

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



**Direzione Centrale Organizzazione**  
**Direzione Centrale Risorse Umane**  
**Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione**

**Roma, 09/05/2012**

*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. 66**

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*

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

**SOMMARIO:**

- 1. Premessa*
- 2. Adeguamento degli orari di apertura al pubblico*
- 3. Valorizzazione dell'attività di informazione e consulenza nell'ambito del piano di produzione*
- 4. Attività delle Direzioni provinciali*
- 5. Compiti delle Direzioni regionali*
- 6. Attività centrali di supporto e monitoraggio*

## **1. Premessa**

Nel corso del 2011 l'Istituto ha ridisegnato il proprio sistema di customer care, razionalizzando e reingegnerizzando il front end aziendale.

L'architettura e le modalità operative del nuovo servizio di informazione e consulenza sono state descritte con le circolari n. 113 del 30 agosto 2011 e n.135 del 12 ottobre 2011.

Anche nel nuovo impianto organizzativo, rimane centrale il ruolo delle Agenzie (complesse, interne e territoriali) nella gestione della relazione con l'utente, essendo attribuita all'esclusiva responsabilità di tali strutture il presidio del front office fisico.

Gli interventi di ristrutturazione sopra accennati non sono però sufficienti, senza un adeguato ampliamento delle fasce orarie di apertura al pubblico, a dare soluzione definitiva alle criticità evidenziate nelle recenti 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:

- tempi di attesa eccessivamente lunghi;
- frequente necessità di accedere almeno due volte agli sportelli per avere una risposta esauriente al proprio quesito.

In un numero considerevole di strutture, infatti, gli orari di apertura degli sportelli non sono adeguati alla domanda del pubblico, non soltanto dal punto di vista quantitativo, ma anche sotto il profilo della qualità del rapporto con il cittadino.

A ciò si aggiunga che l'avvento della telematizzazione di molti servizi dell'Istituto ha rafforzato nella cittadinanza l'esigenza di una presenza sicurizzante del funzionario INPS, in un luogo istituzionale chiaramente riconoscibile e facilmente accessibile, che assicuri accoglienza e tutoraggio.

## **2 . Adeguamento dell'orario di apertura al pubblico**

Gli obiettivi di customer care sopra descritti non sono realizzabili, come accennato, senza un'adeguata apertura quotidiana al pubblico del front end aziendale e senza un coerente suo dimensionamento.

Premesso quanto sopra, l'orario di apertura al pubblico della sportelleria delle Agenzie interne e complesse è fissato in un numero minimo di 28 ore settimanali, articolato come segue:

- apertura antimeridiana per i cittadini e le imprese tutti i giorni dal lunedì al venerdì per almeno 20 ore settimanali,
- apertura pomeridiana, riservata ai servizi di consulenza su appuntamento ed agli intermediari legalmente riconosciuti, dal lunedì al giovedì per almeno 8 ore settimanali.

Per le Agenzie territoriali, in ragione della minore disponibilità di risorse, particolarmente significativa in alcuni periodi dell'anno, l'orario minimo di apertura al pubblico degli sportelli è ridotto a 20 ore settimanali, limitate all'apertura antimeridiana, tutti i giorni dal lunedì al venerdì.

## **3. Valorizzazione dell'attività di informazione e consulenza nell'ambito del piano di produzione**

L'attività di informazione e relazione con l'utenza è parte integrante del processo di produzione, tanto che rientra nel coefficiente di omogeneizzazione dei prodotti istituzionali.

L'attuale processo di evoluzione organizzativa dell'Istituto, che vede nella telematizzazione della domanda di servizio uno dei punti cardine del progetto, richiede altresì un maggiore presidio dei canali di comunicazione e un rafforzamento delle funzioni di assistenza al cittadino e alle imprese, soprattutto in fase di consulenza e di supporto agli strumenti informatici che rendono fruibili i servizi.

Di conseguenza, nella logica di riconoscere puntualmente le attività che generano valore e il relativo assorbimento di risorse, sono state individuate diverse modalità di valorizzazione, a seconda delle tipologie di interazione con l'utenza, così come riepilogato nella tabella seguente.

Con successivo messaggio saranno comunicati i parametri utilizzati per la determinazione dell'assorbimento standard di risorse per bacino d'utenza.

#### **Livelli di valorizzazione dell'attività informativa**

<b>Tipologia</b>	<b>Attività e prodotti</b>	<b>Modalità di valorizzazione</b>
<b>APERTURA ISTITUZIONALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• APERTURA SPORTELLI AL PUBBLICO</li> <li>• RICEZIONE SU APPUNTAMENTO</li> </ul>	Neutralizzazione di una quota di FTE stabilita <i>ex ante</i> , per ciascuna provincia, in base a parametri predefiniti (bacino territoriale / andamento quali-quantitativo)
<b>COMUNICAZIONI ORDINARIE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CORRISPONDENZA CARTACEA</li> <li>• EMAIL</li> <li>• TELEFONO</li> <li>• RICEZIONE SU APPUNTAMENTO</li> </ul>	Misurazione indiretta come "tara" compresa nel coefficiente di omogeneizzazione dei vari prodotti istituzionali
<b>SERVIZI CONSULENZIALI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OUTPUT ELABORATI DA "CONTENITORE SERVIZI CONSULENZIALI" (procedura di prossimo rilascio)</li> </ul>	Misurazione diretta come prodotti omogeneizzati a sé stanti
<b>COMUNICAZIONI ISTITUZIONALI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COMUNICAZIONI BIDIREZIONALI</li> <li>• P.E.C.</li> </ul>	

#### **4. Attività delle Direzioni provinciali**

I Direttori provinciali dovranno rivedere l'orario di apertura degli sportelli secondo quanto indicato al punto 2 della presente circolare e formalizzarne l'adozione con apposito Ordine di Servizio.

