



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Organizzazione
Direzione Centrale Pensioni
Direzione Centrale Prestazioni a Sostegno del Reddito
Direzione Centrale Entrate
Direzione Centrale Risorse Umane
Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione
Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici

Roma, 12/10/2011

Ai Dirigenti centrali e periferici
Ai Responsabili delle Agenzie
Ai Coordinatori generali, centrali e
periferici dei Rami professionali
Al Coordinatore generale Medico legale e
Dirigenti Medici

Circolare n. 135

e, per conoscenza,

Al Presidente
Al Presidente e ai Componenti del Consiglio di
Indirizzo e Vigilanza
Al Presidente e ai Componenti del Collegio dei
Sindaci
Al Magistrato della Corte dei Conti delegato
all'esercizio del controllo
Ai Presidenti dei Comitati amministratori
di fondi, gestioni e casse
Al Presidente della Commissione centrale
per l'accertamento e la riscossione
dei contributi agricoli unificati
Ai Presidenti dei Comitati regionali
Ai Presidenti dei Comitati provinciali

Allegati n.1

OGGETTO: **Nuovo assetto organizzativo e funzionale del servizio di informazione e consulenza dell'Istituto.**

SOMMARIO:
1. Premessa

2. *Adeguamento del sistema di customer care*
3. *Centralino unico nazionale ed integrazione col CCM*
4. *Centri regionali di informazione e consulenza e Gruppi di assistenza informatica interna ed esterna*
5. *Punti integrati di consulenza presso le Agenzie interne e complesse e sportellerie delle Agenzie territoriali*
6. *Attività centrali di supporto e monitoraggio*

1. Premessa

Lo sviluppo della missione istituzionale dell'INPS ha generato negli ultimi anni una forte crescita della domanda di informazione e consulenza previdenziale da parte dei cittadini, che si riversa quotidianamente su tutte le strutture dell'Istituto attraverso i diversi canali di comunicazione messi a disposizione del pubblico (sportelli fisici, telefono, posta elettronica, PEC, ecc.).

A ciò va ad aggiungersi la sempre maggiore richiesta da parte delle diverse categorie di utenti di un'interlocuzione con la pubblica amministrazione connotata da tempestività e certezza nella risoluzione delle problematiche rappresentate, determinando, come risultante finale, una crescita della qualità attesa anche in tale ambito, così considerevole da imporre un tempestivo potenziamento del sistema di customer care ed una forte integrazione delle sue componenti.

2. Adeguamento del sistema di customer care

Le ultime indagini di *customer satisfaction*, condotte per misurare il livello di gradimento da parte dell'utenza dei servizi erogati dagli sportelli al pubblico delle Sedi territoriali, hanno evidenziato alcune criticità, tra le quali assumono particolare rilievo, sotto l'aspetto gestionale ed organizzativo, le seguenti:

- difficoltà nel contattare telefonicamente la Sede e conseguente necessità di accesso diretto al *front end* fisico, anche per i quesiti più semplici;
- frequente necessità di accedere almeno due volte agli sportelli per avere una risposta esauriente al proprio quesito.

Le stesse indagini evidenziano univocamente un ulteriore aspetto: una quota rilevante delle richieste di informazione è a basso livello di complessità e potrebbe essere soddisfatta telefonicamente o attraverso il contatto con uno sportello veloce.

Sotto il profilo della qualità del rapporto con l'Istituto, i diversi *focus group* svolti di recente hanno consentito di individuare e graduare le componenti relazionali ritenute più importanti dall'utente, così riassumibili:

- continuità dell'interlocuzione con l'addetto al servizio di sportello cui è stata rappresentata per la prima volta la richiesta di assistenza consulenziale.

Gli stessi *focus group* hanno voluto, inoltre, approfondire particolarmente l'orientamento dei cittadini rispetto all'avvento della telematizzazione di molti servizi dell'Istituto.

Anche in questo caso, l'utenza si è mostrata preoccupata da un ipotetico scenario che escluda la presenza rassicurante dell'operatore, invocando soluzioni organizzative che assicurino accoglienza e tutoraggio.

