LILT
LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI
prevenire è vivere

SEDE CENTRALE

CONSIGLIO DIRETTIVO NAZIONALE

RIUNIONE DEL 28 settembre 2020

DELIBERAZIONE N. 16

OGGETTO: Definizione degli Standard di Qualità della Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (LILT).

COMPONENTI

	Presenti	Assenti
Prof. Francesco Schittulli)	☒	☐
Prof. Marco Alloisio	☒	☐
Prof. Giuseppe Curigliano – IN AUDIOCONFERENZA –	☒	☐
Prof. Domenico F. Rivelli	☐	☒
Avv. Concetta Stanizzi	☒	☐

COLLEGIO DEI REVISORI

Dr.ssa Daniela Pavone	(Presidente)	☒	☐
Dr. Matteo Patrini		☐	☒
Cons. Claudio Gorelli		☒	☐

IL CONSIGLIO DIRETTIVO NAZIONALE

Visto il decreto legislativo 30 luglio 1999. n. 286, recante "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi. dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche. a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59".

Visto il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, recante "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche" e successive modificazioni;

Vista la legge 4 marzo 2009, n. 15, recante 'Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro ed alla Corte dei Conti".

Visto il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n, 150. recante 'Attuazione della legge 4 marzo 2009. N, 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";

Vista la delibera 24 giugno 2010, n. 88 della Commissione per la valutazione. la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche recante 'Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n.198);

Considerato che la medesima delibera, secondo quanto in essa specificato, ha la finalità di proporre un metodo per la misurazione della qualità dei servizi, coerente con le previsioni di cui al decreto legislativo n. 150/2009 e di indicare, in particolare, alle amministrazioni il percorso volto alla definizione di standard di qualità ai sensi dell'articolo 1, comma 1, del decreto legislativo n 198/2009, salvo un successivo e ulteriore intervento da parte della Commissione ai sensi dell'articolo 13, comma 6, lettera f, del decreto legislativo n. 150/2009, anche per adempiere a quanto previsto, in linea più generale, dall'articolo 28 del decreto da ultimo citato;

Tenuto conto che gli standard di qualità intendono fornire un concreto contributo al costante miglioramento dei rapporti della LILT con i cittadini e con le diverse utenze di riferimento;

Considerato che i servizi inclusi negli standard di qualità sono tesi alla massima fruizione ed all'accesso aperto ai risultati delle attività di ricerca e, più in generale, all'informazione, alla comunicazione e alla documentazione attraverso la gestione integrata di diversi canali della LILT;

Considerato che con tale documento si intende individuare i fattori di qualità, gli standard di erogazione del servizio e gli strumenti di tutela dell'utente;

Tenuto conto che gli standard di qualità vengono aggiornati ed implementati in coerenza con le innovazioni legislative e tecniche e con l'evoluzione organizzativa e funzionale dell'Ente;

DELIBERA

- di adottare la "Definizione degli Standard di Qualità della Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (LILT)", ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, allegata alla presente delibera di cui costituisce parte integrante;
- di pubblicare la suddetta Carta sito istituzionale della LILT, nella sezione Amministrazione Trasparente / Servizi erogati.

IL PRESIDENTE

Prof. Francesco Schittulli

LILT

LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI

prevenire è vivere

DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Adottato con delibera del Consiglio Direttivo Nazionale n. 16 del 28.09.2020

SOMMARIO

1. Premessa

2. Le attività che originano i servizi offerti

3. Scopi, modalità e Caratteristiche

4. Descrizione del processo di coinvolgimento degli stakeholder

5. Iniziative in materia dell'integrità.

1. Premessa

La Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (di seguito LILT) indirizza la propria azione amministrativa al raggiungimento di standard di qualità idonei a soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri utenti relativamente ai servizi pubblici erogati. Il presente documento, relativo alla "Definizione degli standard di qualità" della Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori, si propone, dunque, di individuare, con i relativi indicatori e Standard, i principali requisiti di Qualità delle attività svolte dall'Ente, correlati alle principali caratteristiche dei servizi erogati, che la LILT riesce a fornire attualmente e che s'impegna a migliorare per il futuro.

Il percorso per la definizione e misurazione degli standard di Qualità è collocato all'interno dell'impianto metodologico che l'Ente ha attuato per sviluppare il ciclo di gestione della performance e, più in generale, per adempiere a quanto previsto dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

Il presente documento si inserisce, quindi, nel predetto "ciclo" della performance a suo completamento al fine di perfezionare l'azione dell'Ente nel rispetto dei principi di trasparenza, accessibilità, tempestività ed efficacia, avendo sempre come parametro di riferimento i requisiti di etica professionale attesa dai cittadini, ai quali si deve dare riscontro.

