

Gli **standard di qualità** esprimono i livelli minimi di qualità che devono essere assicurati agli utenti dai soggetti che erogano servizi. La loro definizione rientra nell'ambito delineato dal d.lgs. 150/2009, profondamente innovato dal d.lgs. 74/2017, che prevede che le amministrazioni pubbliche si dotino di un sistema attraverso cui attivare un processo di miglioramento continuo della *performance*, attraverso la pianificazione e programmazione degli obiettivi.

Il sistema deve assicurare:

- il miglioramento della qualità dei servizi offerti attraverso una revisione periodica finalizzata ad innalzare progressivamente gli standard di qualità;
- la crescita delle competenze professionali del personale in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, di trasparenza dei risultati ottenuti e delle risorse impiegate per il loro ottenimento.

L'Istituto adotta e aggiorna annualmente il proprio **Sistema di misurazione e valutazione della performance** (SMVP), previo parere vincolante dell'OIV (Organismo Indipendente di Valutazione), per individuare, comunicare e verificare i propri obiettivi, gestire le risorse e i processi organizzativi con maggiore efficacia e rafforzare le responsabilità.

Le attività svolte dalle strutture dell'Istituto sono monitorate attraverso la rilevazione automatizzata dei dati di produzione connessi a indicatori di efficienza, efficacia, economicità e ad una articolata griglia di specifici indicatori di qualità, per verificare lo stato di avanzamento degli obiettivi programmati e predisporre, se necessario, gli opportuni interventi correttivi.

Gli ambiti di misurazione relativi alla qualità riguardano:

- il livello di attuazione degli standard comportamentali e operativi definiti dai modelli di processo adottati;
- il *trend* di miglioramento progressivo del livello qualitativo del processo;
- la qualità del prodotto finito sia per gli aspetti della completezza della trattazione che della chiarezza e compiuta informazione interna ed esterna.

La documentazione relativa alla tematica è disponibile accedendo al sito istituzionale nella sezione inferiore (piè di pagina) della Home Page al seguente percorso Amministrazione trasparente > Performance > [Sistema di misurazione e valutazione della performance](#).