

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

Standard di qualità dei servizi per l'anno 2013.

## IL PRESIDENTE

visto il Decreto Legislativo 30 giugno 1994, n. 479 e successive modificazioni;

visto il D.P.R. 24 settembre 1997, n. 367;

visto l'art. 7 del Decreto Legge 31 maggio 2010, n.78, convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 122 del 30 luglio 2010;

visto il D.P.R. del 12 maggio 2012 di nomina a Presidente dell'Istituto;

visto l'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 e successive modificazioni, in materia di "Qualità dei servizi pubblici";

visto il Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modificazioni;

visto il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e successive modificazioni, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;

visto, in particolare, l'art. 28 del predetto D. Lgs. n. 150/2009, che dispone, fra l'altro, che le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità ed i criteri di misurazione della qualità dei servizi vengano stabiliti con direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri;

visto l'art. 1, comma 1 del D. Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198 e successive modificazioni, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici;

preso atto che, nelle more dell'emanazione delle direttive di cui al citato art. 28 del D. Lgs. n. 150/2009, la Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT) ha adottato 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)", con cui propone un metodo per la misurazione della qualità dei servizi ed un percorso volto alla definizione di standard di qualità;

vista la successiva delibera CIVIT n. 3/2012, recante "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici", con la quale, ad integrazione della citata delibera n. 88/2010, la Commissione medesima ha fornito ulteriori indicazioni per la definizione e la gestione degli standard di qualità, con specifico riferimento, tra l'altro, alle dimensioni della qualità ed agli elementi da prendere in considerazione in sede di determinazione del valore programmato;

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

vista la delibera CiVIT n. 6/2013, "Linee guida relative al ciclo di gestione della performance per l'annualità 2013", con la quale è stata ribadita la necessità di coordinamento e integrazione fra gli ambiti relativi alla performance, alla qualità, alla trasparenza, all'integrità e anticorruzione;

ravvisata la necessità di addivenire, in linea con le sopra citate disposizioni, alla definizione degli standard di qualità dei servizi erogati dall'Istituto;

vista la relazione del Direttore Generale in data 4 febbraio 2013;

preso atto che, in considerazione dell'esigenza di prevedere standard qualitativi robusti ed affidabili, e di completare le attività propedeutiche alla loro definizione, nell'elenco figurano alcuni servizi per i quali non sono ancora stati fissati i relativi standard di qualità e che per gli stessi è fornita la motivazione per la quale non si è ancora proceduto alla definizione degli standard ed il termine entro il quale si intende provvedere alla determinazione degli stessi;

rilevata la coerenza tra gli standard di qualità individuati e gli obiettivi declinati nel Piano della Performance;

rilevato che nel processo di definizione degli standard di qualità sono state poste in essere le opportune iniziative per il coinvolgimento dei principali stakeholder, in coerenza con le indicazioni delle citate delibere CiVIT n. 88/2010 e n. 3/2012,

#### DETERMINA

di adottare gli standard di qualità dei servizi dell'Istituto per l'anno 2013 contenuti nel documento che, allegato, costituisce parte integrante della presente determinazione.

Prof. Massimo DE FELICE



DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

# Standard di qualità dei servizi

**Anno 2013**

*ucef*

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

## Sommario

<b>1</b>	<b>CONTESTO DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>I SERVIZI EROGATI DA INAIL .....</b>	<b>4</b>
	IL RUOLO DELL'ISTITUTO NEL WELFARE .....	4
	DALLA <i>MISSION</i> ALL'IDENTIFICAZIONE DEI SERVIZI INAIL .....	5
	Tipologia di utenza .....	6
	MODALITÀ DI EROGAZIONE .....	7
<b>3</b>	<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>8</b>
	LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ .....	9
	INDICATORI E VALORI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI INAIL .....	11
	LE MODALITÀ DI MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ .....	12
	LA GESTIONE DEI RECLAMI .....	13
<b>4</b>	<b>INTEGRAZIONE DEGLI STANDARD CON IL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE .....</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>LA PUBBLICIZZAZIONE DEGLI STANDARD .....</b>	<b>15</b>

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

## 1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il Decreto Legislativo n. 150/2009 prescrive per le pubbliche amministrazioni l'obbligo di adottare un sistema per la misurazione e la valutazione della performance, al fine di assicurare elevati **standard qualitativi** ed economici dei servizi offerti e quindi, in prospettiva, il miglioramento continuo della qualità dei servizi in un'ottica di soddisfacimento delle esigenze dell'utenza.

Le amministrazioni sono tenute altresì ad adottare modalità e strumenti di comunicazione idonei a garantire la massima trasparenza dei risultati raggiunti.

La definizione degli standard di qualità si inserisce così in modo esplicito, per il tramite di un'apposita previsione normativa, nell'ambito di un processo di gestione del miglioramento continuo dei servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione, attraverso la previsione di adeguati meccanismi di monitoraggio degli standard che consentano la tempestiva individuazione delle criticità e la successiva messa in atto di idonei interventi.

Con la delibera n.88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità", la CIVIT -Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche- ha indicato un metodo per la misurazione della qualità dei servizi, ed in particolare per la definizione degli standard qualitativi, coerente con le disposizioni di cui al decreto legislativo sopra menzionato.

La delibera CIVIT n.3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici", integra le previsioni della sopra citata delibera, tracciando le linee guida per un sistema compiuto di gestione degli standard, dalla fase di adozione alla applicazione e monitoraggio fino al reclamo e all'indennizzo nel caso di mancato rispetto, passando attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi percepiti, e le iniziative assunte per il miglioramento degli aspetti ritenuti non adeguati.

In proposito l'Istituto, da sempre attento ad erogare servizi rispondenti alle esigenze e legittime aspettative dei propri utenti, fin dagli anni '90 ha adottato un approccio strategico e gestionale fondato sulla qualità, che pone l'utenza al centro del sistema aziendale; in base a tale approccio è stato sviluppato a partire dal 2001 un **percorso** che risulta coerente con le indicazioni metodologiche fornite dalla CIVIT.

