



## CARTA DEI SERVIZI

(Testo aggiornato a novembre 2015)

Carta dei Servizi

E' curata dal Servizio per la Comunicazione e la Divulgazione Scientifica. Responsabile: Claudio Bensi

E' coordinata da Mara Marincioni

Contributi di: Chiara Carlucci, Francesca Romana Marchionne, Saverio Pescuma

Testo aggiornato a novembre 2015

## INDICE

<b>PREMESSA .....</b>	<b>5</b>
<b>1 - OBIETTIVI E CONTENUTI DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>6</b>
<b>2 - RUOLO E FUNZIONI ISFOL .....</b>	<b>7</b>
<b>3 - SERVIZI PER LA COMUNICAZIONE E I CANALI DI EROGAZIONE ....</b>	<b>9</b>
<b>3.1 Sito web .....</b>	<b>9</b>
<b>3.2 Accesso aperto ai dati della ricerca .....</b>	<b>10</b>
<b>3.3 Multimedia e Social network .....</b>	<b>11</b>
<b>3.4 CDS - Centro di Documentazione Specializzato .....</b>	<b>12</b>
<b>3.5 Biblioteca .....</b>	<b>13</b>
<b>3.6 URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico .....</b>	<b>14</b>
<b>4 - MONITORAGGIO DEI SERVIZI .....</b>	<b>15</b>
<b>4.1 Segnalare un reclamo .....</b>	<b>15</b>
<b>4.2 Valutazione dei servizi da parte dell'utenza.....</b>	<b>15</b>



## PREMESSA

L'Istituto ha, nel 2012, avviato un percorso di sviluppo e miglioramento continuo e progressivo della sua Carta dei Servizi e dei relativi standard di qualità. Nel corso degli ultimi tre anni si è ampliata la gamma dei servizi osservati e sono stati monitorati i relativi parametri di qualità. Il processo non può considerarsi concluso; restano, infatti, ancora da includere nel monitoraggio alcuni servizi rilevanti, ancorché non permanenti, e gli stessi indicatori possono essere sottoposti a revisione e migliorati. Nonostante ciò la Carta dei Servizi e i relativi standard di qualità risultano ad oggi sufficientemente consolidati e stabilizzati.

La Carta viene, dunque, adottata in via sperimentale. Nel corso del 2016 sarà ulteriormente perfezionata e proposta agli Organi statuari per la sua deliberazione definitiva.

## **1 - OBIETTIVI E CONTENUTI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi Isfol intende fornire un contributo concreto all'innovazione ed al costante miglioramento del rapporto dell'Ente con i cittadini e con le diverse utenze di riferimento.

I Servizi inclusi nella Carta, sono rivolti alla massima fruizione ed all'accesso aperto ai risultati delle attività di ricerca e delle funzioni statutarie d'Istituto. In particolare, riguardano gli ambiti specifici dell'informazione, della comunicazione e della documentazione e sono erogati attraverso la gestione integrata di diversi canali, quali: il Sito web Isfol, il Centro di Documentazione Specializzato, la Biblioteca e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Inoltre, al fine di garantire al cittadino la facoltà di verificare il corretto funzionamento dei servizi erogati, la Carta dei Servizi individua i fattori di qualità, gli standard di erogazione del servizio e gli strumenti di tutela dell'utente. Viene inoltre effettuata la valutazione della soddisfazione dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi è sottoposta all'approvazione dei Vertici d'Istituto e viene aggiornata ed implementata in coerenza con le innovazioni legislative e tecniche e con l'evoluzione organizzativa e funzionale complessiva dell'Istituto.

## 2 - RUOLO E FUNZIONI ISFOL

L'Isfol - **Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori** - è un Ente nazionale di ricerca sottoposto alla vigilanza del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali.

Il 15 gennaio 1972 con Decreto del Presidente della Repubblica, n. 10 - art.17, comma ultimo è stata prevista la sua costituzione, sancita il 30 giugno 1973, con Decreto del Presidente della Repubblica, n. 478.

Successivamente viene dichiarato necessario ai fini dello sviluppo economico, civile, culturale e democratico del Paese (D.P.R. 1 aprile 1978, n. 249). Dal 1979 fa parte degli enti di notevole rilievo (D.P.C.M. 25 ottobre 1979) e nel 1999 viene riconfermato ente dotato di indipendenza di giudizio e di autonomia scientifica, metodologica, organizzativa, amministrativa e contabile (D.Lgs 29 ottobre 1999, n. 419).

L'Istituto opera nel campo della formazione, del lavoro e delle politiche sociali, al fine di contribuire alla crescita dell'occupazione, al miglioramento delle risorse umane, all'inclusione sociale e allo sviluppo locale.

L'Isfol svolge e promuove attività di studio, ricerca, sperimentazione, documentazione, informazione e valutazione. Fornisce supporto tecnico-scientifico allo Stato, alle Regioni e agli Enti locali. Fa parte del Sistema Statistico Nazionale (Sistan) e collabora con gli organismi e le istituzioni comunitarie. Svolge il ruolo di assistenza metodologica e scientifica per le azioni di sistema del Fondo sociale europeo.