I punti fondamentali di questo percorso innovativo riguardano pertanto l'attuazione di Quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 150/2009 in materia di "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della performance" e si avvalgono di quanto stabilito nella Delibera n. 88/2010 della CiVIT 'Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 1 98)" per allineare le Pubbliche Amministrazioni ad assumere come centralità dell'azione amministrativa la produzione di servizi destinati all'utenza garantendo la massima accessibilità alle informazioni e la progressiva riduzione delle spese che si generano per il funzionamento delle amministrazioni stesse.

L'impianto metodologico succitato si basa sull'attuazione dei seguenti passaggi:

a) Adozione da parte della LILT del "Sistema di misurazione e valutazione della performance" che è stato predisposto per dar conto delle caratteristiche del modello complessivo di funzionamento al fine di consentire l'oggettiva misurazione e valutazione dell'attività amministrativa prodotta. Il documento, come i successivi, è stato adottato dal Consiglio Direttivo Nazionale.
b) Formulazione del "Piano della performance" recante gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi da accompagnare al Bilancio ed alla Relazione sulla performance.
c) Formulazione della "Relazione sulla performance", in cui vengono evidenziati i risultati organizzativi ed individuali raggiunti rispetto ai target attesi, definiti ed esplicitati nel Piano della performance.
d) Formulazione del "Piano triennale per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza" per consentire, tra l'altro, l'informazione, la documentazione e la partecipazione consapevole dei cittadini che possono così apprendere dati sul funzionamento dell'Ente. sui risultati raggiunti e sui" traguardi di prospettiva.

Il tracciato delineato deve essere accompagnato da un costante controllo del funzionamento del sistema per acquisire utili correttivi laddove emergano elementi di criticità.

Per questo motivo nella definizione degli Standard di Qualità si individua un adeguato sistema di monitoraggio.

2. Le attività che originano i servizi offerti

Gli scopi e le attività istituzionali della LILT sono enunciati dall'articolo 2 del vigente Statuto – di seguito riportato – pertanto, le azioni sviluppate dalla struttura operativa concernono i seguenti ambiti:

Art. 2 (Scopi e attività istituzionali)

1. La LILT opera senza fini di lucro e ha come compito istituzionale principale la promozione della prevenzione oncologica nonché le connesse attività di natura socio-sanitaria e riabilitativa. 2. La LILT promuove e attua:

a) la corretta informazione e l'educazione alla salute e alla prevenzione oncologica;
b) le campagne di sensibilizzazione rivolte alle persone ed agli organismi pubblici, convenzionati e privati, che operano nell'ambito socio-sanitario e ambientale;
c) le iniziative di formazione e di educazione alla prevenzione oncologica, anche nelle scuole e nei luoghi di lavoro e in tutte le sedi ove ciò necessita;
d) la formazione e l'aggiornamento del personale socio-sanitario e dei volontari;
e) la partecipazione dei cittadini e delle diverse componenti sociali alle attività della LILT;
f) gli studi, l'innovazione e la ricerca in campo oncologico;
g) le attività di anticipazione diagnostica, l'assistenza psico-socio-sanitaria, la riabilitazione e l'assistenza domiciliare, anche attraverso le varie espressioni del volontariato, nel rispetto della normativa concernente le singole professioni sull'assistenza socio-sanitaria.

3. Nel perseguimento degli scopi sociali la LILT collabora e si coordina con:
   a) le amministrazioni, le istituzioni, gli enti e gli organismi nazionali, regionali e provinciali che operano nell'ambito socio-sanitario, ambientale e della prevenzione oncologica e della riabilitazione;
   b) le istituzioni, gli enti e gli organismi che operano a livello internazionale in campo oncologico, nelle relative attività di studio, di innovazione e di ricerca;
   c) le istituzioni scolastiche, i clubs, i sodalizi e le associazioni di servizio, le organizzazioni sindacali e imprenditoriali, le Forze Armate, le Aziende private, Università, ordini professionali e quant'altro operante nel tessuto sociale nazionale.
4. La LILT persegue la raccolta del supporto economico pubblico e privato per il raggiungimento degli scopi statutari.
5. La LILT può costituire, nel rispetto della normativa vigente, una Fondazione non avente scopo di lucro, per il perseguimento, il finanziamento, la promozione e il supporto alle proprie attività istituzionali.