Tenendo conto di tali indicazioni e nello spirito del miglioramento continuo, sono stati avviati la revisione e l'affinamento del sistema di gestione degli standard di qualità.

In questo contesto, il presente documento è finalizzato a fornire una descrizione sintetica e allo stesso tempo esaustiva dei *servizi/prodotti* che l'Istituto eroga in relazione alla *mission* ad esso affidata, dei fattori (*dimensioni*) ritenuti rilevanti ai fini della qualità dei servizi INAIL, degli *indicatori* e relativi *standard* che l'Ente si impegna a rispettare. Ciò nell'ottica non solo di facilitare l'utenza nella fruizione dei servizi di cui è destinataria, ma anche di condividere con gli stakeholder, ed in particolare con gli utenti ed i loro intermediari, il sistema messo a punto per la gestione degli standard, sistema del quale essi stessi sono chiamati a divenire parte sempre più attiva.

I prossimi sviluppi del processo di rivisitazione in atto riguarderanno, progressivamente:

- la definizione di ulteriori standard di qualità, in particolare per i servizi (e/o le dimensioni) per i quali non sono ancora disponibili;
- una maggiore strutturazione e formalizzazione del processo di definizione e gestione degli standard di cui trattasi;
- un maggior coinvolgimento degli stakeholder in tutte le fasi del processo, dalla definizione al miglioramento/adeguamento degli standard, alle misure da adottare in caso di mancato rispetto degli stessi.

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

Occorre tuttavia evidenziare che la rivisitazione dei gestionali degli standard è condizionata dai molteplici e significativi cambiamenti di carattere generale e specifico che hanno interessato l'Ente, per effetto dei quali è ancora necessario, in via prioritaria, dedicare le risorse disponibili al riassetto organizzativo interno; anche perché gli interventi messi in atto a questo scopo, contribuiscono comunque anch'essi al miglioramento dei servizi offerti, nella misura in cui l'ottimizzazione organizzativa mira:

- all'efficientamento delle risorse (in primo luogo umane e strumentali) e connesso contenimento dei costi, per effetto soprattutto delle disposizioni che hanno interessato l'intero settore pubblico negli ultimi anni;
- alla semplificazione e innovazione organizzativa e tecnologica, con particolare riguardo alla informatizzazione dei processi ed alla "virtualizzazione" dei servizi;
- all'integrazione, in fase ormai avanzata, delle rilevanti funzioni e relativi servizi attribuiti all'Istituto a seguito della soppressione ed incorporazione di IPSEMA (Istituto di Previdenza per il Settore Marittimo) ed ISPEL (Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza sul Lavoro) ai sensi della Legge n.122/2010 di conversione, con modificazioni, del Decreto Legge n.78/2010.

## 2 I SERVIZI EROGATI DA INAIL

### IL RUOLO DELL'ISTITUTO NEL WELFARE

Per identificare i servizi che l'Istituto è chiamato ad erogare, occorre fare riferimento in via preliminare alla mission assegnata all'Istituto nel sistema del "welfare Italia".

Il diritto alla salute sul luogo di lavoro è garantito dalla Costituzione Italiana, che all'art. 38 recita: "... I lavoratori hanno diritto che siano preveduti ed assicurati mezzi adeguati alle loro esigenze di vita in caso di infortunio, malattia, ..... Ai compiti previsti in questo articolo provvedono organi ed istituti predisposti o integrati dallo Stato. L'assistenza privata è libera".

Lo Stato istituisce l'obbligo di assicurare i lavoratori addetti ad attività pericolose dal rischio di possibili infortuni sul lavoro o malattie causate dall'attività lavorativa, e individua nel datore di lavoro il soggetto destinato a sostenere le spese assicurative e nell'INAIL-Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, il soggetto gestore dell'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali.

L'INAIL, secondo quanto riportato dall'art. 55 della Legge n. 88/1989, è un Ente pubblico non economico, erogatore di servizi a carattere nazionale, con personalità giuridica e autonomia di gestione, che svolge la sua attività orientandola a:

- autonomia operativa e organizzativa
- economicità
- imprenditorialità.

Le norme fondamentali che regolano l'**assicurazione** INAIL sono contenute:

- nel Testo Unico sull'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali (D.P.R. n. 1124/1965 e successive modificazioni)
- nella Legge n. 493/1999 che introduce l'assicurazione contro gli infortuni domestici, prima legge in Europa per la tutela della salute in ambito domestico
- nel Decreto Legislativo n. 38/2000 che ha ridefinito il ruolo complessivo dell'INAIL e apportato profonde innovazioni ponendo al centro del sistema il danno alla persona del lavoratore, in particolare prevedendo l'indennizzo per il danno

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

biologico. Ha inoltre introdotto la tutela del lavoratore in itinere ed esteso l'obbligo assicurativo ai lavoratori parasubordinati, ai dirigenti e agli sportivi professionisti;

- nel Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, cd. "Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", successivamente modificato dal D. Lgs. 3 agosto 2009, n. 106, che ha attribuito all'INAIL compiti di informazione, assistenza consulenza, formazione, promozione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, in particolare, avuto riguardo alle specificità del tessuto produttivo del Paese, nei confronti delle imprese artigiane, agricole e delle piccole e medie imprese e delle rispettive associazioni dei datori di lavoro.

L'ultimo provvedimento, in ordine temporale, che integra in misura sostanziale il quadro normativo dell'Istituto, è rappresentato dal Decreto Legge n.78/2010, convertito con modificazioni dalla Legge n.122/2010, di soppressione ed incorporazione nell'Istituto di **IPSEMA** ed **ISPESL**, che ha attribuito *ex lege* all'INAIL le funzioni in precedenza svolte dagli enti soppressi, rafforzandone la mission e consolidandone il ruolo centrale nel sistema integrato di tutela della salute e della sicurezza della *persona lavoratore*.