È Agenzia nazionale Erasmus+ - Istruzione e Formazione Professionale - 2014/2020 - Programma europeo per l'educazione, la formazione, la gioventù e lo sport.

## Opera in collaborazione con:

- il Ministero del lavoro e delle politiche sociali
- il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca
- la Presidenza del Consiglio dei ministri
- le Regioni
- le Parti sociali
- l'Unione europea
- altri Organismi internazionali quali il Cedefop, l'Ocse, l'Oil, la Fondazione di Dublino per la qualità del lavoro, il Centre d'études et de recherches sur les qualifications (Cereq - Francia) e il Bundesinstitut fuer Berufsbildung (Bibb - Germania)

Collabora all'attuazione di una parte rilevante dei Programmi operativi nazionali a titolarità del Ministero del lavoro e delle politiche sociali cofinanziati dalla Programmazione 2014-2020 dei fondi strutturali.



## 3 - SERVIZI PER LA COMUNICAZIONE E I CANALI DI EROGAZIONE

### 3.1 Sito web

Servizio telematico  
Sito: <http://www.isfol.it>

Il sito web Isfol è uno strumento fondamentale per diffondere e rendere pienamente fruibili i risultati di attività dell'Ente ed i suoi dati, per assicurare la trasparenza amministrativa e per promuovere la presenza dell'Istituto nelle comunità scientifiche ed istituzionali di riferimento.

#### Contatti

Corso d'Italia 33  
00198 Roma  
Tel. +39 06 85447 596 - 281  
[redazioneportale@isfol.it](mailto:redazioneportale@isfol.it)

#### Standard di qualità del servizio

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
Portale web	Modalità di accesso	Stabilità e disponibilità della connessione ai server maggiore del 95%
	Tempi di risposta	Tempo tra richiesta di informazioni e invio della risposta entro 48 ore
	Trasparenza del servizio erogato	Numero informazioni aggiornate rispetto al numero informazioni presenti maggiore del 90%
	Efficacia del servizio	Numero di funzionalità presenti rispetto riscontri negativi da parte dell'utenza, maggiore del 95%.

Maggiori informazioni sul servizio sono disponibili alla pagina del sito:  
<http://www.isfol.it/contatta-la-redazione/contatta-la-redazione/view>

## 3.2 Accesso aperto ai dati della ricerca

Servizio telematico

Sito: <http://www.isfol.it/open-data-delle-ricerche/dati-della-ricerca>

Il servizio è finalizzato a rendere accessibili e riusabili, in formato aperto, i dati che ISFOL produce attraverso le sue attività di ricerca ed Assistenza Tecnica su Mercato del lavoro, Formazione professionale e Politiche sociali, in ottemperanza alla normativa europea e nazionale sul tema.

### Contatti

Accesso aperto ai dati della ricerca

Corso d'Italia, 33

00198 Roma

Tel. +39 06 85447 059

[cds.repository@isfol.it](mailto:cds.repository@isfol.it)

### Standard di qualità del servizio

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
<b>Accesso aperto ai dati della ricerca</b>	Modalità di accesso	50% dei dati aperti / n. totale pubblicazioni
	Tempi di risposta	entro 15 gg. dalla pubblicazione della ricerca
	Trasparenza del servizio erogato	90% di licenze IODL applicate
	Efficacia del servizio	Maggiore di 50% del numero di accessi rispetto anno precedente

### 3.3 Multimedia e Social network

Servizio telematico  
Sito: <http://www.isfol.it>

Il servizio è finalizzato alla diffusione in formato audio/video (on e off line) dei contenuti delle attività svolte dall'istituto e alla condivisione e interazione con l'utenza tramite social network.

#### Canale Isfol su Youtube

<http://www.youtube.com/user/IsfolWeb>

#### Pagina Ufficiale su Facebook

<https://www.facebook.com/pages/Isfol/101898776545732?ref=hl>

#### Contatti

Social network e informazione multimediale  
Corso d'Italia, 33  
00198 Roma  
Tel. +39 06 85447 589  
[redazioneportale@isfol.it](mailto:redazioneportale@isfol.it)

### Standard di qualità del servizio

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
<b>Social network e Informazione multimediale</b>	Modalità di accesso	Numero richieste informazioni/richieste di approfondimento dei contenuti pubblicati sui vari canali
	Tempi di risposta	Tempo tra richiesta di informazioni e invio della risposta entro 48 ore
	Trasparenza del servizio erogato	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto entro 5 gg
	Efficacia del servizio	Risoluzione delle comunicazioni evase, senza ulteriori adempimenti al 95% del totale

### 3.4 CDS - Centro di Documentazione Specializzato

Servizio di sportello e multicanale  
Orario e calendario LUN-VEN 9.00-16.00

Il CDS - Centro di Documentazione Specializzato fornisce informazioni, documentazione e supporto specialistico per la fruizione del sistema documentale presente sul sito web [www.isfol.it](http://www.isfol.it) costituito da OPAC che raccoglie letteratura specialistica e gli output di attività e progetti Isfol confluiti in pubblicazioni a stampa o digitali e ISFOL OA che raccoglie la "letteratura grigia" Isfol come rapporti tecnici, presentazioni, dossier. Ove possibile, si può effettuare il download dei file dai seguenti indirizzi:

**OPAC** - <http://bw5.cilea.it/isfol/>

**ISFOL OA** - <http://isfoloa.isfol.it>

#### Contatti

Centro di Documentazione Specializzato, Via Po, 3 - 00198 ROMA

Telefono: +39 06 85447 420 - 680

[cds@isfol.it](mailto:cds@isfol.it)

#### Standard di qualità del servizio

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
<b>Reference specialistico, orientamento e accesso a reti documentali</b>	Modalità di accesso	Disponibilità del servizio di reference tramite frontdesk, telefono, posta, email, canale Skype al 95% orario totale
	Tempi di risposta	Richieste evase entro 48 ore dalla ricezione
	Trasparenza del servizio erogato	Pubblicazione sul web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto aggiornate entro le 48 ore
	Efficacia del servizio	Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa al 95% delle richieste

### 3.5 Biblioteca

Servizio di sportello e multicanale  
Orario e calendario LUN-GIO 9.30-12.30 /14.00-16.00  
VEN 9.30-12.30

La Biblioteca fornisce servizi specializzati, in presenza e a distanza, rivolti in primo luogo ai ricercatori ISFOL ed agli utenti istituzionali ma anche a studiosi e tesisti fino a raggiungere gli utenti generici. I servizi riguardano il supporto assistito per la ricerca di informazioni, dati e documentazione sulle materie di competenza istituzionale, formazione, lavoro e politiche sociali.

#### Contatti

Biblioteca  
Via Po, 3  
00198 ROMA  
Telefono: +39 06 85447 420 - 680  
[biblioteca@isfol.it](mailto:biblioteca@isfol.it)

#### Standard di qualità del servizio

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
<b>Prestito consultazione e diffusione pubblicazioni</b>	Modalità di accesso	Disponibilità del servizio tramite frontdesk, telefono, fax, posta, email al 95% orario totale
	Tempi di risposta	Richieste evase entro 48 ore dalla ricezione
	Trasparenza del servizio erogato	Pubblicazione sul web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto aggiornate entro le 48 ore
	Efficacia del servizio	Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa al 95% delle richieste

### 3.6 URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Servizio di sportello e multicanale  
Orario e calendario  
LUN-GIO 9.30-12.30 /14.00-16.00  
VEN 9.30-12.30

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ISFOL offre servizi di primo orientamento ed informazione a coloro che entrano in contatto e interagiscono con l'Istituto. Inoltre l'Ufficio facilita la comunicazione e la condivisione di informazioni tra servizi, dipartimenti e uffici dell'Istituto stesso e tra gli URP delle varie amministrazioni.

#### Contatti

Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Corso d'Italia, 33  
00198 Roma  
Telefono: +39 06 85447 066  
[urp@isfol.it](mailto:urp@isfol.it)

#### Standard di qualità del servizio

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità
<b>Servizio di ascolto, informazione ed accesso agli atti Distribuzione materiali informativi</b>	Modalità di accesso	Numero richieste evase multicanale maggiore del 95%
	Tempi di risposta	Richieste evase entro 24 ore dalla ricezione
	Trasparenza del servizio erogato	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto entro 5 gg
	Efficacia del servizio	Risoluzione delle comunicazioni evase, senza ulteriori adempimenti al 95% del totale

Maggiori informazioni sul servizio sono disponibili alla pagina del sito:  
<http://www.isfol.it/urp>

## **4 - MONITORAGGIO DEI SERVIZI**

### **4.1 Segnalare un reclamo**

Nella gestione dei servizi l'Istituto opera per strumenti di verifica e monitoraggio dei servizi e dell'utenza stessa. A fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio e malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità delle prestazioni, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi per la comunicazione all'utenza, vengono previste adeguate procedure di reclamo.

Il reclamo può essere presentato dall'utente:

- per iscritto a URP - ISFOL - Corso d'Italia, 33 - 00198 Roma,
- via fax al numero 06 85447334,
- via posta elettronica all'indirizzo [urp@isfol.it](mailto:urp@isfol.it)

e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra.

### **4.2 Valutazione dei servizi da parte dell'utenza**

Per il miglioramento dei servizi offerti, è in via di predisposizione un apposito questionario on line volto a raccogliere la soddisfazione degli utenti relativamente ad ogni singolo servizio. È stato inoltre progettato il "Questionario di soddisfazione Portale e servizi On-Line"(\*) concepito con l'obiettivo di rendere disponibili informazioni confrontabili nel tempo e nello spazio fra le diverse amministrazioni.

(\*) liberamente tratto dal modello CS on line realizzato all'interno del documento "LINEE GUIDA per l'applicazione del modello di valutazione della customer satisfaction del sito internet", a cura del Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico Giuridiche dell'Università Studi Roma Tre, in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica e con il Foromez nel corso dell'anno 2010.