La LILT, nell'espletamento delle proprie attività istituzionali, è tenuta a Curare gli interessi ed i diritti degli stakeholders tenendo conto delle specifiche esigenze, nel rispetto in ogni caso dei modi e dei tempi imposti dalla normativa. Dunque, la LILT deve tenere conto di:

a) esigenze di impresa: celerità nell'emissione dei mandati. tracciabilità dei pagamenti, individualità del Responsabile Unico del Procedimento, verifica della documentazione

presentata, conoscenza e rispetto dei termini, aggiornamento della sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale;

b) esigenze del cittadino e/o delle associazioni: celerità nell'evasione delle pratiche, tracciabilità delle pratiche e del Responsabile del Procedimento, assistenza telefonica, reperimento informazioni sul Sito, disponibilità, esaustività della risposta, trasparenza sull'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali;

c) esigenza degli Enti Pubblici: rapporto con gli organi di vertice dell'amministrazione, risposte fornite con gli standard della domanda, incontri interistituzionali, incontri tra gli uffici, collaborazione, semplificazione procedurale.

3. Scopi, modalità e caratteristiche

Ai fini dell'individuazione degli standard occorre. innanzitutto, definire le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei Servizi.

Come previsto dalla Delibera CIVIT 88/2010 ne sono state individuate quattro, il cui peso specifico deve essere valutato in relazione alla tipologia del servizio: l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia.

Per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile.

Costituiscono sottodimensioni dell'accessibilità:

- l'accessibilità fisica: accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio;
- l'accessibilità multicanale: accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione.

La tempestività è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. 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.

La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere. La trasparenza è intesa ancora come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni Pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità (art. 11 D. Lgs. n. 150/2009).

L'efficacia è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dagli stessi. Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto ed è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio, al quale è stata presentata la richiesta e, quindi, rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal richiedente medesimo.

Costituiscono sotto-dimensioni dell'efficacia:

- conformità: è la corrispondenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche regolamentate o formalmente previste nelle procedure standard dell'ufficio;
- affidabilità: concerne la Coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/fruitore;
- compiutezza: riguarda l'esaustività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/fruitore.

Caratteristiche:

1) Prevenzione primaria: individuazione dei fattori di rischio che possono generare l'insorgenza della malattia e nella loro riduzione o eliminazione.

Dimensioni	**Sottodimensioni**	**Descrizione Indicatore**	**Utenti**	**Categorie Prevalenti di stakeholder**	**Formula indicatore**	**Valore programmato**
Accessibilità	Accessibilità fisica	Educazione sanitaria; promozione del Codice europeo contro il cancro; redazione di opuscoli informativi	Cittadini italiani, comunitari, extracomunitari, enti, istituzioni politiche, scolastiche e associazioni.	Comunità scientifica	N. campagne nazionali	4
					N. opuscoli informativi pubblicati	da 1 a 4
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo che intercorre tra la richiesta e l'erogazione del servizio	Cittadini italiani, comunitari, extracomunitari, enti, istituzioni politiche, scolastiche e associazioni.	Comunità scientifica	N. campagne effettuate entro il tempo previsto / N. totale delle richieste	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le campagne	Cittadini italiani, comunitari, extracomunitari, enti, istituzioni politiche, scolastiche e associazioni.	Comunità scientifica	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10 gg.
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Cittadini italiani, comunitari, extracomunitari, enti, istituzioni politiche, scolastiche e associazioni.	Comunità scientifica	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10 gg.
Efficacia	Conformità	Esecuzione di campagne con il coinvolgimento di ricercatori, istituti scientifici, ecc.		Comunità scientifica / circuito soggetti europei	N. campagne effettuate con coinvolgimento di partners / N. campagne effettuate	80%
	Affidabilità	Relazioni utilizzabili per pubblicazioni		Comunità scientifica / circuito soggetti europei	Incremento delle pubblicazioni	
	Compiutezza	Opportunità di collaborazione con diversi soggetti del mondo della ricerca		Comunità scientifica / circuito soggetti europei	Incremento del numero dei partenariati	

2) Prevenzione secondaria: esami volti a individuare formazioni pretumorali o tumori allo stato iniziale (diagnosi precoce)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Utenti	Categorie Prevalenti di stakeholder	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ambulatori delle Associazioni Provinciali che effettuano esami diagnostici tutto l'anno	Cittadini, enti	Strutture sanitarie	N. visite di prevenzione	Oltre 500.000
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo che intercorre tra la richiesta e l'erogazione del servizio	Cittadini, enti	Strutture sanitarie	N. visite effettuate entro il tempo previsto / N. totale delle richieste	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito istituzionale delle informazioni riguardanti le visite	Cittadini, enti	Strutture sanitarie	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10 gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito istituzionale delle informazioni riguardanti le modalità di accesso al servizio	Cittadini, enti	Strutture sanitarie	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10 gg
Efficacia	Conformità	Diagnosi precoce	Cittadini	Strutture sanitarie	N. di casi diagnosticati precocemente / N. casi diagnosticati	90%
	Affidabilità	Relazioni utilizzabili per pubblicazioni	Cittadini	Strutture sanitarie	Incremento delle pubblicazioni	
	Compiutezza	Opportunità di collaborazione con diversi soggetti del mondo della ricerca	Cittadini	Strutture sanitarie	Incremento del numero dei partenariati	

