

**DETERMINAZIONE N. 69**

del 19 giugno 2018

**Oggetto:** Costituzione di un Gruppo di lavoro interfunzionale per la realizzazione di un Progetto di miglioramento dell'offerta e della distribuzione del servizio, finalizzato ad elevare il livello di qualità percepita dall'utente.

### **IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTO** il D.P.R. 30 aprile 1970, n. 639;

**VISTA** la Legge 9 marzo 1989, n. 88;

**VISTO** il Decreto Legislativo 30 giugno 1994 n. 479 e successive modifiche e integrazioni;

**VISTO** il D.P.R. 24 settembre 1997, n. 366;

**VISTO** il Decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 13 gennaio 2017 con il quale la dott.ssa Gabriella Di Michele è stata nominata, per la durata di cinque anni a decorrere dalla data del Decreto medesimo, Direttore generale dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

**VISTO** il Regolamento di organizzazione dell'Inps adottato con determinazione presidenziale n. 89 del 30 giugno 2016, modificato da ultimo con determinazione presidenziale n. 125 del 26 luglio 2017;

**VISTO** l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'Inps adottato con determinazione presidenziale n. 110 del 28 luglio 2016, modificato da ultimo con determinazione presidenziale n. 125 del 26 luglio 2017;

**CONSIDERATA** l'importanza strategica che l'Istituto riconosce al valore della relazione con gli utenti;

**CONSIDERATA** la necessità di migliorare la qualità del servizio percepita dagli utenti e dagli stakeholders istituzionali;

**VISTI** gli esiti della rilevazione di Customer Experience relativa all'anno 2017 e le valutazioni integrative derivanti dall'applicazione sperimentale del sistema di Customer Relationship Management;

**RITENUTA** la necessità di dare avvio a un piano di interventi coordinati volti ad elevare la soddisfazione degli utenti sotto gli aspetti dell'accessibilità ai diritti e alle prestazioni, delle modalità di offerta e distribuzione del servizio, dell'efficacia del supporto ricevuto in tutti i momenti di contatto con l'Istituto;

**RITENUTA**, altresì, la necessità di dare a tale attività caratteri di sistematicità e di strutturazione, volti a dar vita a un ciclo di miglioramento continuo secondo le metodologie più avanzate di gestione della qualità, in grado di attivare costantemente il circuito di retroazione dagli esiti delle rilevazioni agli interventi di miglioramento e alla valutazione del loro impatto;

**SENTITI** i Direttori centrali interessati,

#### **DETERMINA**

di costituire un Gruppo di lavoro interfunzionale per la realizzazione di un Progetto di miglioramento dell'offerta e della distribuzione del servizio, finalizzato ad elevare il livello di qualità percepita dall'utente.

Il Gruppo di lavoro - coordinato dal Dott. Antonio Pone, Direzione Servizi agli utenti - sarà composto dai seguenti Dirigenti generali e Professionisti:

- Dott. Massimo Antichi – Direzione centrale Studi e ricerche;
- Dott. Giulio Blandamura – Direzione centrale Pianificazione e controllo di gestione;
- Ing. Nicola Borraccia – Coordinamento generale tecnico edilizio;
- Dott. Vincenzo Caridi – Direzione centrale Acquisti e appalti

- Dott. Giuseppe Conte – Direzione centrale Relazioni esterne;
- Dott. Vincenzo Damato – Direzione centrale Organizzazione e sistemi informativi;
- Dott.ssa Cristina Deidda – Direzione regionale Sardegna;
- Dott. Giovanni Di Monde – Direzione centrale Risorse umane;
- Dott. Giuseppe Greco – Direzione regionale Campania;
- Dott. Rocco Lauria – Direzione centrale Sostegno alla non autosufficienza, invalidità civile e altre prestazioni;
- Dott.ssa Maria Sandra Petrotta – Direzione centrale Entrate e recupero crediti;
- Dott. Giuliano Quattrone – Direzione regionale Lombardia;
- Dott. Luca Sabatini – Direzione centrale Pensioni;
- Dott.ssa Maria Grazia Sampietro – Direzione centrale Ammortizzatori sociali;
- Dott. Gregorio Tito – Direzione di coordinamento metropolitano di Milano;
- Dott. Gabriele Uselli – Direzione centrale Audit, trasparenza e anticorruzione.

I Dirigenti generali ed i Professionisti indicati individueranno a loro volta i dirigenti e funzionari chiamati a collaborare alle varie attività.

Gabriella Di Michele

Documento firmato in originale