Il nuovo orario di apertura al pubblico dovrà entrare in vigore entro il prossimo 1° settembre 2012.

Giova ricordare al riguardo che la regolazione degli orari di apertura al pubblico degli sportelli delle Sedi richiede il coinvolgimento dei diversi portatori di interesse e richiama la competenza di diverse pubbliche istituzioni.

I Direttori provinciali dovranno, pertanto, acquisire il parere dei rispettivi Comitati provinciali e fornire informativa preventiva alle RSU ed alle OO.SS. territoriali.

Tuttavia, qualora la regolazione degli orari di apertura al pubblico dovesse avere delle ricadute sull'orario di lavoro, sarà necessario avviare la procedura prevista dall'art. 4 comma 3 lettera B) del CCNL del 16/02/1999, in relazione all'articolazione dello stesso.

Inoltre, in considerazione di quanto disposto dall'articolo 50 comma 7 del Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali) dovranno provvedere ad informare preventivamente i Sindaci dei Comuni che rientrano nel proprio bacino d'utenza.

## **5. Compiti delle Direzioni regionali**

La Determinazione commissariale n.140 del 29 dicembre 2008 oltre ad attribuire ai Direttori regionali la responsabilità complessiva della gestione, riconosce ai medesimi tra i diversi specifici compiti, quelli di esercitare la verifica della qualità dei servizi e di assicurarne l'integrazione e lo sviluppo equilibrato in tutte le strutture della regione.

Inoltre, la stessa Determinazione assegna alle Direzioni regionali il compito di assicurare per l'intero territorio i processi abilitanti e di supporto, tra i quali la comunicazione.

In tale contesto organizzativo, la circolare n.135/2011 ha previsto la costituzione presso le strutture regionali del 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/trasmisione dati ed informazioni e principalmente per l'invio telematico delle istanze di servizio, presidiati, rispettivamente, dai *Centri regionali di informazione e consulenza (C.R.I.C)* e dai *Gruppi di assistenza informatica interna ed esterna (G.A.I.)*.

Ai *Centri regionali di informazione e consulenza* è affidato, in particolare, 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; il minor flusso di tali quesiti, rispetto alla previsione iniziale, consente oggi di orientare il raggio di azione dei C.R.I.C. verso un segmento di clientela più qualificato professionalmente e sempre più rappresentativo dell'utenza.

Il passaggio all'esclusività della modalità telematica di presentazione delle istanze di prestazione/servizio, infatti, ha fatto sì che la grandissima parte delle richieste venga convogliata dagli intermediari legalmente abilitati, che richiedono un'interlocuzione altamente specialistica, tempestiva e facilmente fruibile, privilegiando il canale telefonico e la posta elettronica.

Per offrire adeguata risposta a tale domanda di servizio, si dispone che a decorrere dalla suddetta data del 1° settembre 2012, i C.R.I.C. ed i G.A.I. presidino, per le problematiche di rispettiva competenza, il servizio di consulenza a favore degli Enti di Patronato e delle Associazioni di categoria rappresentative dei diversi segmenti di utenza dell'Istituto, in base al seguente orario minimo settimanale:

- presidio antimeridiano dal lunedì al venerdì per almeno 20 ore settimanali,
- presidio pomeridiano dal lunedì al giovedì per almeno 8 ore settimanali.

Anche in questo caso si dovrà fornire informativa preventiva alle RSU ed alle OO.SS. territoriali, attivando, ove necessario, la procedura prevista dall'art. 4 comma 3 lettera B) del CCNL del 16/02/1999 in relazione all'articolazione delle tipologie dell'orario di lavoro.

Come indicato nella circolare n.135/2011, i numeri telefonici delle Sedi regionali non verranno indirizzati verso il CCM e , pertanto, per raggiungere telefonicamente i G.A.I. o le specifiche sezioni specialistiche dei C.R.I.C., gli operatori degli Enti e delle Associazioni potranno fare riferimento ad i numeri telefonici che saranno loro comunicati dalle Direzioni regionali.

Per i quesiti da inviare via email, dovranno essere messi a disposizione dei Patronati e delle Associazioni da parte delle Direzioni regionali gli stessi indirizzi di posta elettronica nei quali confluiscono i quesiti "Linea INPS" .

Infine, le Direzioni regionali, attraverso i team "Organizzazione" monitoreranno e coordineranno l'attuazione nel territorio di propria competenza, delle disposizioni contenute nella presente circolare.

## **6. Attività centrali di supporto e monitoraggio**

Per garantire una corretta implementazione del modello di customer care definito con le circolari n.113/2011, n.135/2011 e con la presente, la Direzione generale effettuerà attività di monitoraggio e verifica delle azioni svolte, nonché supporto e affiancamento alle Direzioni regionali e provinciali.

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