3) Prevenzione terziaria: tutela dignità del malato oncologico

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Utenti	Categorie Prevalenti di stakeholder	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Assistenza domiciliare, riabilitazione fisica e psichica, reinserimento sociale e occupazionale del malato	Cittadini	Organizzazione sanitarie	N. malati assistiti / N. richieste di assistenza	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo che intercorre tra la richiesta e l'erogazione del servizio	Cittadini	Organizzazione sanitarie	N. malati assistiti entro il tempo previsto / N. totale delle richieste	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito istituzionale delle informazioni riguardanti l'assistenza	Cittadini	Organizzazione sanitarie	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10 gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito istituzionale delle informazioni riguardanti le modalità di accesso al servizio	Cittadini	Organizzazione sanitarie	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10 gg
Efficacia	Conformità	Tutela della dignità del malato	Cittadini	Organizzazione sanitarie		
	Affidabilità	Riabilitazione psicofisica del malato	Cittadini	Organizzazione sanitarie		
	Compiutezza	Reinserimento sociale e occupazionale del malato	Cittadini	Organizzazione sanitarie	N. malati reinseriti / N. malati	100%

4) SOS LILT

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Utenti	Categorie Prevalenti di stakeholder	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Linea verde nazionale con chiamata anonima e gratuita per assistenza telefonica	Utenza generalizzata	Organizzazioni sanitarie	N telefonate pervenute	Circa 20.000
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo che intercorre tra la richiesta e l'erogazione del servizio	Utenza generalizzata	Organizzazioni sanitarie		95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito istituzionale delle informazioni riguardanti l'assistenza	Utenza generalizzata	Organizzazioni sanitarie	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10 gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito istituzionale delle informazioni riguardanti le modalità di accesso al servizio	Utenza generalizzata	Organizzazioni sanitarie	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10 gg
Efficacia	Conformità	Flusso di informazioni utili relative a tutti gli aspetti della prevenzione	Utenza generalizzata	Organizzazioni sanitarie		
	Affidabilità	Assistenza all'utenza	Utenza generalizzata	Organizzazioni sanitarie		
	Compiutezza	Riduzione dell'incidenza del fumo come fattore di rischio delle patologie	Utenza generalizzata	Organizzazioni sanitarie		

