

## Informazioni Comunicazione HERMES

Mittente: 0064/DIRETTORE GENERALE  
Sedi destinatarie: 509  
Inviato il: 28/06/2018 14:32:11  
Protocollo: INPS.HERMES.28/06/2018.0002614  
Oggetto: Invio report statistici del Cruscotto Comunicazione Bidirezionale

## Testo Comunicazione

DIREZIONE SERVIZI AGLI UTENTI  
DIREZIONE CENTRALE ENTRATE E RECUPERO CREDITI  
DIREZIONE CENTRALE ORGANIZZAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI  
DIREZIONE CENTRALE PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE

Alle Direzioni regionali  
Alle Direzioni di coordinamento metropolitano  
Alle Direzioni provinciali  
Alle Filiali metropolitane

Gli strumenti di comunicazione telematica bidirezionale costituiscono, da tempo, il principale mezzo di contatto e di colloquio tra l'Istituto e i datori di lavoro e i loro intermediari professionali.

Il Piano della Performance 2018-2020, adottato con Determinazione presidenziale n. 24/2018, sottolinea, tra gli obiettivi specifici di Ente aventi carattere strategico, la particolare rilevanza del grado di soddisfazione degli utenti (customer satisfaction) in rapporto ai bisogni e alle aspettative degli stessi. È stata prevista, di conseguenza, la realizzazione di un sistema di rilevazione che evidenzi il grado di qualità complessiva nel servizio erogato, focalizzando l'insieme dei processi aziendali che migliorano l'intera esperienza dell'utente con l'Istituto.

Peraltro, con il messaggio n. 2697 del 28/6/2017, è stata già introdotta nel Cruscotto direzionale un'autonoma sezione, denominata "Customer Care", con nuovi indicatori che misurano la performance organizzativa anche dal punto di vista della cura dell'utente.

Con riguardo all' "Agenda Appuntamenti", nel messaggio richiamato sono illustrati tre indicatori attraverso i quali è costruito l'indice complessivo di

qualità per le richieste di consulenza.

Con riferimento allo strumento "Comunicazione Bidirezionale" all'interno del Cassetto previdenziale aziende con dipendenti, attraverso il quale vengono annualmente veicolati verso le Strutture dell'Istituto circa due milioni di quesiti, il messaggio citato ha introdotto quattro indicatori di tempo soglia, con i quali è misurata e valorizzata la tempestività delle risposte date, attraverso il rapporto tra il numero di quesiti definiti entro  $n$  giorni dall'invio e il totale dei quesiti definiti e di quelli aperti e scaduti, riferiti allo stesso oggetto del numeratore. I quattro indicatori sono costruiti con riferimento a valori di  $n$  (5, 10, 15 o 25 giorni) differenziati in relazione al grado di complessità dell'oggetto della comunicazione bidirezionale.

In aggiunta a ciò, il citato messaggio ha introdotto anche l'indice di giacenza dei quesiti pervenuti tramite comunicazione bidirezionale all'interno del Cassetto previdenziale aziende con dipendenti, che misura il rapporto fra quelli giacenti non scaduti e i giacenti totali.

Il monitoraggio dei quesiti e delle attività svolte dalle Strutture territoriali può essere effettuato attraverso le specifiche funzioni all'interno del "Cruscotto Comunicazione Bidirezionale" (ad esempio, distribuzione per oggetto, tempi medi di chiusura, dettaglio quesiti).

L'introduzione dei tempi soglia e degli indici di giacenza è finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo dell'Istituto di rispondere entro i tempi convenzionali ai quesiti pervenuti.

Ciò premesso, con il presente messaggio si preannuncia l'invio, alle Direzioni regionali e alle Direzioni di coordinamento metropolitano, di comunicazioni periodiche a mezzo PEI contenenti report dettagliati del "Cruscotto Comunicazione Bidirezionale", relativi ai dati di qualità inerenti le comunicazioni veicolate attraverso il Cassetto previdenziale aziende con dipendenti delle Strutture territoriali di competenza (Direzioni provinciali, Filiali metropolitane e Agenzie complesse).

La periodicità di tali informative sarà su base mensile, nel rispetto del compimento del tempo soglia massimo stabilito.

Per completezza di analisi, si raccomanda di confrontare i suddetti report con le informazioni relative ai contatti giacenti, estraibili direttamente dall'apposita

sezione della Intranet al seguente percorso: "Processi" > "Soggetto Contribuente" > "Anagrafica Aziende" > "Cruscotto Comunicazione Bidirezionale".

A livello territoriale, tale reportistica - oltre a costituire un sussidio per le Strutture nell'attività di monitoraggio della qualità dell'interazione con gli intermediari abilitati - può diventare un importante strumento di costruttivo e trasparente confronto con i locali Ordini professionali dei Consulenti del lavoro e dei Commercialisti ed Esperti contabili, attraverso l'analisi di dati oggettivi. Ciò potrà avvenire negli specifici tavoli tecnici e nei focus group, anche al fine di valutare congiuntamente eventuali criticità o trend positivi.

A livello centrale, la tematica dei tempi di risposta alle interazioni tramite il Cassetto previdenziale sarà oggetto di confronto in un tavolo permanente con i rappresentanti nazionali degli Ordini professionali sopra citati nel quale, oltre ad analizzare i dati aggregati a livello nazionale, potranno essere prese in esame eventuali criticità o peculiarità territoriali, sulla base delle segnalazioni più rilevanti.

Infine, si ricorda a tutte le Strutture territoriali in indirizzo che, ogniqualvolta una comunicazione pervenga attraverso il Cassetto previdenziale con un oggetto inesatto, è opportuno utilizzare l'apposita funzionalità "Cambio oggetto per lavorazione", evitando quindi di rispondere al mittente con la richiesta di un nuovo invio.

I citati incontri periodici potranno essere l'occasione per chiarire con gli intermediari il corretto utilizzo dell'oggetto e per sottolineare l'importanza di un'esatta canalizzazione dei quesiti.