Per dare soluzione alle problematiche sopra descritte e considerato che oggi la gestione del servizio di informazione e consulenza assorbe una quota significativa di risorse umane, principalmente nelle Agenzie territoriali, si impone la necessità di una razionalizzazione del sistema in questione con l'obiettivo di migliorare il servizio offerto all'utenza.

Una prima evoluzione in tal senso è stata disposta con la circolare n.113 del 30 agosto 2011, avente ad oggetto *Evoluzione del modello organizzativo di cui alla Determinazione commissariale n. 140 del 29 dicembre 2008*, nella quale è stata ridisegnata, in linea anche con le risultanze di *customer satisfaction* appena descritte, l'organizzazione delle Agenzie interne e complesse, nonché dei servizi di sportello delle altre Agenzie territoriali, per garantire un presidio unitario delle richieste

di servizio che nascono da difettosità della gestione ordinaria, ovvero per rispondere ad eventuali richieste di consulenza provenienti dal cittadino/utente.

Con la presente circolare si forniscono le direttive organizzative finalizzate a costruire un sistema di *customer care* di primo e di secondo livello che favorisca la risoluzione delle problematiche sollevate dal cittadino utente senza la necessità di un suo accesso fisico all'Istituto.

3. Centralino unico nazionale ed integrazione col CCM

A decorrere dal mese di novembre sarà attivato sperimentalmente e gradualmente sul territorio il modello organizzativo in cui tutte le telefonate indirizzate dai cittadini utenti ai numeri telefonici delle Direzioni provinciali, delle Agenzie complesse e territoriali, saranno canalizzate e gestite dal Contact center multicanale.

Allo scopo di fornire risposte il più possibile esaustive, il CCM è stato articolato in sezioni specialistiche.

Il cittadino verrà guidato da un risponditore automatico verso la sezione competente ovvero, attraverso il Portale vocale e per le problematiche particolarmente semplici, riceverà automaticamente l'informazione od il servizio richiesto.

Il menù ad albero del centralino unico nazionale prevede, comunque, la possibilità di parlare con un operatore, al quale è demandato il compito di individuare, in base alla problematica rappresentata dall'utente, la sezione specifica, indirizzandovi ed accodandovi la chiamata.

Il risponditore automatico indicherà al cliente il numero di utenti in attesa che lo precedono.

Una volta pervenuta alla specifica sezione del CCM, la richiesta del cittadino verrà presa in carico e definita, attraverso l'attuale specifico applicativo gestionale denominato *CRM*, da parte del primo operatore disponibile. Per le richieste di consulenza di maggiore complessità, l'operatore del CCM, laddove non sia in grado di dare una risposta tempestiva ed esauriente, potrà adottare a seconda dei casi una delle seguenti soluzioni:

- acquisire una scheda 'Linea INPS' ed indirizzarla alla specifica area di consulenza regionale,
- fissare un appuntamento con un funzionario di Agenzia.

L'esecuzione della sequenza operativa sopra descritta richiede una coerente conformazione organizzativa del servizio di informazione e di consulenza presso le strutture territoriali, che verrà articolato su due livelli:

1. livello regionale, attraverso il Centro regionale di informazione e consulenza ed il Gruppo di assistenza informatica interna ed esterna,
2. livello provinciale, attraverso i Punti integrati di consulenza delle Agenzie interne e complesse e le sportellerie delle Agenzie territoriali (cfr punto 2.1. della circolare n.113 del 30.08.2011).

4. Centri regionali di informazione e consulenza e Gruppi di assistenza informatica interna ed esterna

Il secondo livello di informazione e consulenza, sia per quanto attiene ai quesiti normativi sia per quanto concerne la richiesta di assistenza informatica per l'utilizzo delle procedure di comunicazione/trasmissione dati ed informazioni e principalmente per l'invio telematico delle istanze di servizio, verrà presidiato dalle Direzioni regionali attraverso, rispettivamente, i *Centri regionali di informazione e consulenza (C.R.I.C)*, che dovranno essere appositamente costituiti e resi operativi nel più breve tempo possibile e comunque entro il prossimo 30 novembre ed i *Gruppi di assistenza informatica interna ed esterna (G.A.I.)* di cui alla circolare n.112 del 30 agosto 2011 sulla riorganizzazione dell'area informatica.