5) SERVIZIO AMMINISTRATIVO – CONTABILE

Principali caratteristiche dei servizi erogati	Adempimenti normativi ed amministrativi connessi alla gestione giuridica; Realizzazione di incontri ed azioni di formazione e coinvolgimento degli stakeholders; Informazione in favore dei cittadini; Adempimenti amministrativi e normativi connessi alla gestione del personale; Azioni di supporto e confronto con il personale, il CUG, il datore di lavoro ed i sindacati; Servizi rivolti alla gestione amministrativo/contabile.
Modalità di erogazione	• Consulenza e supporto giuridico; • Gestione del contenzioso legale; • Rapporti con l'Avvocatura dello Stato ed i legali esterni; • Stipula, registrazione, tenuta dei contratti e delle convenzioni; • Appalti (quale supporto agli uffici dell'ente per gli aspetti giuridico amministrativi) • Elaborazione di regolamenti ed atti normativi; • Studio ed aggiornamento legislativo; • Consulenza e supporto legale alla Direzione e agli uffici dell'Ente; • Gestione del contenzioso stragiudiziale; • Rilevazione patrimonio immobiliare Pa; • Rilevazione partecipazioni/concessioni; • Regolamenti interni che si rendessero necessari; • Convenzione Consip in materia di Sicurezza; • Formazione in tema di GDPR; • Realizzazione Piano razionalizzazione spese; • protocolli d'intesa di competenza; • realizzazione delle giornate della trasparenza; • realizzazione o partecipazione a corsi di formazione sull'anticorruzione e gli obblighi di pubblicità (anche nell'ambito di corsi a carattere generale); • realizzazione di un incontro, anche informale, con il personale e le RSU per discutere i temi della cultura dell'integrità; • incontro su Codice disciplinare dell'Ente (anche nell'ambito della giornata per la trasparenza); • Realizzazione Obiettivi di accessibilità informatica previsti da AGID; • predisposizione Piano per la Prevenzione della Corruzione con la relativa sezione sulla trasparenza; • Rinnovo Procedura nomina OIV (assistito dalla Responsabile dell'ufficio Risorse Umane) • Monitoraggio opportunità di finanziamento regionali, statali e comunitari utili alla realizzazione di progetti volti allo sviluppo del territorio • Assistenza e supporto alle istituzioni e agli operatori territoriali per l'accesso ai finanziamenti comunitari e nazionali • Monitoraggio sull'applicazione delle procedure per il sistema di qualità • Monitoraggio e controllo finanziario dei procedimenti amministrativi connessi ai progetti finanziati • formazione e ripartizione Fondo Accessorio (insieme al Responsabile del Servizio); • elaborazione Conto annuale per la parte amministrativa relativa al personale; • tenuta relazioni sindacali; • tenuta ed aggiornamento della dotazione organica (insieme al Responsabile del Servizio); • gestione giuridica ed amministrativa del rapporto di lavoro dipendente ed autonomo; • supporto all'Organismo Indipendente di Valutazione; • procedure di mobilità interna ed esterna (ove si verifichino); • gestione dei procedimenti disciplinari (in collaborazione con il responsabile del Servizio); • procedure di assunzione e di progressione (se previste) (insieme al Responsabile del Servizio); • adempimenti PERLA PA (rilevazione assenze; gedap, gepas, permessi 104); • adempimenti previsti dal Decreto Legislativo 150/2009; • Supporto al Responsabile del Servizio in materia di Regolamenti interni; • Adempimenti in tema di visite fiscali; • realizzazione corsi di formazione del personale stabiliti dalla Direzione; • acquisto buoni pasto; • Gestione e liquidazione delle missioni; • Gestione del software del personale; • supporto all'indagine di soddisfazione del benessere organizzativo dei dipendenti (se prevista); • informazione e pubblicazione comunicati sindacali; • supporto alla Direzione nella redazione del contratto integrativo dell'Ente - garanzia delle pari opportunità nella stesura con, Sindacati, RSU e Datore lavoro; • collaborazione con l'OIV per il coinvolgimento dei dipendenti nelle politiche lavorative; • supporto alla Struttura Tecnica permanente; • supporto al Responsabile per la Trasparenza nella realizzazione delle Giornate della Trasparenza; • gestione economica del personale; • anagrafe delle prestazioni (insieme al Responsabile del Servizio); • gestione aspetti fiscali attività commerciale; • Formazione del Fondo per i trattamenti accessori (parte economica); • Gestione magazzino e gestione cancelleria/ lista necessità; • Conto annuale (parte di competenza); • Piano degli indicatori e dei risultati attesi di Bilancio; • Fatturazione elettronica; • Registro unico delle fatture; • Informatizzazione della gestione del magazzino; • Bilanci e relative variazioni; • Rapporti con tesoreria, gestione mandati/reversali e Piattaforma Crediti; SUB - AZIONI: nell'espletamento delle

	procedure di cui al precedente punto, saranno valutate le azioni che favoriscono: • Snellimento ed ottimizzazione dei Procedimenti Amministrativi nell'applicazione del Codice dei Contratti; • Uso delle comunicazioni elettroniche (posta elettronica, PEC, ecc.) e dei documenti informatici per le notifiche e trasmissioni di atti e/o documenti, nelle procedure di gara ed affidamento; • la tracciabilità dei processi decisionali adottati deve essere, in tutti i casi, garantita attraverso un adeguato supporto documentale digitale, che consenta in ogni momento la replicabilità;
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio di	Cittadini, imprese, Enti. L'utenza è più qualificata e richiede prestazioni a carattere tecnico di maggiore complessità ed in minor tempo. Le prestazioni sono orientate alla verifica del possesso dei requisiti di legge.

Tali servizi sono erogati attraverso le seguenti prestazioni con i relativi indicatori di misurazione e standard qualitativi attesi.

Il raggiungimento dello standard di qualità massimo equivale all'erogazione di un servizio tempestivo, trasparente ed efficace.