Le funzioni svolte in precedenza dall'**ISPESL** riguardano in particolare la ricerca, la sperimentazione, la consulenza, l'assistenza e l'alta formazione in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, di prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, nonché la verifica, certificazione ed omologazione di macchinari ed impianti.

Quanto alle funzioni precedentemente svolte dall'**IPSEMA**, l'INAIL ha acquisito le competenze relative alla prevenzione ed all'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali degli addetti alla navigazione marittima ed aerea, nonché alle prestazioni previdenziali in materia di malattia e maternità nei confronti dello stesso personale.

L'obiettivo dell'Istituto, a seguito dell'incorporazione dei suddetti enti, è pertanto quello di garantire l'ottimale funzionamento del **Polo Salute e Sicurezza**, ormai di fatto costituito: non solo ridurre il fenomeno infortunistico e assicurare i lavoratori che svolgono attività a rischio ma anche garantire interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro, prestazioni sanitarie ed economiche, cure, riabilitazione e reinserimento nella vita sociale e lavorativa.

Risulta evidente l'ampia e complessa gamma di servizi che l'Istituto deve erogare in relazione alla mission istituzionale sopra descritta. Per adempiere al suo ruolo nel mutato quadro di riferimento, l'INAIL intende potenziare la propria azione e ridisegnare il proprio modello di servizio secondo le seguenti direttrici:

- da ente assicuratore unico a promotore attivo dello sviluppo del Polo Salute e Sicurezza, anche attraverso la diffusione della cultura e degli strumenti per la prevenzione e la riduzione dei rischi professionali
- da soggetto erogatore di prestazioni economiche secondo una logica meramente indennitaria a **garante della tutela integrata** secondo una logica prevenzionale e di recupero sociale e professionale del lavoratore
- da riabilitazione come "onere aggiuntivo" a riabilitazione come asset strategico per attivare il circolo virtuoso
- virtualizzazione dell'attività e multicanalità come impulso alla riorganizzazione dei processi e della struttura

## DALLA MISSION ALL'IDENTIFICAZIONE DEI SERVIZI INAIL

I servizi di competenza dell'Istituto sono riportati nell'**Elenco dei servizi** (all. n. 1): per **servizio** si intende "l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti" -fonte: delibera CIVIT 88/2010.

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

L'elenco rappresenta una mappa sintetica dei servizi erogati ai più recenti acquirenti da due enti incorporati- per ognuno dei quali sono stati identificati i principali elementi che lo caratterizzano:

- i prodotti, attraverso i quali il servizio stesso si estrinseca
- le principali tipologie e relative categorie di utenza, destinatarie degli stessi
- le principali modalità di erogazione
- la finalità
- la Struttura Centrale di riferimento

Si precisa che, essendo i servizi soggetti a variazioni dovute a diversi fattori, il relativo elenco è necessariamente un documento dinamico, suscettibile, dunque, di aggiornamenti.

## Tipologia di utenza

Gli utenti destinatari dei servizi, che rappresentano i principali stakeholder dell'Istituto, vengono raggruppati nelle seguenti principali tipologie e relative categorie.

- **Aziende**

- **datori di lavoro** che hanno l'obbligo assicurativo INAIL: persone fisiche o giuridiche, enti privati e pubblici, compreso lo Stato e gli Enti locali, che occupano personale dipendente che usa macchine, apparecchi, impianti o che comunque sia addetto, in ambienti organizzati per opere e servizi, comprese le navi, alle lavorazioni che la legge individua come rischiose
- particolari categorie (artigiani, cooperative e ogni altro tipo di società, compagnie portuali, carovane di facchini e simili, scuole, istituti di istruzione, enti gestori di corsi professionali, cantieri scuola, case di cura, istituti ed ospizi, istituti di prevenzione e pena, appaltatori e concessionari di lavori, di opere e servizi, ivi compresi i servizi di bordo, di opere e servizi, chi in concreto usufruisce di prestazioni d'opera, soggetti privati che direttamente e per proprio conto adibiscono persone ad attività rischiose nei limiti indicati dal Testo Unico, soggetti promotori di lavori socialmente utili o di pubblica utilità, soggetti promotori di tirocini formativi e di orientamento, agenzie di somministrazione del lavoro temporaneo, ecc.).

Gli intermediari che, per conto dei datori di lavoro, si rapportano direttamente con l'INAIL sono:

- **associazioni di categoria**
- **consulenti**, soggetti abilitati allo svolgimento di assistenza e consulenza alle aziende in materia previdenziale e assicurativa, ai sensi della Legge n. 12/1979.
- **Lavoratori**
  - **infortunati**, sono le persone fisiche che hanno subito un infortunio, che, ai sensi del DPR n. 1124/1965 (artt. 2 e 210), è da intendersi come ogni lesione avvenuta per causa violenta in occasione di lavoro, da cui sia derivata la morte o un'inabilità permanente al lavoro, assoluta o parziale, ovvero un'inabilità temporanea assoluta che importi l'astensione dal lavoro per più di tre giorni
  - **tecnopatici**, sono le persone fisiche affette da malattie professionali (ipoacusia, silicosi, asbestosi, ...) contratte nell'esercizio e a causa delle lavorazioni a cui sono adibiti, ai quali viene riconosciuta un'inabilità, temporanea o permanente
  - **titolari di rendita**, sono le persone fisiche a cui, a seguito del riconoscimento da parte dell'INAIL di un infortunio o di una malattia professionale, viene erogata mensilmente una prestazione economica vitalizia
  - **affetti da malattia comune** (settore navigazione marittima)

DATA	PROT. n.	ORGANO
00/03/2013	74	DETPRES

- o **lavoratrici/lavoratori in congedo** (maternità/parentale) navigazione marittima ed aerea)

- **Soggetti pubblici e privati**

- o persone fisiche e giuridiche, enti privati e pubblici, per i quali vige l'obbligo di verifica e certificazione di impianti, attrezzature e macchinari utilizzati per lo svolgimento di attività di particolare rischio.

