

La **qualità di un servizio**, ispirata ai principi cardine sopra richiamati, può essere osservata e misurata attraverso le seguenti **quattro dimensioni**, indicate nelle deliberazioni della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT) 88/2010 e 3/2012.

1. Accessibilità

L'accessibilità è la capacità di garantire l'accesso ai servizi a tutti gli utenti potenzialmente interessati, sia in termini spaziali che temporali, attraverso una rete di canali diversificata. Per rispondere alle aspettative degli utenti in merito alla fruizione di servizi di qualità immediati e semplificati, l'Istituto ha differenziato le modalità di contatto e comunicazione con gli utenti per rispondere alle esigenze dei diversi *target* individuati.

2. Tempestività

La tempestività è il parametro che misura il tempo intercorrente fra la richiesta di servizio dell'utente e la sua effettiva erogazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito (delibera CIVIT n. 88/2010).

L'Istituto, nei casi in cui sia possibile eseguire un'istruttoria completamente automatizzata e reperire i dati necessari alla conclusione del procedimento, definisce le relative istanze entro termini inferiori a quelli generali fissati nella legge 241/1990, dalle disposizioni speciali o dal proprio Regolamento interno in materia.

Relativamente ai termini, maggiori dettagli sono forniti nel paragrafo "Procedimenti amministrativi dell'INPS".

3. Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale ai dati e documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini, promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa e favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

L'Istituto garantisce questo principio attraverso il proprio sito istituzionale, strutturato secondo le indicazioni del d.lgs. 33/2013, pubblicando, nella specifica sezione [Amministrazione trasparente](#), tutti i dati, le informazioni e i documenti rilevanti sia sul piano amministrativo che su quello istituzionale.

Per i dettagli sulla *trasparenza* si veda il paragrafo "La trasparenza dell'azione amministrativa".

4. Efficacia

L'efficacia è la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione rispetto alle attese degli utenti e dei principali *stakeholder* (Patronati, Associazioni di categoria, Ordini professionali, Organizzazioni sindacali, ecc.).

Per verificare la qualità degli *output* di produzione, la correttezza dell'iter istruttorio seguito nel corso delle lavorazioni delle singole istanze di servizio, anche con riguardo all'aspetto formale e alla coerenza dell'esito con i dati di base, l'Istituto ha definito un sistema di controlli sui propri processi produttivi in linea con i parametri di conformità, affidabilità e completezza richiesti dalla legge.