



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

Direzione Generale per le Politiche Previdenziali e Assicurative

Il Direttore Generale

VISTA la legge 30 marzo 2001, n. 152 e successive modifiche ed integrazioni, recante la “Nuova disciplina per gli istituti di patronato e di assistenza sociale”;

VISTO il D.M. 10 ottobre 2008, n. 193, recante il “Regolamento per il finanziamento degli istituti di patronato”;

VISTA la legge 24 dicembre 2012, n. 228, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2013)” ;

VISTO in particolare, l'articolo 1, comma 10, lettera e) della citata legge di stabilità 2013 che, nel modificare l'articolo 13, comma 7, lettera b), della predetta legge n.152/2001, ai fini delle modalità di ripartizione del suddetto finanziamento, attribuisce rilievo prioritario alla qualità dei servizi prestati verificata attraverso una relazione annuale redatta dagli enti pubblici erogatori delle prestazioni previdenziali e assicurative con riferimento a standard qualitativi fissati dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, sentiti gli istituti di patronato e di assistenza sociale e i predetti enti pubblici;

VISTO l'articolo 14 del citato Regolamento, che prevede la costituzione, con decreto ministeriale, di una Commissione, presieduta dal Direttore generale per le politiche previdenziali e assicurative e rappresentativa degli enti erogatori delle prestazioni previdenziali e assicurative e dei patronati (INPS ed INAIL), con il compito, tra gli altri, di esprimere pareri sulle modalità di rilevazione e riscontro dell'attività e delle strutture dei patronati stessi;

VISTO il decreto ministeriale 15 giugno 2009 con il quale è stata istituita la suddetta Commissione;

VISTO il decreto ministeriale 25 giugno 2012 con il quale, a seguito della scadenza del previsto triennio di durata, è stata ricostituita la Commissione;

CONSIDERATO che la Commissione, nella seduta del 25 settembre 2013, ha deciso di istituire una sottocommissione tecnica con lo scopo di individuare adeguati indicatori da assumere come strumenti di riferimento per la misurazione degli standard qualitativi, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 7, lettera b), della legge 30 marzo 2001, n. 152;

TENUTO CONTO delle risultanze dei lavori della sottocommissione, la quale ha elaborato tre gruppi di standard qualitativi che prendono in considerazione l'attività svolta dai patronati, il grado di soddisfazione del personale impiegato e l'idoneità delle sedi utilizzate dai patronati stessi;



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

Direzione Generale per le Politiche Previdenziali e Assicurative

Il Direttore Generale

PRESO ATTO del parere espresso nella seduta del 4 settembre 2014 dalla Commissione, che si è determinata all'unanimità per l'adozione degli indicatori elaborati dalla sottocommissione;

VISTA la nota prot. n. 1888 del 2 febbraio 2015 con cui la Direzione generale per le politiche previdenziali e assicurative ha provveduto ad inviare ai Patronati, all'INPS e all'INAIL lo schema del presente decreto;

SENTITI gli Istituti di patronato e di assistenza sociale e gli Enti pubblici erogatori delle prestazioni previdenziali e assicurative, sia nel riscontro alla citata nota del 2 febbraio 2015, sia nella loro qualità di componenti della Commissione;

RAVVISATA l'opportunità di dare attuazione alle richiamate disposizioni di cui all'articolo 13, comma 7, lettera b), della legge 30 marzo 2001, n. 152 attraverso lo strumento del decreto direttoriale;

RITENUTO, in considerazione della sostanziale novità degli standard introdotti, di prevedere una prima fase sperimentale di applicazione, utile ai soli fini della verifica della congruità degli indicatori stessi, e non dell'attribuzione dei finanziamenti agli Istituti di patronato;

DECRETA

ARTICOLO 1

1. Gli standard qualitativi per la rilevazione della qualità dei servizi prestati dagli Istituti di patronato, sono suddivisi in tre aree di valutazione come di seguito indicate:
 - a) attività svolta;
 - b) personale impiegato;
 - c) organizzazione.
2. La misurazione degli standard qualitativi di cui al presente decreto è effettuata attraverso gli indicatori e le modalità di calcolo riportati nella tabella allegata che costituisce parte integrante del presente decreto.



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

Direzione Generale per le Politiche Previdenziali e Assicurative

Il Direttore Generale

3. A decorrere dal 1° gennaio 2015, e per la durata di un anno, è avviata una fase sperimentale di applicazione degli standard qualitativi, ai soli fini della verifica della congruità degli indicatori. A tale scopo gli enti erogatori delle prestazioni previdenziali e assicurative inviano con frequenza quadrimestrale al Ministero del lavoro e delle politiche sociali ogni dato utile in loro possesso.

Il presente decreto è pubblicato sul sito istituzionale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

Data 04 GIU. 2015

IL DIRETTORE GENERALE
dr.ssa Concetta FERRARI

Indicatori di base INPS e INAIL

| | INDICATORE | MODALITA' DI CALCOLO | NOTE |
|---|-------------------------------------|--|---|
| 1 | Interventi accolti ⁽¹⁾ | Rapporto tra il totale degli interventi statistici con esito positivo (accolti) e il totale degli interventi statistici | Indicatore operante sia per Inps sia per Inail. Per Inps si considerano solo domande accolte e respinte amministrative, con esclusione delle respinte sanitarie. |
| 2 | Ampiezza di gamma | Scostamento dalla moda | Indicatore operante sia per Inps sia per Inail. |
| 3 | Interventi accolti in opposizione | Rapporto tra il totale degli interventi statistici con esito positivo in opposizione e il totale degli interventi statistici in opposizione | Indicatore operante solo per Inail. Sono considerate le opposizioni per motivi sanitari, con esclusione delle opposizioni per motivi amministrativi. |
| 4 | Interventi annullati ⁽²⁾ | Rapporto tra il totale degli interventi chiusi per decorrenza dei termini o per duplicazione o annullati/cancellati e il totale degli interventi accolti | Indicatore operante solo per Inps. La decorrenza dei termini riguarda esclusivamente i ricorsi amministrativi presentati oltre il termine previsto all'interno del processo amministrativo. La duplicazione riguarda domande presentate allo stesso titolo e per lo stesso soggetto dal medesimo patronato. |

