

QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ISTAT ATTIVA LA PIATTAFORMA UNICA DI CUSTOMER EXPERIENCE

INAIL, INPS e Roma Capitale partecipano alla prima fase sperimentale del progetto

Roma, 26 ottobre 2022 - L'Istat, su indicazione del Dipartimento della Funzione Pubblica, avvia la sperimentazione di un **sistema centralizzato** di rilevazione statistica della **customer experience** (CX) sui servizi digitali erogati ai cittadini dagli enti pubblici dislocati in tutta Italia. L'obiettivo è ottenere un quadro chiaro della qualità del servizio percepita dal cittadino a livello nazionale, superando gli attuali meccanismi di rilevazione autonoma delle varie amministrazioni pubbliche non correlati tra loro e quindi non comparabili.

Il servizio, partito in fase sperimentale a **settembre 2022** con **INAIL, INPS e Roma Capitale**, vedrà una fase di monitoraggio e adeguamento progressivo dell'infrastruttura e dell'applicazione fino a giugno 2023, con l'obiettivo di raggiungere entro il 2026 il monitoraggio di almeno 300 servizi dei siti delle PA nazionali e di coinvolgere almeno 100 enti tra PA Centrali, Regioni, Città metropolitane e altre amministrazioni pubbliche locali.

Il progetto prevede una **piattaforma unica** per la raccolta uniforme, l'elaborazione, la gestione e l'analisi dei dati: la struttura del questionario e la piattaforma di rilevazione saranno le stesse per tipologia di PA e di servizio valutato, al fine di avere un'esperienza uniforme per il cittadino, una maggiore facilità di rilascio di nuovi format e la semplificazione nella gestione delle tematiche privacy. Lo sviluppo della piattaforma è stato pensato per rispondere a diversi requisiti funzionali: adeguati livelli di servizio, robustezza, scalabilità, modularità, tracciabilità, analisi dei dati, sicurezza e anonimizzazione dei dati, interoperabilità.

L'**adesione** delle PA sarà su base **volontaria** e la **partecipazione** dei cittadini **anonima**: sui siti web delle pubbliche amministrazioni sarà possibile per l'utente esprimere il gradimento sull'esperienza con i servizi pubblici locali e nazionali in modo semplice e sicuro, immediatamente dopo la fruizione del servizio specifico. La rilevazione statistica sarà interamente digitale, con strumenti volti a potenziare al massimo l'accessibilità, l'efficienza, la sicurezza, il risparmio e la velocità di esecuzione.

Servizi attivi

I due servizi **INAIL** coinvolti nella sperimentazione sono quelli dello **Sportello Digitale** e della **Certificazione e Verifica Impianti e Apparecchi (CIVA)**.

Lo Sportello Digitale permette di ridurre i tempi di attesa, offrendo la possibilità di prenotare appuntamenti presso l'area amministrativa della sede Inail competente, in modalità "da remoto" o "in sede", per una migliore programmazione dei contatti che richiedono approfondimenti con funzionari specialisti.

Il servizio CIVA consente ai legali rappresentanti dell'azienda, o a loro delegati, di gestire la richiesta di certificazione e verifica di impianti e macchinari per sollevamento, ascensori e montacarichi da cantiere, apparecchi a pressione, impianti di riscaldamento e impianti di messa a terra e protezione per scariche atmosferiche, permettendo di controllarne lo stato di avanzamento e di verificarne il risultato.

La rilevazione avviene al termine della fase di invio della prenotazione/richiesta da parte dell'utente, a partire da oggi per CIVA e dal prossimo 2 novembre per Sportello Digitale.

INPS contribuisce alla sperimentazione con l'**Hub delle prestazioni non pensionistiche** e con il **cruscotto CIG e fondi**. L'Istituto, che sta intraprendendo un profondo processo di evoluzione verso un approccio utente centrico alla progettazione dei servizi, integrerà questa attività all'interno delle progettualità già in corso nel campo della Customer Experience Management al fine di misurare in modo sempre più preciso ed azionabile il punto di vista del Cittadino.

L'**HUB delle prestazioni non pensionistiche** è uno strumento in grado di ridurre i tempi e i costi di realizzazione di una nuova prestazione nel suo intero ciclo di vita, garantendo un elevato livello qualitativo in termini di efficienza, di uniformità ed esperienza utente. Tramite l'HUB è possibile effettuare la presentazione e il monitoraggio dello stato della domanda, la verifica del diritto, la comunicazione con l'utenza e l'eventuale coinvolgimento delle sedi, la gestione dei pagamenti e di ciò che viene dopo (indebiti, reincassi, gestione dati fiscali, monitoraggio e statistiche ecc.). Le prestazioni attualmente disponibili o in fase di integrazione sono: indennità per lavoratori autonomi (ISCRO), indennità per i lavoratori autonomi dello spettacolo (ALAS), assegno congedo matrimoniale a pagamento diretto, contributi a famiglie con figli disabili (solo domanda), contributo a sedute di psicoterapia, bonus 200 euro (decreto aiuti).

Il Cruscotto CIG e Fondi fornisce alle aziende e ai consulenti una 'finestra' nei sistemi informativi dell'Istituto da cui è possibile monitorare il percorso delle richieste di prestazioni di integrazioni salariali, a carico della Cassa Integrazione e dei Fondi di Solidarietà Bilaterali, e specificatamente lo stato di avanzamento delle dichiarazioni individuali che riportano eventi tutelati e l'esito dei controlli a cui sono sottoposti prima di produrre gli effetti attesi: l'erogazione della prestazione e l'implementazione della posizione assicurativa del lavoratore.

Roma Capitale partecipa alla sperimentazione con 3 procedure disponibili sul Portale istituzionale: Cambio di Residenza-Abitazione online, Gestione Bando Casa (GEBAC 2012) e Gestione Contributo di Affitto (GECO A 2012).

Questo ulteriore monitoraggio si aggiunge al lavoro di Citizen relationship management in corso e all'impegno profuso dalla Capitale nel promuovere la fruizione online delle procedure per offrire servizi sempre più rispondenti alle esigenze dei cittadini, abbreviare i tempi di presentazione delle domande e ridurre la presenza agli sportelli contribuendo a contenere la diffusione del Covid.

Il servizio di **Cambio di Residenza-Abitazione** offre ai cittadini la possibilità di presentare la domanda di cambio residenza (se provenienti da altro comune o dall'estero) o di abitazione (in caso di variazione della dimora abituale all'interno dello stesso territorio di Roma Capitale) avvalendosi di una procedura guidata che ne agevola la compilazione.

Il servizio di **Gestione del Bando Casa** consente di presentare la domanda di partecipazione al bando per l'assegnazione in locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica. Permette, inoltre, di monitorarne lo stato di lavorazione e verificarne l'eventuale accoglimento.

Il servizio di **Gestione Contributo Affitto** è fruibile esclusivamente in modalità telematica. Sono a disposizione dei richiedenti sia uno sportello presso il Dipartimento Valorizzazione del Patrimonio e Politiche Abitative sia dei "facilitatori digitali" a supporto dei cittadini presso i Punti Roma Facile.

Nella pagina di ciascuna procedura, terminato l'invio della domanda, è possibile compilare in modo anonimo il questionario di gradimento Istat attraverso il tasto "Valuta il servizio".