Gli intermediari che, per conto dei lavoratori, si rapportano direttamente con l'INAIL sono gli **Enti di patronato**, organismi che, per legge, rappresentano, tutelano e assistono gratuitamente i lavoratori per il conseguimento delle prestazioni previdenziali e assistenziali nei confronti degli enti erogatori di servizi.

## MODALITÀ DI EROGAZIONE

I servizi vengono erogati attraverso una rete multicanale integrata, sviluppata, da un lato, mediante un ampliamento delle modalità telematiche di fruizione dei servizi, utilizzando strumenti telematici e telefonici (**accesso virtuale**), dall'altro attraverso una razionalizzazione dei front line delle strutture INAIL sul territorio (**accesso fisico**).

### Accesso Virtuale

Sono a disposizione degli utenti

- **Punto Cliente**, sportello virtuale che, attraverso un unico punto di accesso, tramite il portale all'indirizzo [www.inail.it](http://www.inail.it), consente agli utenti di fruire dei servizi erogati dall'Istituto; al momento tale modalità di fruizione risulta più specificamente riferita ai servizi alle aziende, stante l'avanzata telematizzazione operata, anche in ottemperanza alla normativa vigente
- **Contact Center Multicanale (CCM), integrato con l'INPS**, raggiungibile attraverso il numero telefonico gratuito 803.164 od il numero a pagamento 06.164164 (per chi chiama da telefonia mobile), che risponde alle esigenze di informazioni su aspetti normativi, procedurali e su singole pratiche, e di assistenza per l'utilizzo dei servizi web. Fornisce, in automatico o con intervento dell'operatore, informazioni e servizi on-line. È possibile interagire con gli operatori del Contact Center utilizzando anche il servizio Chat, un sistema di messaggistica istantanea, attivabile durante l'utilizzo di servizi on-line di Punto Cliente, che consente agli utenti abilitati di ricevere assistenza per l'utilizzo dei servizi on-line e condividere il proprio desktop con gli operatori del Contact Center
- **Superabile**, Contact Center Integrato costituito principalmente da un portale di informazione e di documentazione sulle tematiche della disabilità e da un servizio gratuito di consulenza telefonica, il call center SuperAibile 800.810.810. Nasce nel 2000, per offrire alle persone disabili, a partire dagli infortunati sul lavoro, servizi di informazione e consulenza sulle tematiche più rilevanti in materia di disabilità, per abbattere le barriere della comunicazione e per favorire il superamento dell'isolamento e dell'emarginazione sociale
- **Inail Risponde**, servizio automatico per richieste di informazioni o chiarimenti sull'utilizzo dei servizi on-line, approfondimenti normativi e procedurali, segnalazioni o richieste di integrazione sui contenuti informativi del portale internet.

### Accesso Fisico

Sul territorio sono presenti, con riferimento alla data del 31/12/2012, **216** Sedi, che erogano servizi ai Lavoratori; in **164** delle stesse sono erogati, in via residuale rispetto alla modalità telematica, servizi alle Aziende. La prossimità all'utenza è poi potenziata

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2016	74	DETPRES

con la presenza, alla medesima data del 31/12/2015, di 20 Agenzie che costituiscono punti consulenziali dedicati ai Lavoratori.

Sono inoltre presenti **36** Unità Territoriali di Certificazione, Verifica e Ricerca, dedicate all'utenza del Settore Ricerca e n. **4** Sedi, oltre a **3** Centri Operativi Territoriali, dedicate all'utenza del Settore Navigazione.

Tramite **Agenda Appuntamenti**, strumento automatizzato, l'utente può prenotare un appuntamento con la Sede competente per materia e territorio. L'utilizzo di tale strumento garantisce all'utenza la certezza del contatto e la riduzione dei tempi di attesa e consente alle Sedi di razionalizzare le risorse e gestire in maniera strutturata e programmata i casi che richiedono il diretto intervento di funzionari di back office.

### 3 QUALITÀ DEL SERVIZIO

La **qualità del servizio** nel settore pubblico dipende innanzitutto dal rispetto di **principi fondamentali** cui l'Istituto deve conformarsi sia nel complesso, quale Ente pubblico erogatore di servizi, che nel comportamento di ogni suo singolo dipendente.

#### Eguaglianza e imparzialità

L'INAIL garantisce nell'erogazione di prestazioni e servizi pari trattamento a tutti gli utenti.

A tal fine l'Istituto si impegna a **diffondere e mantenere al suo interno** la cultura "dell'eguaglianza e dell'imparzialità" nei confronti delle esigenze e delle istanze di tutti gli utenti, mediante l'**informazione** e la **formazione** del personale, per una corretta e piena conoscenza dei propri doveri e dei diritti dell'utenza.

#### Continuità

La continua - ossia regolare e ininterrotta - erogazione dei servizi viene perseguita attraverso un **ottimale adeguamento** sia sul piano organizzativo delle strutture decentrate sia su quello strumentale delle infrastrutture e dei supporti tecnologici, nel rispetto delle norme in vigore e delle esigenze degli utenti.

Allo stesso fine, eventuali interruzioni o rallentamenti nell'erogazione dei servizi vengono comunicate con congruo anticipo e con le modalità che di volta in volta appaiono più efficaci per la tutela dei diritti degli utenti.

#### Diritto di scelta

L'INAIL, tenendo conto della normativa vigente nonché delle esigenze organizzative e funzionali, adotta iniziative idonee a garantire ai propri utenti la più ampia flessibilità nella scelta delle modalità di fruizione dei servizi e delle prestazioni.

