

La Qualità Totale

Il mutato quadro normativo, cui corrisponde una platea di utenti esterni assai più vasta e articolata nei bisogni di tutela, ha richiesto negli ultimi anni un Istituto sempre più moderno, in grado di dare risposte più efficaci alle sfide che vengono dall'evoluzione della società civile e dalle attese del mondo del lavoro

La recente normativa in materia di gestione dei pubblici servizi fa propri i capisaldi della "Qualità Totale", ponendo al centro dei processi lavorativi e delle prestazioni il cittadino-utente, e obbligando ad una gestione ispirata a criteri di economicità/efficienza ed efficacia.

Il quadro di riferimento per un Ente Pubblico nell'erogazione del servizio non è più solo il rispetto della "qualità tecnica" del prodotto/servizio in termini di legittimità e correttezza formale, bensì la fornitura di un servizio che corrisponda alle esigenze ed alle aspettative del cittadino - utente .

Il mutato contesto economico - globalizzazione dell'economia , impegni assunti nell'ambito dell'Unione Europea, contenimento della spesa pubblica - impone una maggiore "economicità" dei servizi, coniugata con un loro miglioramento.

In quest'ottica anche l'Inail mira ad adeguare il servizio offerto alle maggiori aspettative:

- in primo luogo, del cittadino-utente, consapevole dei propri diritti, che richiede, anche e soprattutto alla Pubblica Amministrazione, un servizio di qualità;



- in secondo luogo, degli operatori economici, i quali, chiamati ad affrontare un mercato sempre più complesso e competitivo, necessitano di interagire con una Pubblica Amministrazione più efficace ed efficiente.

Pur essendo consapevoli della difficoltà di realizzare un Sistema Qualità in un'organizzazione complessa e di

grandi dimensioni quale è l'INAIL, gli Organi dell'Istituto considerano la scelta della Qualità una scelta "obbligata" per offrire servizi conformi alle aspettative degli utenti.

Nel 1998 l'Istituto ha approvato il Progetto per l'adozione di un Sistema Qualità.

Gli obiettivi prioritari che l'Istituto intende perseguire sono:

1. Il miglioramento continuo dei "servizi", nell'ottica della soddisfazione delle aspettative/esigenze esplicite ed implicite dei clienti, e della ricerca dell'efficienza ed efficacia. In linea con tale ottica e più in generale con l'approccio della qualità totale, l'Istituto ha realizzato e messo in atto un sistema per la rilevazione periodica del grado di soddisfazione dell'utenza in merito ai



servizi erogati. Il sistema di gestione aziendale basato sui principi della qualità, presuppone infatti in primo luogo che tutti i processi di lavoro siano adeguati ai requisiti richiesti dal cliente: e ciò può avvenire solo se le esigenze e le aspettative degli stessi sono chiaramente conosciute.

L'Inail ha individuato i fattori di qualità che costituiscono le caratteristiche determinanti ai fini dell'erogazione di un servizio efficace/efficiente:

- La comunicazione, intesa come qualità formale del servizio in termini di capacità di gestione del rapporto con il cittadino, attraverso l'informazione e l'accoglienza
- L'affidabilità, intesa come capacità dell'Istituto di ero-

gare i servizi istituzionalmente affidatigli ed al contempo di fornire prestazioni corrette ed appropriate

- La tempestività, intesa come capacità di rispondere alle esigenze dell'utente nei tempi previsti o ritenuti accettabili dall'utente stesso
- La trasparenza, intesa come possibilità per l'utente sia di accedere alla documentazione e di partecipare all'attività amministrativa, sia di conoscere l'attività dell'Istituto.

Il sistema è stato progettato e sperimentato in quattro Sedi pilota nel corso del 2002-2003.

A partire da 2004 la rilevazione è stata progressivamente estesa ad ulteriori novantadue Sedi dislocate su tutto il territorio nazionale. In Calabria ha interessato le Sedi di Catanzaro, Reggio Calabria, Paola, Vibo Valentia e Palmi.

2. La modellazione e standardizzazione dei processi, e la loro formalizzazione in Procedure documentate, che ne garantiscano lo svolgimento in condizioni controllate e sistematicamente ripetibili.

3. La certificazione dei "servizi" che hanno maggiore impatto sull'utenza, quale ulteriore passo verso la qualità.

In attuazione dell'ultimo obiettivo, l'INAIL ha avviato la certificazione secondo le norme ISO EN UNI SERIE 9001:2000, dei primi due Processi: Accertamento Medico Legale per Infortunio ed Accoglienza

Nell'ambito di questo progetto, a livello regionale, nel primo semestre del 2006, ha ottenuto la Certificazione la Sede di Catanzaro. ■



LAMEZIAEUROPA



area di sviluppo regionale



**al centro della Calabria
un cantiere aperto
per lo sviluppo**

LAMEZIAEUROPA

Via S. Maria
 87030 Lamezia Terme (CS)
 Tel. 0965/411111
 Fax 0965/411112
 Email: info@lameziaeuropaspa.it
 Web: www.lameziaeuropaspa.it

Lamezia Terme

area industriale della Calabria

50 nuove aziende insediate dal 2001 al 2005 su 475.000 mq.
 1.200.000 mq immediatamente disponibili per l'insediamento
 di PMI e Grandi Imprese.
 Lotto minimo 5.000 mq con indice di copertura del 40%.

LAMEZIAEUROPA



area di sviluppo regionale