

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**, prevede 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 dal 27 ottobre per CIVA e dal prossimo 3 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 e 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: Gestione Bando Casa (GEBAC 2012), Gestione Contributo di Affitto (GECO A 2012) e, successivamente, Cambio di Residenza-Abitazione online.

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".