#### Partecipazione

Il diritto di partecipazione degli utenti si concretizza nella possibilità di concorrere all'istruttoria delle proprie pratiche attraverso la presentazione di documenti, prove, osservazioni, e nella possibilità di accedere alle informazioni ed alla documentazione amministrativa, secondo le previsioni di legge e le norme di attuazione adottate dall'Istituto.

#### Efficienza ed efficacia

L'Istituto eroga i servizi utilizzando le risorse a disposizione in ottica di **contenimento dei costi** e **ottimizzazione dei risultati** produttivi e gestionali.

#### Attenzione all'utenza

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DEEPRES

Oltre che sui principi richiamati, l'INAIL da ~~se~~ la propria azione ~~DEE~~ **centralità dell'utenza**, sancita ormai anche dalle norme in materia di gestione dei pubblici servizi, nella convinzione che un servizio di qualità è caratterizzato non soltanto dall'osservanza dei suddetti principi, ma anche dall'attenzione nei riguardi del cliente cui esso è rivolto, e quindi dalla capacità di soddisfarne le legittime esigenze.

## LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

La **qualità di un servizio**, intesa come la capacità di rispondere alle legittime attese degli utenti, oltre a dover rispondere ai principi fondamentali appena descritti, è determinata e caratterizzata da molteplici fattori, o **dimensioni**. Tra queste, l'INAIL ha valutato opportuno individuare come **rilevanti**, almeno in questa fase, quelle indicate nelle delibere CIVIT sopra menzionate.

Si riportano di seguito le quattro **dimensioni della qualità** con la definizione indicata nella delibera CIVIT n. 3/2012 e la loro contestualizzazione nell'ambito dell'INAIL.

### Accessibilità

È la capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi.

Per rispondere all'aumentata aspettativa di servizi di qualità che garantiscano tempestività, semplificazione, superamento delle barriere spazio-temporali, autogestione degli adempimenti, l'INAIL ha avviato un percorso di virtualizzazione della relazione con la propria utenza, sviluppando, come sopra descritto nel paragrafo dedicato alle modalità di erogazione dei servizi, una **multicanalità** integrata delle modalità di contatto e una **informatizzazione e telematizzazione** dei propri servizi, che ha nel tempo reso possibile l'ottimizzazione della performance dei processi produttivi interni, operando:

- una significativa reingegnerizzazione delle attività, che ha liberato risorse dalle funzioni di minore valore aggiunto e potenziato quelle di back-office
- un incremento della qualità dei servizi
- un contenimento dei costi
- una maggiore trasparenza e imparzialità dei procedimenti amministrativi.

L'Istituto pertanto assicura sia l'accessibilità fisica, attraverso la predetta rete di sedi/sportelli e agenzie, cui l'utenza si può rivolgere durante determinate fasce orarie, sia l'accessibilità virtuale, con numerosi servizi fruibili via web; in tal modo è garantita la possibilità di scegliere le modalità di accesso più congeniali, sia alle categorie di utenza più "evolute" ed esigenti, sia a quelle socialmente svantaggiate e meno dotate anche dal punto di vista tecnologico, potenziando i canali in maniera differenziata e coerente all'utilizzo di ogni singola categoria.

In ottemperanza a quanto previsto dal DPCM del 22 Luglio 2011, il quale dispone che, a decorrere dal 1 luglio 2013, la presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici, tra le imprese e le amministrazioni pubbliche avvengono esclusivamente utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, l'INAIL ha definito un **programma generale di informatizzazione delle comunicazioni con le imprese**, di cui ha reso partecipi le Associazioni di categoria, che hanno espresso apprezzamento e condivisione in merito al percorso intrapreso dall'Istituto.

In particolare, con le determinazioni del Commissario Straordinario n. 55/2011 e 216/2012 sono stati individuati i servizi per i quali, a partire da gennaio 2012, viene gradualmente adottata in via esclusiva la modalità telematica.

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

Considerata la maturità tecnologica del Sistema Informativo dell'Istituto, l'INAIL sta proseguendo nel percorso di graduale telematizzazione dei servizi offerti agli utenti del settore aziende, sulla base del programma generale di informatizzazione, in linea con le scadenze previste dal DPCM del 22 Luglio 2011.

L'accesso fisico rimane invece il canale privilegiato prioritario per i lavoratori infortunati e tecnopatici, in tutti i casi in cui la prossimità all'utenza è necessaria (prestazioni sanitarie, riabilitative e socio-educative).

### **Tempestività**

È il tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso.

Il sistema di programmazione bilancio e controllo (PBC) dell'Istituto contiene indicatori, specifici per ogni settore produttivo, che consentono di valutare la tempestività nell'erogazione dei servizi. All'inizio di ogni anno vengono fissati gli obiettivi di produzione per ogni Unità territoriale e per i prodotti presenti nel sistema predetto, tenendo conto delle relative peculiarità.

Con determinazione presidenziale n. 17 del 2 luglio 2010 - pubblicata nel sito dell'Istituto all'interno della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito" - in attuazione all'articolo 2, comma 3 della legge 7 agosto 1990, n. 241, come riformato dall'art. 7 della legge 18 giugno 2009, n. 69, sono stati ridefiniti i termini entro i quali devono concludersi i procedimenti amministrativi di competenza dell'Istituto. Attualmente, tale determinazione è in corso di integrazione con l'inclusione dei procedimenti relativi alle competenze del Settore Ricerca, Certificazione e Verifica e del Settore Navigazione.

### **Trasparenza**

Corrisponde alla semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse.

L'Istituto ha adeguato il proprio sito internet alle prescrizioni in materia di trasparenza contenute nel D. Lgs. 150/2009 e s.m.i. e nelle altre vigenti disposizioni normative, oltre che alle indicazioni della delibera CiVIT n. 105/2010, prevedendo, all'interno del Portale istituzionale, la sezione "Trasparenza, valutazione e merito", nella quale, in coerenza con il dettato normativo e con il principale scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità, sono rese disponibili la Carta dei Servizi ed una serie di informazioni e notizie concernenti l'Ente.

