della contribuzione a seguito del trasferimento di contributi da altro Ente/Istituto	
Modalità di erogazione		Accredito su c.c. bancario da parte dell'ente che trasferisce la somma	
Tipologia di utenza		Lavoratori dello Spettacolo e Sportivi Professionisti	
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione/indicatore	Formita/indicatore
Accessibilità	Accessibilità fisica	istanza inoltrata presso: Posta, patronati, Inps, sportello ENPALS,	N° ore apertura sportelli ENPALS/ N° ore lavorabili ordinarie
	Accessibilità multicanale	//////	//////
Tempestività	Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N° gg intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e la definizione della prestazione
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito WEB del Dirigente responsabile	entro 30 giorni dall'acquisizione dell'istanza *
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito WEB delle procedure di contatto	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito WEB delle tempistiche previste	
	Spese a carico utente	Costo diretto	
Efficacia	Conformità	Conformità norme previdenziali vigenti	N° ricorsi vinti dal ricorrente per denegate prestazioni/ N° prestazioni definite nel periodo
	Affidabilità	Funzione di controllo da parte degli addetti	N° pratiche ricalcolate causa errore/ N° pratiche definite
	Completezza	Provvisoria/definitiva	N° istanze provvisorie/ N° istanze definite
		Valore programmato	70%
			//////
			non > 1 giorno dalla messa a disposizione del dato**
			0 Euro
			0,20
			0,20
			20%

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni impegna un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: il Direttore Generale



Servizio erogato

Liquidazione CONTRIBUTI DA RICONGIUNZIONE verso altro Ente o Istituto

Principali caratteristiche del servizio erogato

Accredito presso altro Ente/Istituto della contribuzione a seguito del trasferimento di contributi

Modalità di erogazione

Accredito su c.c. bancario dell'Ente/Istituto a cui si trasferisce la somma

Tipologia di utenza

Lavoratori dello Spettacolo e Sportivi Professionisti

Dimensioni

Sotto dimensioni

Descrizione indicatore

Formula indicatore

Valore programmato

Accessibilità

Accessibilità fisica

Istanza inoltrata presso: Posta, patronati, Inps, sportello ENPALS, // // // // //

N° ore apertura sportelli ENPALS/ N° ore lavorabili ordinante // // // // //

70%

Accessibilità multicanale

// // // // //

// // // // //

// // // // //

Tempestività

Tempestività

Tempo di erogazione del servizio

N° gg intercorsi tra l'acquisizione dell'istanza e la definizione della prestazione

entro 90 giorni dall'acquisizione dell'istanza *

Responsabilità

Pubblicazione sul sito WEB del Dirigente responsabile

Procedure di contatto

Pubblicazione sul sito WEB delle procedure di contatto

Tempestività di risposta

Pubblicazione sul sito WEB delle tempistiche previste

Spese a carico utente

Costo diretto

// // // // //

0 Euro

Conformità

Conformità norme previdenziali vigenti

N° ricorsi vinti dal ricorrente per denegate prestazioni/ N° prestazioni definite nel periodo

0,20

Affidabilità

Funzione di controllo da parte degli addetti

N° pratiche ricalcolate causa errore/ N° pratiche definite

0,20

Completezza

Provvisoria/definitiva

N° istanze provvisorie/ N° istanze definite

20%

NOTE * Fonte: Regolamento per la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi

** La Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni impiega un giorno per la effettiva variazione a far data dalla comunicazione degli Uffici

L'organo interno deputato a ricevere diffida ai sensi dell'art.3, comma 1, del D. lgs. 198/2009 è: Il Direttore Generale



Gestione ex Inpdap

ALLEGATO N. 3

Prestazioni pensionistiche				
Erogazione pensione diretta di anzianità e vecchiaia				
Modalità erogazione	Spettolo di sede, intermediari			
Tipologia erogazione	Lavoratori pubblici iscritti			
Tempi da Carta dei servizi	Anzianità e Vecchiaia: entro 30 giorni dalla cessazione e dalla domanda nel rispetto dei tempi regolamentari di invio della documentazione da parte dell'Ente datore di lavoro			
Dimensioni	Sottosistemi/segmenti	Descrizione indicatore	Formula indicatore	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Indicatore derivante dai parametri di qualità degli URP nelle categorie (logistica, flessibilità organizzativa, servizi extra attivati)	14 parametri con pesi diversificati su base 20	70%
	Accessibilità multicanale	Risposte fornite alle chiamate del Call Center	Numero risposte / numero chiamate	82%
Tempestività	Tempestività	Rispetto del limite temporale predefinito di 30 giorni tra l'erogazione della prestazione ed il collocamento a riposo	N° pensioni erogate entro i limiti / n° pensioni dirette totali erogate	80%
	Deflusso	Indice esamina il rapporto tra le domande di pensione dirette pervenute nel periodo considerato e le domande evase	N° domande pensione pervenute / n° domande evase (mese, trimestre, anno)	1%
Trasparenza	Fausto reclami	n.a.	n.a.	n.a.
Affidabilità	Conformità	La conformità viene analizzata attraverso l'analisi dei reclami pervenuti sul volume delle pensioni definite	N° reclami / n° pensioni dirette definite	1%
	Funzionalità	La funzionalità viene indagata attraverso il livello di contenzioso rispetto alle procedure di pensione definite	N° ricorsi / n° pensioni definite	1%
	Prestitosità	La deficienza viene indagata sotto il profilo della coerenza dell'output con la domanda che ne rappresenta la completezza ovvero la deficienza intrinseca che determinano una rinviazione o un'annullamento	N° pensioni dirette rinviate / n° pensioni dirette definite	n.a.
Utilità		n.a.	n.a.	n.a.