Azioni	**Indicatore**	**Unità di misura**	**Target**	**Risorse Umane**	**Standard di qualità programmato**
Adempimenti normativi ed amministrativi connessi alla gestione giuridica	Numero adempimenti richiesti dalla legge e/o regolamenti	da 0 a 3	insufficiente	Area 2 del Funzionigramma della LILT	Assoluto rilievo
		da 4 a 9	sufficiente		
		da 10 a 13	buono		
		da 14 a 17	elevato		
		superiore a 17	assoluto rilievo		

Azioni	**Indicatore**	**Unità di misura**	**Target**	**Risorse Umane**	**Standard di qualità programmato**
Realizzazione di incontri ed azioni di formazione e coinvolgimento degli stakeholders	numero di azioni realizzate	numero adempimenti		Area 1 e 3 del Funzionigramma della LILT	elevato
		da 0 a 1	insufficiente		
		da 2 a 3	sufficiente		
		da 4 a 5	buono		
		>di 5	elevato		

Azioni	**Indicatore**	**Unità di misura**	**Target**	**Risorse Umane**	**Standard di qualità programmato**
Monitoraggio e controllo finanziario dei procedimenti amministrativi connessi ai progetti finanziati	Numero monitoraggi e controlli eseguiti. X: numero di monitoraggi e controlli, assegnati o programmati o previsti nei progetti.	Fino a 40% su X	insufficiente	Area 1 del Funzionigramma della LILT	elevato
		Fino a 50% su X	sufficiente		
		Fino a 90% su X	buono		
		Fino a 100% su X	elevato		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Adempimenti amministrativi e normativi connessi alla gestione del personale	Numero adempimenti richiesti dalla legge e/o regolamenti nei termini fissati dalla Legge	numero adempimenti		Area 1 e 3 del Funzionigramma della LILT	Assoluto rilievo
		da 0 a 2	insufficiente		
		da 3 a 6	sufficiente		
		da 7 a 9	buono		
		da 10 a 13	elevato		
		superiore a 13	assoluto rilievo		

Azioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Risorse Umane	Standard di qualità programmato
Adempimenti contabili ed amministrativi previsti dalla Legge	Numero adempimenti contabili entro i tempi stabiliti dalla legge	da 0 a 1	insufficiente	Area 1 del Funzionigramma della LILT	elevato
		da 2 a 3	sufficiente		
		da 3 a 5	buono		
		superiore a 5	elevato		

6) SERVIZIO SEGRETERIA, PROTOCOLLO, COMUNICAZIONE, PROMOZIONE, MARKETING

Principali caratteristiche dei servizi erogati	Servizi di concessione contributi, segreteria amministrativa, divulgazione. Organizzazione e realizzazione eventi nazionali
Modalità di erogazione	• Segreteria del Presidente/Consiglio Direttivo, del Direttore e dell'Ente, • Preparazione, avvio e conclusione dei procedimenti connessi agli atti di indirizzo; • Gestione flussi documentali in ingresso ed uscita (posta cartacea, posta elettronica e posta elettronica certificata) • Archiviazione atti deliberativi e gestionali • gestione newsletter e comunicati informativi; • redazione del piano di comunicazione della LILT; • protocolli d'intesa; • realizzazione Campagne Nazionali; • distribuzione materiale promozionale; • protocolli d'intesa con Associazioni/Università/Tirocini formativi; • altre iniziative decise dall'Ente • Snellimento ed ottimizzazione dei Procedimenti Amministrativi nell'applicazione del Codice dei Contratti; • Uso delle comunicazioni elettroniche (posta elettronica, PEC, ecc.) e dei documenti informatici per le notifiche e trasmissioni di atti e/o documenti, nelle procedure di gara ed affidamento; • la tracciabilità dei processi decisionali adottati deve essere, in tutti i casi, garantita attraverso un adeguato supporto documentale digitale, che consenta in ogni momento la replicabilità
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio (stakeholder)	Cittadini, scuole, associazioni, Enti, famiglie. Utenza di tipo generica il cui soddisfacimento è raggiunto attraverso erogazione di servizi di base con punte di complessità moderate.

Tali servizi sono erogati attraverso le seguenti prestazioni con i relativi indicatori di misurazione e standard qualitativi attesi.
Il raggiungimento dello standard di qualità massimo equivale all'erogazione di un servizio tempestivo, trasparente ed efficace.