Nel Portale istituzionale sono inoltre consultabili gli atti ufficiali degli Organi, le informazioni sulle sedi sul territorio, con l'indicazione dei dati relativi ai responsabili delle diverse strutture, ai recapiti telefonici, indirizzi e-mail e PEC.

### **Efficacia**

È la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali. L'efficacia è meglio caratterizzata dalle seguenti sottodimensioni:

- **Conformità:** corrispondenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche regolamentate o formalmente previste nelle procedure standard dell'ufficio
- **Affidabilità:** coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/fruitori. L'affidabilità è anche il risultato della correttezza e sicurezza nei sistemi di elaborazione e conservazione dei dati.
- **Compiutezza:** esaustività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/fruitori.

In tale ambito, si rappresenta che l'Istituto, adeguandosi alla normativa vigente in materia di reclami (Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

1994) si è dotato di una specifica disciplina interna ed è predisposto un processo di gestione dei reclami presentati dall'utenza.

## INDICATORI E VALORI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI INAIL

Per valutare se un servizio viene erogato in modo adeguato e coerente rispetto agli obiettivi aziendali ed in particolare rispetto alle dimensioni della qualità, è necessario identificare alcuni **indicatori**, intesi, in questo ambito, come parametri o valori in grado di rappresentare e misurare in modo sintetico, valido, pertinente ed affidabile, una o in alcuni casi più delle dimensioni caratterizzanti la qualità del servizio.

Per tali motivi, l'Istituto ha adottato un sistema di gestione della qualità articolato in due tipologie di indicatori:

- quantitativi (relativi ad alcuni standard di qualità specificatamente elaborati con riferimento all'erogazione dei servizi istituzionali, ad es. tempi di erogazione)
- qualitativi (relativi agli standard di qualità formulati in modo descrittivo, ad es. facilità di accesso alle informazioni, competenza del personale...).

In linea con le indicazioni contenute nelle delibere della CiVIT, si è definito un sistema di misurazione efficace di tutti gli indicatori della qualità, compresi quelli di tipo qualitativo. Per ciascun indicatore è stato stabilito un valore programmato, o livello-obiettivo o **standard di qualità**, che l'Istituto si impegna ad assicurare.

In coerenza con le previsioni delle più volte citate delibere nn. 88/2010 e 3/2012, al fine di coinvolgere i principali stakeholder dell'Istituto nel processo di individuazione dei servizi erogati e nella definizione dei relativi standard di qualità, ed assicurare così la maggiore rispondenza possibile tra le scelte operate e le effettive esigenze degli utenti, il percorso intrapreso dall'Istituto per addivenire alla redazione degli Standard dei servizi per l'anno 2013 è stato condiviso con un vasto numero di Patronati, Associazioni di categoria e Ordini professionali, sollecitando osservazioni, delle quali si terrà conto in fase di progettazione/ adeguamento dei servizi erogati ed, in particolare, in fase di aggiornamento degli standard.

Ciò premesso, stante la necessità di definire standard robusti ed affidabili, nonché di completare le attività propedeutiche alla loro definizione (ricognizione degli indicatori di qualità per i servizi erogati a seguito dell'integrazione con gli enti incorporati, con particolare riferimento alle competenze del Settore Ricerca, coinvolgimento nel processo di utenti/stakeholder, adeguamento degli applicativi informatici per rilevare i dati necessari, ...) nell'Elenco dei servizi (all. n. 1) figurano alcune tipologie per le quali attualmente non è stato definito il relativo standard di qualità. In relazione a tali servizi, in conformità alle indicazioni della citata delibera CiVIT n. 3/2012, è fornita con nota apposta all'elenco la motivazione per la quale non si è ancora proceduto alla definizione degli standard ed il termine entro il quale si intende provvedere alla determinazione degli stessi.

Nelle more della definizione dei nuovi standard trovano comunque applicazione i tempi di conclusione dei procedimenti, stabiliti da leggi o regolamenti, disponibili nel sito dell'Istituto alla sezione "Trasparenza, valutazione e merito".

Nell'allegato n. 2 si riportano le schede di dettaglio, predisposte per i servizi per i quali è stato possibile definire gli standard di qualità per il corrente anno. Tali schede, oltre a fornire informazioni utili ai fini della fruizione del servizio (*finalità, struttura di riferimento, modalità di erogazione*), recano gli **standard di qualità** che l'Istituto si impegna a garantire nel 2013 nei confronti dei propri utenti, **relativamente ai principali servizi/prodotti**. Al riguardo, si evidenzia che nell'individuazione degli standard adottati si è tenuto conto anche delle caratteristiche dell'attuale sistema informativo dell'Istituto, che deve supportare la raccolta dei dati necessari; pertanto, si è evitato di prevedere indicatori per i quali il sistema stesso – considerata l'impossibilità di

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

un'implementazione nel breve termine - non sarà stata idonea a consentire la misurazione dei risultati e, dunque, il monitoraggio dell'attuazione dei medesimi.

Detta scelta è coerente con il decreto legislativo n.150/2009, il quale prevede che il miglioramento dei servizi (che include l'adozione, oltre che l'innalzamento, degli standard di qualità) non deve comportare nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, nonché con le indicazioni fornite dalla CiVIT nella più volte citata delibera n. 3/2012.

Gli standard elencati nell'allegato n. 2 sono stati adottati secondo i seguenti criteri:

- rilevanza dei servizi/prodotti in ragione della frequenza della prestazione e/o del numero di utenti interessati
- disponibilità di indicatori adeguatamente consolidati e affidabili nel sistema informativo dell'Istituto
- attinenza degli indicatori alla "tempestività" e all'"accessibilità", in quanto i dati disponibili fanno ritenere che queste dimensioni siano ritenute dagli utenti più significative rispetto al servizio percepito.