Prestazioni previdenziali				
Erogazione Trattamento Fine Rapporto (TFR)				
Modalità erogazione	Sportello di sede, Intermediari			
Tempi da Carta dei servizi	Lavoratori pubblici iscritti			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Valore standard programario	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Indicatore derivante dai parametri di qualità degli URP nelle categorie (logistica, flessibilità organizzativa, servizi extra attivati)	14 parametri con pesi diversificati su base 20	70%
	Accessibilità multicanale	Risposte fornite alle chiamate del Call Center	Numero risposte / numero chiamate	82%
Tempestività	Tempestività	Rispetto del limite temporale predefinito tra erogazione della prestazione e la cessazione del servizio	N° prestazioni erogate entro i limiti / n° prestazioni totali erogate	50%
	Deflusso	L'indice esamina il rapporto tra le domande di pensione dirette pervenute nel periodo considerato e le domande evase	numero domande prestazioni pervenute / numero prestazioni erogate (mese, trimestre, anno)	1%
Trasparenza	Esito reclami	n.d.	n.d.	n.d.
Affidabilità	Conformità	La conformità viene analizzata attraverso l'analisi dei reclami pervenuti sul volume delle pensioni definite	N° reclami / n° pratiche definite	1%
	Funzionalità	La funzionalità viene indagata attraverso il livello di contenzioso rispetto alle procedure di pensione definite	N° ricorsi / n° pratiche definite	1%
	Difensività	La difensività viene indagata sotto il profilo della coerenza dell'output con la domanda che ne rappresenta la completezza ovvero la difensività intrinseca che determinano una riattivazione o un'annullamento	N° pratiche rivate / n° pratiche definite	n.d.
Utilità		n.d.	n.d.	n.d.

Prestazioni previdenziali				
Erogazione Trattamento Fine Servizio (TFS)				
Modalità erogazione	Sportello di sede, intermediari			
Tipologia utenti	Lavoratori pubblici iscritti			
Tempi da Carta dei servizi	Trattamento Fine Servizio: entro 105 giorni dalla cessazione esclusi i tempi di sospensione definiti ope legis			
Dimensioni	Scollo dimensionato	Descrizione indicatore	Formula indicatore	
			Valore standard programmato	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Indicatore derivante dai parametri di qualità degli URP nelle categorie (logistica, flessibilità organizzativa, servizi extra attivati)	14 parametri con pesi diversificati su base 20	70%
	Accessibilità multicanale	Risposte fornite alle chiamate dei Call Center	Numero risposte / numero chiamate	82%
Tempestività	Tempestività	Rispetto del limite temporale predefinito tra erogazione della prestazione e la cessazione dal servizio	N° prestazioni erogate entro i limiti / n° prestazioni totali erogate	80%
	Deflusso	Indice esamina il rapporto tra le domande di pensione dirette pervenute nel periodo considerato e le domande evase	numero domande di prestazioni pervenute / numero prestazioni erogate (mese, trimestre, anno)	1%
Trasparenza	Esiti reclami	n.a.	n.a.	n.a.
	Conformità	La conformità viene analizzata attraverso l'analisi dei reclami pervenuti sul volume delle pensioni definite	N° reclami / n° pratiche definite	1%
	Funzionalità	La funzionalità viene indagata attraverso il livello di contenzioso rispetto alle procedure di pensione definite	N° ricorsi / n° pratiche definite	1%
Affidabilità	Difettosità	La difettosità viene indagata sotto il profilo della coerenza dell'output con la domanda che ne rappresenta la completezza ovvero la difettosità in itinere che determinano una ritorsione o un'annullamento	N° pratiche ritorsione / n° pratiche definite	n.a.
	Utilità	n.a.	n.a.	n.a.

Prestazioni creditizie		Erogazione piccoli prestiti e prestiti pruliennali		
Sporfello di sede, Intermediari		Lavoratori pubblici Iscritti		
Tempi di Carica dei servizi		Piccoli prestiti entro 60 giorni dalla domanda		
Dimensioni		Prestiti pruliennali entro 90 giorni dalla domanda		
Dimensioni	Solo dimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore standard programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Indicatore derivante dai parametri di qualità degli URP nelle categorie (logistica, flessibilità organizzativa, servizi extra attivati)	14 parametri con pesi diversificati su base 20	70%
	Accessibilità multicanale	Risposte fornite alle chiamate del Call Center	Numero risposte / numero chiamate	65%
Tempestività	Tempestività	Rispetto del limite temporale predefinito tra la domanda di prestito e erogazione della prestazione	N° prestiti erogati entro i limiti / n° prestiti totali erogati	75%
	Deflusso	Indice esamina il rapporto tra le domande di prestiti pervenuti nel periodo considerato o le domande evase	numero domande di prestiti pervenute / numero prestiti erogati (mese, trimestre, anno)	1%
Trasparenza	Esito reclami	n.d.	n.d.	n.d.
	Conformità	La conformità viene analizzata attraverso l'analisi dei reclami pervenuti sul volume delle pensioni definite	N° reclami / n° pratiche definite	1%
Affidabilità	Funzionalità	La funzionalità viene indagata attraverso il livello di contenzioso rispetto alle procedure di pensione definite	N° ricorsi / n° pratiche definite	1%
	Difettosità	La difettosità viene indagata sotto il profilo della coerenza dell'output con la domanda che ne rappresenta la completezza ovvero la difettosità intrinseca che determinano una ritardazione o un'annullamento	N° pratiche ritardate / n° pratiche definite	n.d.
Utilità		n.d.	n.d.	n.d.