Ai *Centri regionali di informazione e consulenza* è affidato il compito di soddisfare le richieste di complessità elevata, inviate dal CCM in forma di Quesiti "Linea INPS", per le quali sia necessaria una maggior competenza specialistica e che necessitano di tempi gestionali più ampi.

Tali strutture dovranno essere costituite all'interno del team regionale "Relazioni istituzionali" ed opereranno secondo una logica di gruppo di lavoro.

Il C.R.I.C. dovrà essere articolato in tre sezioni:

- pensioni,

- prestazioni a sostegno del reddito,
- soggetto contribuente.

Il Centro regionale di informazione e consulenza prenderà in carico i quesiti sopra citati, che processerà e definirà direttamente e senza delegarli alle strutture produttive, con le modalità operative ritenute più opportune.

Potranno essere assegnati alle Agenzie, attraverso la prenotazione di uno specifico appuntamento, soltanto i casi per i quali sia indispensabile ricostruire il fascicolo cartaceo.

La dotazione di risorse professionali dei C.R.I.C. verrà stabilita, in relazione ai carichi di lavoro, dal Direttore regionale, che a tale scopo privilegerà il ricorso al personale dei team di prodotto della Sede regionale ed agli esperti di materia, ricorrendo soltanto in via residuale al personale delle Direzioni provinciali e delle Agenzie.

La *comunità di esperti* rappresentata dall'insieme delle specifiche sezioni dei Centri regionali di informazione e consulenza, avrà la possibilità attraverso *FAQ* e *Forum* specifici, di condividere le soluzioni normative e le best practices operative individuate sull'intero territorio nazionale.

I **Gruppi di assistenza informatica interna ed esterna** si inseriscono nel sistema di *customer care* gestito dalle Direzioni regionali non soltanto nella fase di rilevamento e risoluzione di malfunzionamenti o anomalie applicative, con particolare riferimento all'invio telematico delle istanze e richieste di servizio, ma in una politica di prevenzione dei disservizi, attraverso:

- la diffusione delle procedure presso enti, associazioni ed organismi esterni;
- la promozione di procedure informatiche per il raggiungimento degli scopi istituzionali;
- lo svolgimento di attività di training on the job rivolto agli utilizzatori finali esterni;
- l'adeguamento o la richiesta di intervento sulle infrastrutture esterne per i collegamenti al sistema informativo dell'Istituto.

5. Punti integrati di consulenza presso le Agenzie interne e complesse e sportellerie delle Agenzie territoriali

Si richiamano integralmente al riguardo le disposizioni impartite al punto 2.1. della circolare n.113 del 30 agosto 2011 .

6. Attività centrali di supporto e monitoraggio

Per garantire una corretta implementazione del modello di customer care definito con la presente circolare e descritto schematicamente in allegato 1, la Direzione generale effettuerà attività di monitoraggio e verifica delle azioni svolte, nonché supporto e affiancamento alle Direzioni regionali e provinciali.

Contestualmente sarà avviata un'analisi quali/quantitativa dei Quesiti "Linea Inps" con l'obiettivo di ottenerne una classificazione per tipologia che consenta di delineare modalità standard per il riconoscimento della problematica ed il corretto incanalamento del quesito nell'area tematica di interesse.

Le sedi potranno inviare comunicazioni e qualsiasi richiesta di informazioni e chiarimenti utilizzando il form denominato "scrivi a FasePilota102", presente nell'ambiente "Estensione della Sperimentazione del Modello Organizzativo" della pagina intranet della DC Organizzazione. La Direzione centrale Organizzazione monitorerà, anche con accessi diretti, l'omogeneo e tempestivo adeguamento del servizio di informazione e consulenza delle strutture territoriali alle presenti disposizioni.

Il Direttore Generale

Nori

Sono presenti i seguenti allegati:

Allegato N.1

Cliccare sull'icona "ALLEGATI"



per visualizzarli.