Essi rappresentano, come già precisato, l'impegno che l'Istituto è al momento in grado di garantire nei confronti dei propri utenti, tenuto conto delle norme che si sono succedute nel tempo in materia di contenimento degli organici e dei costi delle Pubbliche Amministrazioni.

La competenza a garantire il **rispetto degli standard di qualità** del servizio è attribuita, in linea di massima, ai responsabili delle Sedi locali, strutture erogatrici dei servizi dell'Istituto.

Come sopra rappresentato, i nominativi dei responsabili sono pubblicati nel Portale dell'Istituto.

## LE MODALITÀ DI MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ

Il rispetto degli standard di qualità è perseguito mediante un duplice monitoraggio, interno ed esterno.

**Il monitoraggio interno** è effettuato, a più livelli di struttura, attraverso le procedure informatiche per il controllo di gestione, alimentate direttamente dalle procedure di produzione.

Infatti, l'Istituto ha da tempo introdotto un sistema di programmazione e controllo di gestione che consente di monitorare dal punto di vista quantitativo le attività svolte. Il controllo sui servizi erogati avviene mediante la rilevazione automatizzata dei dati e di indicatori di performance che forniscono elementi obiettivi di giudizio sulla funzionalità complessiva dell'Istituto.

**Il monitoraggio esterno** è invece effettuato tramite un sistema di rilevazione periodica di *Customer Satisfaction*, un'indagine che, dal 2010, ha coinvolto **tutte le Sedi** (oltre 200) **che erogano servizi all'utenza**, attraverso i seguenti tre canali:

- Sportello fisico
- On-line (mail)
- Contact Center Integrato INPS-INAIL.

I dati delle rilevazioni vengono elaborati anche per singola Sede al fine di individuare i punti critici e pianificare le eventuali azioni di miglioramento, a fronte di un giudizio espresso dagli utenti inferiore ad un valore-obiettivo medio atteso pari, di norma, a 3 (corrispondente ad "abbastanza soddisfatto", su una scala di giudizi che va da 1 "per niente soddisfatto" a 4 "molto soddisfatto"). **I risultati** delle indagini vengono infatti utilizzati **quale input** primario **per** il costante **adeguamento dei servizi** alle esigenze

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

degli utenti, in aggiunta ed in coerenza con le valutazioni originate da criticità rilevate all'interno.

A conferma di un miglioramento continuo della qualità dei servizi INAIL, i risultati delle rilevazioni evidenziano in generale *valutazioni positive, con un trend in crescita*, nonostante i significativi cambiamenti in corso nella Pubblica Amministrazione.

I dati delle rilevazioni sono pubblicati e resi disponibili, oltre che presso le Unità territoriali, nel sito dell'Istituto.

Per la prima volta nel 2012, in via sperimentale, l'indagine è stata estesa, utilizzando un ulteriore canale di contatto (posta ordinaria), ai servizi acquisiti nel 2010 per incorporazione dei soppressi enti ISPEL ed IPSEMA, con il conseguente coinvolgimento delle Unità operative territoriali di certificazione, verifica e ricerca e delle Sedi Compartimentali della Navigazione, nonché dei rispettivi utenti.

A seguito dell'adesione da parte dell'Istituto al progetto "Emoticon", iniziativa pilota promossa e coordinata dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, la rilevazione della soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati viene effettuata anche attraverso l'utilizzo di "emoticon".

Questa indagine riguarda più canali di rilevazione:

- Contact Center Multicanale (servizi telefonici);
- Contact Center integrato Superabile (servizi telefonici);
- Portale internet dell'Istituto per gli utenti abilitati (servizi on line);
- Monitor (touchscreens e pc) installati - dal 31 dicembre 2012 - in tutte le Sedi Inail (servizi di sportello amministrativi).

I risultati della rilevazione sono monitorati costantemente con un portale di gestione e monitoraggio dei giudizi (c.d. "cruscotto"). Tale portale consente di visionare i giudizi in tempo reale, raccogliere informazioni immediate sull'accesso ai servizi e sui livelli di erogazione, intercettare i primi segnali di criticità emergenti.

## LA GESTIONE DEI RECLAMI

Il reclamo rappresenta lo strumento offerto all'utenza sia per contribuire in modo concreto all'ottimizzazione dei servizi erogati dall'INAIL sia per tutelare e soddisfare le proprie esigenze attraverso la rimozione delle cause stesse che hanno portato alla violazione o inosservanza, da parte dell'Amministrazione, dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, diritto di scelta, efficienza ed efficacia, o dei relativi standard di qualità adottati dall'Istituto.

La gestione dei reclami è regolamentata dalle norme interne (circolare n. 29/1996) adottate dall'Istituto, in accordo alle disposizioni emanate in materia a partire dal 1994 (Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994).

I soggetti che hanno diritto alla presentazione del reclamo sono tutti gli utenti INAIL e i loro aventi diritto o rappresentanti.

L'utente può presentare "reclamo", in forma scritta, quando ritiene che l'Istituto abbia violato uno dei principi sopra elencati ovvero uno degli standard di qualità ad essi relativi.

Le disposizioni applicative per la gestione dei reclami -pubblicate sia on-line che in formato cartaceo, nella Carta dei Servizi- prevedono, in sintesi:

- un luogo facilmente individuabile dove poter presentare, anche in modo informale, le rimostranze o i suggerimenti;
- la disponibilità di un apposito modulo per il reclamo scritto, che può essere peraltro presentato anche in carta semplice. Il modulo per la presentazione del reclamo è disponibile nel sito dell'Istituto, oltre che presso gli Sportelli delle Sedi;
- l'assistenza necessaria per la compilazione e la presentazione del reclamo;

*uuf*

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2018	74	DETPRES

- il rilascio della ricevuta di presentazione del reclamo e del responsabile degli accertamenti;
  - l'invio all'utente (non oltre il 20° giorno dalla presentazione del reclamo) di una comunicazione sullo stato degli accertamenti;
  - la comunicazione finale (entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo) sull'esito degli accertamenti, sui provvedimenti eventualmente adottati e le ulteriori azioni possibili.
- Qualora dagli accertamenti venisse riscontrata la violazione lamentata dall'utente, l'Istituto dovrà adottare tutti i provvedimenti necessari.

