



INPS - Direzione Servizi agli Utenti

***MISURE ED INTERVENTI  
DEDICATI AI  
CONSULENTI DEL LAVORO***

Antonio PONE  
Direttore Servizi agli Utenti

Napoli, 29 aprile 2017 – 9° CONGRESSO ANNUALE DEI CONSULENTI DEL LAVORO

# 1. Tempi di risposta ai contatti attivati

- Inserimento nell'ambito del sistema di pianificazione e controllo di gestione INPS dei tempi di risposta ai contatti attivati attraverso il cassetto previdenziale aziende.
  - **Indicatore differenziato** a seconda della tipologia dell'oggetto e del quesito e, di conseguenza, della sua complessità.
  - Incidenza sugli **obiettivi di tempestività** attribuiti alle sedi territoriali.
  - I **tempi medi di risposta** variano sensibilmente in base all'oggetto del quesito.
  - Un **secondo indicatore** dovrà misurare il rapporto fra il totale dei cassettei definiti ed il totale dei pervenuti.

## 2. Qualità della risposta data (esaustività e pertinenza)

- Evitare che la previsione di verifica comporti pressione sulla sola dimensione della **tempestività**, a scapito del merito della definizione, comprendendo anche la **qualità** della risposta data (esaustività e pertinenza).
  - Necessari **controlli a campione** (*vedi linea INPS*), con segnalazione di eventuali risposte non conformi allo standard di qualità del servizio reso/atteso.
  - **Proposta** già avanzata dalla DSU: verifica strutturata della qualità delle risposte, da inserire nell'ambito del controllo del processo produttivo.

### 3. Qualità della risposta data (*alert e risposte standard*)

- Predisposizione di un ***alert*** che, in relazione ai tempi previsti per la risposta, segnali all'operatore già nell'ambito del cassetto i quesiti prossimi alla scadenza.
- Necessità di modificare le risposte attualmente generate in modo **standard** dal cassetto previdenziale ("OK" e "KO"), percepite come eccessivamente stringate e criptiche, prevedendo in aggiunta sempre un numero minimo di caratteri di commento.

## 4. Identificazione dell'operatore

- Al fine di consentire al Consulente l'**identificazione dell'operatore** che ha prodotto la risposta sul cassetto previdenziale verrà apposta una codifica univocamente associata al singolo funzionario (ad esempio "operatore n. 1" o simile) in calce alla denominazione dell'unità organizzativa competente.

## 5. Monitoraggio saturazione agenda appuntamenti

- Monitoraggio della cosiddetta **saturazione dell'agenda appuntamenti**, ovvero il motivo per cui non è possibile prendere appuntamenti nei tempi disponibili dell'agenda (30 giorni).

## 6. Valorizzazione capacità di chiusura del contatto

- Maggior valorizzazione nell'ambito del sistema di pianificazione e controllo della **chiusura del contatto prima che abbia avuto luogo l'incontro** vero e proprio.
  - Si valuterebbe quindi positivamente la capacità della sede, una volta programmato l'appuntamento, di essere in grado di **chiudere la problematica in anticipo**, con un risparmio di tempo sia per il consulente interessato che per gli uffici della sede.

## 7. Gestione della giacenza

- **Chiusura d'ufficio** della **giacenza dei cassetti previdenziali più remoti** ed attualmente aperti e non oggetto di sollecito, avendo riguardo ai tempi previsti per ogni singolo oggetto.



## 8. Codifiche negli elenchi

- **Eliminazione dall'elenco** dei possibili **oggetti** di quello denominato "*non specificato*".
  - L'utilizzo di tale oggetto può comportare una **canalizzazione poco accurata** dell'istanza o della richiesta di consulenza, con difficoltà di determinazione del contenuto della stessa e conseguenti inefficienze nella lavorazione.

## 9. Decodifica note di rettifica

- Progetto di **decodifica delle note di rettifica**.
  - Rendere maggiormente intelleggibili le note di rettifica per **ridurre le necessità di interazione** con le sedi tramite cassetto legate alla interpretazione univoca della fattispecie.

## 10. Protocolli di intesa

- Promozione di **protocolli d'intesa** per la gestione delle interazioni fisiche e telematiche secondo le *best practices* congiuntamente individuate tra quelle attivate sul territorio nazionale.