⁽¹⁾ Limitatamente all'attività presso l'Inps l'indicatore viene corretto tenendo conto dei ricorsi che, in caso di accoglimento, vengono conteggiati con peso pari a 2

⁽²⁾ Al fine di rendere omogeneo l'indicatore con gli altri, in modo che l'indicatore con valore più alto esprima più elevata qualità, si considererà l'opposto dell'indicatore ottenuto applicando la formula $1 - \frac{(CD+D+AC)}{A}$ dove CD= chiuse per decorrenza, D=duplicazioni, AC= annullate/cancellate e A= accolte.

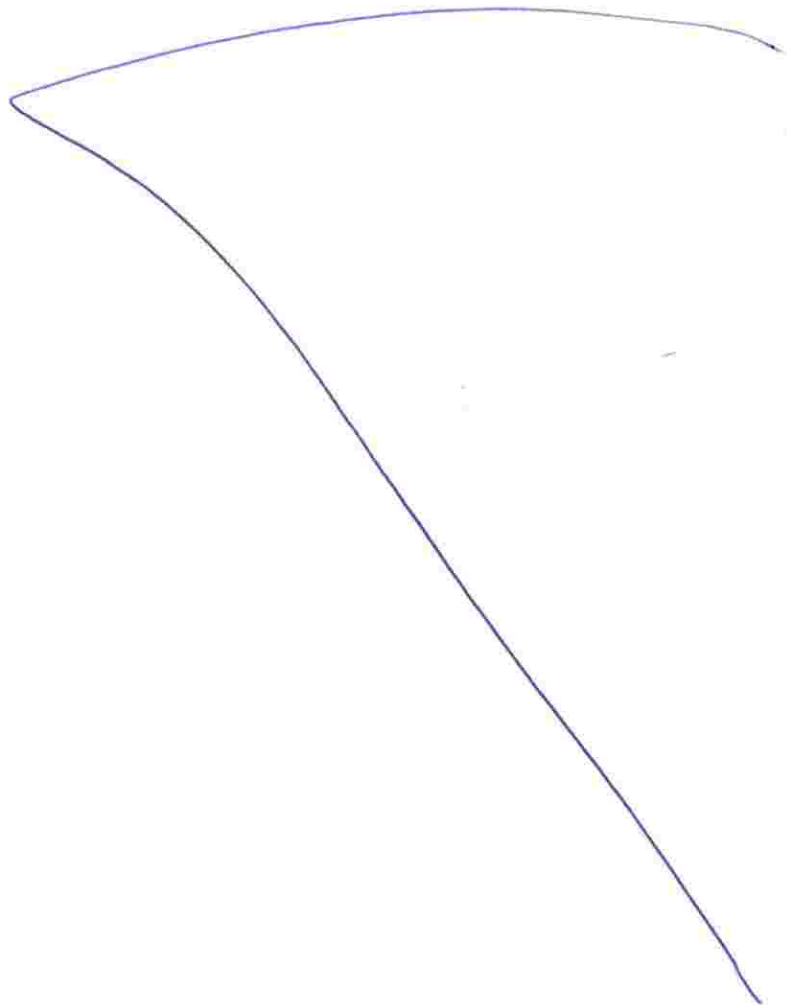
Indicatori personale

| | INDICATORE | MODALITA' DI CALCOLO | NOTE |
|---|---|---|--|
| 5 | Tempestività nel pagamento delle retribuzioni | Rapporto tra il personale per il quale sono tempestivamente corrisposte le retribuzioni e totale personale | |
| 6 | Tempestività nel pagamento dei contributi | Rapporto tra il personale per il quale sono tempestivamente versati i contributi e totale personale | |
| 7 | Stabilità del personale | Si applica la seguente formula: $1 - \frac{\text{usciti nel generico anno } t}{\text{organico al 31/12 dell'anno } t - 1}$ | Gli usciti dall'organico nel generico anno di osservazione t sono considerati al netto dei pensionamenti |
| 8 | Formazione del personale | Mediana del numero di ore di formazione per operatore | L'utilizzo della mediana consente di neutralizzare l'incidenza dei "casi estremi" (cosiddetti "outlier") |

1

Indicatori sedi

| | INDICATORE | MODALITA' DI CALCOLO | NOTE |
|----|---------------------------|--|--|
| 9 | Stabilità delle sedi | Si applica la seguente formula: $1 - \frac{\text{sedi chiuse nel generico anno } t}{\text{sedi al 31/12 dell'anno } t - 1}$ | Esprime qualità nei confronti del cittadino/utente |
| 10 | Accessibilità delle sedi | Rapporto tra sedi che rispettano i requisiti di accessibilità e totale sedi | Esprime qualità nei confronti del cittadino/utente |
| 11 | Organizzazione delle sedi | Rapporto tra punteggio organizzazione totale accertato e punteggio organizzazione totale dichiarato | Esprime qualità della struttura organizzativa |
| 12 | Tenuta degli archivi | Rapporto tra sedi caratterizzate da adeguata tenuta degli archivi e totale sedi | |



14