Azioni	**Indicatore**	**Unità di misura**	**Target**	**Risorse Umane**	**Standard di qualità programmato**
Adempimenti connessi al supporto degli Organi politici della LILT e coinvolgimento degli Stakeholders pubblici e privati	Numero adempimenti e/o azioni realizzate	da 0 a 1	insufficiente	Area 3 del Funzionigramma della LILT	Assoluto rilievo
		da 2 a 3	sufficiente		
		da 3 a 4	buono		
		da 4 a 5	elevato		
		oltre 5	assoluto rilievo		

Azioni	**Indicatore**	**Unità di misura**	**Target**	**Risorse Umane**	**Standard di qualità programmato**
Concessione contributi per la realizzazione di eventi inerenti le finalità della LILT	Somme erogate in rapporto a quelle Deliberate dall'Organo politico	da 0 a 29%	insufficiente	Area a del Funzionigramma della LILT	elevato
		da 30 a 49%	sufficiente		
		da 50 a 79%	buono		
		da 80 a 100%	elevato		

Azioni	**Indicatore**	**Unità di**	**Target**	**Risorse**	**Standard di**

		misura		**Umane**	**qualità programmato**
Attività di promozione della LILT	Numero pagine pubblicitarie	da 0 a 1	insufficiente	Area 3 del Funzionigramma della LILT	Elevato
		da 2 a 3	sufficiente		
		da 4 a 6	buono		
		da 7 a 8	elevato		

Azioni	**Indicatore**	**Unità di misura**	**Target**	**Risorse Umane**	**Standard di qualità programmato**
Informazione in favore dei cittadini	numero di azioni realizzate	numero adempimenti		Area 3 del Funzionigramma della LILT	Assoluto rilievo
		da 0 a 2	insufficiente		
		da 3 a 4	sufficiente		
		da 5 a 6	buono		
		da 7 a 8	elevato		
		> 8	assoluto rilievo		

Azioni	**Indicatore**	**Unità di misura**	**Target**	**Risorse Umane**	**Standard di qualità programmato**
Organizzazione e realizzazione campagne nazionali	Numero campagne Nazionali realizzate	da 0 a 1	insufficiente	Area 3 del Funzionigramma della LILT	elevato
		da 1 a 2	sufficiente		
		da 2 a 3	buono		
		superiore a 3	elevato		

Azioni	**Indicatore**	**Unità di misura**	**Target**	**Risorse Umane**	**Standard di qualità programmato**
attività di snellimento e armonizzazione dei flussi documentali	n. azioni realizzate	da 0 a 2	insufficiente	Area 1 del Funzionigramma della LILT	elevato
		da 3 a 5	Sufficiente		
		da 6 a 7	Buono		
		> 7	Elevato		

4. DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

L'amministrazione in genere deve soddisfare le soglie critiche di costo, servizio e qualità che sono diverse e specifiche per ogni Stakeholder, differenziando le proprie risposte per ciascuna tipologia (cittadino, impresa, associazione, Ente).

La LILT intende valorizzare al massimo il momento partecipativo dei cittadini sia attraverso punti di contattato diretti sia attraverso lo strumento di internet.

In particolare è consentito l'accesso fisico nella sede presso i singoli dipendenti della sede, previo appuntamento, nonché la possibilità di contattare gli stessi telefonicamente, nonché via email nel corso della giornata con orari ampi.

A ciascun richiedente viene garantita la tracciabilità della pratica.

Sul sito internet sono pubblicate informazioni per ottenere le risposte più comuni e per individuare il soggetto competente.

Ogni dipendente, tenuto comunque al rispetto della Legg n. 241/1990, deve dare ogni informazione utile al cittadino per la pratica (rintraccio, stato di lavorazione, evasione, termini etc).

Il Raggiungimento degli Standard di qualità è misurato compatibilmente con la disponibilità finanziarie dell'Ente, gli interventi normativi eventualmente sopravvenienti, le particolarità della singola pratica, nonché la disponibilità di personale di ruolo pari a 9 unità.

Ruoli e responsabilità

Il Direttore Generale dell'Ente è responsabile, nel rispetto degli indirizzi e dei programmi formulati dall'Organo politico della LILT, dell'attività amministrativa, della gestione e dei relativi risultati, in quanto unico centro di spesa dell'Ente, competente all'adozione del provvedimento finale.

A titolo esemplificativo si propone di seguito una griglia riassuntiva concernente i ruoli dei singoli uffici.

N.	breve descrizione del procedimento	riferimenti normativi utili	unità organizzativa responsabile dell'istruttoria	ufficio competente all'adozione del provvedimento finale	modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardino	Termine conclusione procedimento (n. giorni)	strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato e modalità	nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, recapiti e modalità
1	Programmazione Triennale del Fabbisogno di personale	D. Lgs. 165/2001	Ufficio Risorse Umane	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	sede.centrale@lilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice
2	Costituzione e Ripartizione Fondo per i Trattamenti Accessori del personale	D. Lgs. 165/2001 CCNL di categoria	Ufficio Risorse Umane	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai	sede.centrale@lilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta

							sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	semplice
3	Rilevazione presenze del personale	CCNL di comparto - contratto integrativo	Ufficio Risorse Umane	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	sede.centrale@lilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice
4	Procedimenti disciplinari	D. Lgs. 165/2001	Ufficio Risorse Umane	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	sede.centrale@lilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice
5	Autorizzazione incarichi esterni	D. Lgs. 165/2001	Servizio Amministrativo Ufficio Risorse Umane	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	sede.centrale@lilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice
6	Procedure di mobilità, comando, distacco	DPCM 325/1988 D. Lgs. 165/2001 Regolamento dei Servizi e degli Uffici	Ufficio Risorse Umane	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	sede.centrale@lilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice
	Liquidazione produttività al personale	D. Lgs. 165/2001 - CCNL di categoria - Contratto integrativo	Servizio Amministrativo Ufficio Risorse Umane	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	sede.centrale@lilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice
	Liquidazione Lavoro Straordinario	CCNL di categoria	Servizio Amministrativo Ufficio Risorse Umane	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	sede.centrale@lilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice
	Procedure di sviluppo economico	D. Lgs. 165/2001 - CCNL di categoria	Servizio Amministrativo Ufficio Risorse Umane	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	sede.centrale@lilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice
	Stipula,	l. 241/1990	Servizio	sede.centrale@lilt.	Personalmente /	30 gg.	ricorso per	sede.centrale@l

	registrazione, tenuta dei contratti e delle convenzioni	codice civile	Amministrativo	it 06/4425971	telefono / email		l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	ilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice
	Accesso agli atti	l. 241/1990	Servizio Amministrativo	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	sede.centrale@lilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice
	Concorsi pubblici	l. 241/1990 dpr 487/94	Servizio Amministrativo	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	sede.centrale@lilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice
	Organizzazione e gestione eventi	l. 241/1990	Servizio Amministrativo Ufficio Risorse Umane	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	sede.centrale@lilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice
	Redazione Bilanci	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 Dpr 70/2003	Ufficio contabile	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	sede.centrale@lilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice
	Emissione Mandati e reversali	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 Dpr 70/2003	Ufficio contabile	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	sede.centrale@lilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice
	Dichiarazioni e certificazioni fiscali	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 Dpr 70/2003	Ufficio contabile	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	sede.centrale@lilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice
	Gestione Economato	l. n. 394 del 6 dicembre 1991 Dpr 70/2003	Ufficio contabile	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-	sede.centrale@lilt.it 06/4425971

							nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice
	Liquidazione fatture	D.lgs n. 163/2006 e D.Lgs n. 231/2002	Ufficio contabile	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	sede.centrale@lilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice
	Procedure di acquisizione di beni servizi e forniture	D.lgs n. 163/2006	Servizio Amministrativo	sede.centrale@lilt.it 06/4425971	Personalmente / telefono / email	30 gg.	ricorso per l'annullamento in autotutela ai sensi degli articoli 21-quinquies e 21-nonies l 241/1990 ricorso al TAR ai sensi del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104	sede.centrale@lilt.it 06/4425971 cui rivolgersi con semplice richiesta in carta semplice

5. INIZIATIVE IN MATERIA DELL'INTEGRITÀ.

Quanto all'integrità, innanzi tutto soccorrono le norme già previste dall'ordinamento.
In particolare quanto previsto dal "DECRETO DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI - DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA 28 novembre 2000 (in Gazz. Uff., 10 aprile, n. 84).
Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni.", del quale si chiede ai dipendenti puntuale applicazione.
Oltre alle vigenti norme le iniziative attuabili sono le seguenti:

a) l'individuazione nel programma di formazione del personale di specifici corsi in materia: ai dipendenti verrà consentita, compatibilmente con le risorse finanziare disponibili, la partecipazione a corsi sul tema;
b) incontri ed assemblee tra il personale dell'Ente stesso, per discutere problematiche inerenti e di rilevante interesse;
c) confronti con la Dirigenza per la discussione di problematiche di carattere deontologico;
d) controlli intermedi e finali sulle pratiche svolte dai dipendenti, al fine di valutarne ingerenze estranee con riferimento, ai tempi di evasioni, all'utilità economica, ade eventuali conflitti di interesse, agli interessi coinvolti, ai risultati ottenuti;
e) monitoraggio nel quotidiano sui comportamenti tenuti tra dipendenti, con i superiori e soprattutto nei confronti del pubblico;
f) azionamento del procedimento disciplinare, ove necessario, nonché di segnalazione agli organi giudiziari competenti nel caso di reati.

Roma, 28 settembre 2020

Il Responsabile Direzione e Gestione
Rag. Davide Rubinace

Il Presidente Nazionale
Prof. Francesco Schittulli