In caso di risposta sfavorevole, l'utente potrà presentare ulteriore reclamo alla competente Direzione Regionale.

L'Istituto provvede comunque a rispondere a tutti i reclami che pervengono presso i suoi Uffici, anche tramite posta elettronica, dando riscontro degli eventuali provvedimenti adottati.

#### 4 INTEGRAZIONE DEGLI STANDARD CON IL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

Tenuto conto che gli **indicatori di qualità** dei servizi erogati rappresentano uno degli elementi che determinano il livello complessivo di performance di un'organizzazione, essi costituiscono parte degli **indicatori per la valutazione delle performance**. Gli standard di qualità sono perciò integrati e coerenti con gli indicatori definiti nel Piano della Performance.

Il Sistema della Performance di INAIL, adottato con determinazione presidenziale n. 186 del 31 dicembre 2010, è correlato al Sistema di Pianificazione, Bilancio e Controllo (PBC) attualmente in uso nell'Istituto.

Il Sistema PBC - che incorpora le funzionalità dei controlli strategico, direzionale operativo e di gestione- è volto a definire, in fase previsionale, l'insieme degli **obiettivi** e delle **risorse** che l'Istituto, nella sua articolazione per centri di responsabilità, assume per l'esercizio successivo, fornendone la rappresentazione economico-finanziaria secondo la classificazione per missioni e programmi.

Il sistema di programmazione in essere prevede diverse tipologie di obiettivi, che rappresentano anche gli attuali livelli dell'albero della performance dell'Istituto. In sintesi, le **missioni**, individuate dal CIV, che si collocano al primo livello dell'albero della performance, sono declinate dallo stesso Organo in **obiettivi strategici**, che costituiscono dunque il secondo livello dello stesso albero. Il terzo livello è rappresentato dagli **obiettivi operativi**, declinati dalle Strutture centrali in stretta correlazione con gli obiettivi strategici.

Le stesse Strutture centrali, sulla base delle linee di indirizzo contenute nei documenti emanati dal CIV, declinano quindi gli **obiettivi di sviluppo**, direttamente associati agli obiettivi strategici ed operativi.

Le Strutture territoriali, nell'ambito dei propri piani di produzione, definiscono invece gli **obiettivi di produzione**, direttamente finalizzati all'erogazione dei servizi.

Il Sistema PBC prevede la presenza di diverse categorie di **indicatori**, in relazione alle diverse tipologie di obiettivi.

La **metodologia di misurazione** adottata si basa sulla valutazione del raggiungimento dei risultati di produzione e di gestione e sulle risultanze della **Customer Satisfaction**.

Allo stato attuale, per la rilevazione della performance organizzativa complessiva dell'Istituto è stato individuato un sistema di **indicatori di produzione**, con i quali si intende rilevare:

*maf*

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

- il grado di attuazione della strategia (indicatori di efficienza e di efficacia)
- il portafoglio delle attività e dei servizi (indicatori di efficienza, efficacia, qualità, output)
- lo stato di salute dell'Istituto (indicatori di efficienza, efficacia, qualità, output)
- gli impatti dell'azione amministrativa - outcome (indicatori di efficienza, efficacia, qualità, output).

La scelta degli indicatori di produzione per le singole Strutture è stata invece effettuata tenendo presenti alcune logiche di fondo, fra cui:

- la necessità di creare un sistema di indicatori per le strutture che svolgono attività misurabili, a beneficio del cliente interno od esterno
- l'intento di creare una sorta di cruscotto, a beneficio di tutti i livelli decisionali, che potesse, senza dover ricorrere ad estrazioni da diverse procedure informatiche, dare un quadro complessivo abbastanza dettagliato, per programmi, dell'attività della singola struttura
- la necessità di evolvere il sistema di programmazione e controllo dell'Istituto da un modello statico ad anno corrente, ad un sistema a flusso storico, nel quale le attività non vengono soltanto considerate per il dato "secco" raggiunto, ma anche per il carico di lavoro e per le risorse necessarie al conseguimento dal dato stesso.

Come facilmente intuibile, gli obiettivi di performance rappresentano le aspettative dell'Istituto inerenti la produzione effettivamente realizzata nell'anno di riferimento.

Al contrario, tutti gli standard contenuti nell'allegato n. 2 al presente documento, riportano il livello di performance che l'Istituto si impegna a garantire in ogni procedimento per ognuno dei servizi ad esso correlati, nel senso indicato, da ultimo, dalla delibera CIVIT n. 6/2013.

## 5 LA PUBBLICIZZAZIONE DEGLI STANDARD

Gli indicatori formalizzati nel presente documento e i relativi standard rappresentano l'impegno dell'Istituto nei confronti dei propri utenti, e, in quanto tali, costituiscono un riferimento importante sia per l'attività del personale dell'Istituto che per gli utenti.

In considerazione di ciò, **gli standard di qualità sono portati a conoscenza e condivisi, con le modalità più opportune, con i principali stakeholder**, in particolare con gli utenti, destinatari dei servizi.

Il presente documento, i cui contenuti saranno inseriti nella Carta dei servizi, attualmente in corso di aggiornamento, sarà pubblicato sul sito web dell'Istituto, nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito", nonché sull'istituendo Portale della trasparenza, e dell'avvenuta adozione degli standard sarà data formale comunicazione alla Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni pubbliche.

*ma*