

DETPRES DEL 4 FEBBRAIO 2015 N. 41

Standard di qualità dei servizi per l'anno 2015.

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, come convertito 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 - ora ANAC, Autorità Nazionale AntiCorruzione) 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;

viste le delibere CiVIT n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" e n. 6/2013 "Linee guida relative al ciclo di gestione della performance per l'annualità 2013";

vista la propria determinazione n. 38 del 17 febbraio 2014 “Standard di qualità dei servizi per l’anno 2014”;

vista, altresì, la propria determinazione n. 300 del 10 ottobre 2014 “Carta dei Servizi – Edizione 2014”;

vista la relazione del Direttore Generale in data 30 gennaio 2015;

ritenuto, con riferimento agli standard di qualità di tipo quantitativo, di apportare per l’anno 2015 - per un significativo numero di indicatori – variazioni dei valori target già definiti per l’anno 2014 volte ad elevare lo standard che l’Istituto si impegna a garantire all’utenza;

ritenuto, altresì, di confermare, per l’anno 2015, gli standard di qualità di tipo qualitativo definiti con la citata determinazione n. 38/2014;

tenuto conto 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 approvare l’elenco dei servizi (Allegato A) e di adottare gli standard di qualità dei servizi erogati dall’Istituto per l’anno 2015 (Allegati B1 e B2), contenuti nei documenti che, allegati, costituiscono parte integrante della presente determinazione.

f.to Prof. Massimo DE FELICE