

Determinazione n. 31 del 7 maggio 2018

OGGETTO: Direzione Servizi agli Utenti- assegnazione degli obiettivi per l'anno 2018

IL DIRETTORE GENERALE

Visto il D.Lgs. del 30 giugno 1994, n. 479 e successive modifiche e integrazioni;

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

Visto il D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche e integrazioni;

Visto il D.M. del 13 gennaio 2017 con il quale è stata nominata, la dott.ssa Gabriella Di Michele, Direttore generale dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Visto il Regolamento di Organizzazione dell'Istituto adottato con determinazione presidenziale n. 89 del 30 giugno 2016, come 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, come modificato da ultimo con determinazione presidenziale n. 125 del 26 luglio 2017;

Visto il D. Lgs. 27 ottobre 2009 n. 150, "Attuazione della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";

Visto il D. Lgs. 25 maggio 2017, n. 74 "Modifiche al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in attuazione dell'articolo 17, comma 1, lettera r), della legge 7 agosto 2015, n. 124";

Vista la Deliberazione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 17 del 9 maggio 2017, "Relazione Programmatica per gli anni 2018-2020", con la quale sono state individuate le linee strategiche e di indirizzo programmatico dell'Istituto;

Viste le "Linee guida gestionali" dell'INPS per l'anno 2018, approvate con determinazione presidenziale n. 139 del 29 agosto 2017;

Vista la Circolare n. 183 del 19 dicembre 2017, con la quale è stato dato avvio al processo di programmazione e budget per l'anno 2018;

Vista la determinazione presidenziale n. 200 del 20 dicembre 2017, avente ad oggetto il "Bilancio preventivo finanziario generale di competenza e cassa ed economico-patrimoniale generale dell'INPS per l'esercizio 2018", approvato in via definitiva dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con Deliberazione n. 4 del 13 marzo 2018;

Vista la determinazione presidenziale n. 7 del 20 gennaio 2017, con la quale è stato adottato il "Piano delle azioni positive per il triennio 2017-2019";

Vista la determinazione presidenziale n. 5 del 31 gennaio 2018, con la quale è stato adottato il "Piano triennale di prevenzione della corruzione per il triennio 2018-2020", approvato in via definitiva dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con deliberazione n. 3 del 6 marzo 2018;

Vista la determinazione presidenziale n. 25 del 13 marzo 2018 con la quale è stato adottato il "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance";

Visto il "Piano della performance 2018-2020" adottato con determinazione presidenziale n. 24 del 13 Marzo 2018, modificato da ultimo con determinazione presidenziale n. 31 del 21 marzo 2018;

Vista la relazione del Direttore centrale Pianificazione e Controllo di gestione;

D E T E R M I N A

- di assegnare, in base all'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'Istituto, al Direttore Servizi agli Utenti gli obiettivi per l'anno 2018, come descritti nell'Allegato 1, che è parte integrante della presente determinazione;
- di assegnare al Direttore Servizi agli Utenti l'obiettivo di fornire ogni supporto e collaborazione al Responsabile della prevenzione della corruzione e per la trasparenza, ai fini della realizzazione delle attività previste, per l'anno corrente, nel Piano triennale di prevenzione della corruzione 2018- 2020, e garantire, in relazione al proprio ambito di competenze, il tempestivo e regolare flusso di dati, documenti e

informazioni, ai fini dell'adempimento, da parte dell'Istituto, degli obblighi di pubblicazione e di quelli previsti in materia di accesso civico.

Il Dirigente responsabile della Direzione Servizi agli Utenti formalizzerà ai dirigenti della struttura i rispettivi obiettivi assegnati, in coerenza con quelli definiti dal "Piano della Performance 2018-2020", approvato con determinazione presidenziale n. 24 del 13 marzo 2018, come modificato dalla determinazione n. 31 del 21 marzo 2018.

Gabriella Di Michele

Documento firmato in originale

DIREZIONE SERVIZI AGLI UTENTI

La Direzione Servizi agli Utenti è impegnata nella realizzazione dei seguenti obiettivi:

1. Programmi Operativi/Progetti/Interventi (20%)

Il peso è suddiviso tra Programmi/Progetti/Interventi.

PROGRAMMI OPERATIVI		PROGETTI	
Codice	Descrizione	Codice	Descrizione
2018_4.1.1B	Nuovo modello di servizio agli utenti: sperimentazione, analisi feedback ed attuazione	2018_4.1.1B.1	Consolidamento della proposta del nuovo modello di servizio sulla base delle sperimentazioni
		2018_4.1.1B.2	Gestione integrata del soggetto individuale e aziendale (<i>work area</i> integrata)
		2018_4.1.1B.3	Gestione integrata dei canali comunicativi (C.R.M.)
		2018_4.1.1B.4	Individuazione di un indicatore di qualità complessiva della posizione individuale ed aziendale
2018_4.1.1F	Soddisfazione dell'utenza (Customer satisfaction)	2018_4.1.1F.1	Monitoraggio del livello di qualità dei servizi erogati e della soddisfazione dell'utenza, attraverso lo sviluppo del sistema di Customer experience management

PROGRAMMI OPERATIVI		PROGETTI	
Codice	Descrizione	Codice	Descrizione
		2017_9.1.1D.1	Anticipazione del bisogno per l'accesso alla prestazione di disoccupazione NASPI

INTERVENTI	
Codice	Descrizione
2017_2.1.3A.1E	Predisposizione per la parte di competenza atti applicativi determinazioni che definiscono nuovi assetti organizzativi strutture di produzione.
2018_3.1.1A.1H	Intervento di supporto con riferimento alle specifiche di colloquio, interscambio e interazione tra il sistema di KM e gli ambienti di esecuzione delle procedure aziendali.
2018_3.1.1B.1F	Miglioramento della modalità di offerta dei servizi semplici e/o a ciclo chiuso, per una maggiore fruibilità e accessibilità da parte dell'utenza.
2018_4.1.1B.1A	Sperimentazione presidio efficace del nucleo base di servizi standard e di nuove configurazioni dei gruppi di lavoro in funzione utente-centrica.
2018_4.1.1B.1B	Sperimentazione di metodologie per lo sviluppo e l'affiancamento dinamico di competenze complementari.
2018_4.1.1B.1C	Collaudo e affinamento dei requisiti durante il percorso di feedback e adattamento dei nuovi sistemi introdotti.
2018_4.1.1B.2A	Supporto amministrativo al processo di costruzione, feedback e adattamento del software, nell'ambito del processo di sviluppo iterativo della work area integrata.
2018_4.1.1B.3A	Definizione piano di estensione della piattaforma CRM.
2018_4.1.1B.3B	Definizione specifiche di implementazione e adeguamento del CRM sulla base dei feedback ricevuti dalla sperimentazione, con riferimento agli aspetti della reportistica, dell'interoperabilità, del layout e della facilità d'uso.
2018_4.1.1B.4A	Definizione delle dimensioni da prendere a riferimento per la costituzione di nuove classi di indicatori sulla qualità del servizio in termini di Customer Experience e di Life Time Value.
2018_4.1.1F.1A	Progettazione e sperimentazione di nuove modalità di rilevazione della qualità percepita dalle categorie di utenti Inps.
2018_6.1.1A.1I	Intervento di supporto finalizzato all'analisi ed individuazione dei bisogni formativi più richiesti dall'utenza.
2018_6.1.1E.1E	Elaborazione del game design (aspetto, funzionamento e regole) di un videogioco con finalità di promozione della cultura previdenziale destinato ad utenti di età scolare.
2018_8.1.1A.1D	Intervento finalizzato alla redazione e successiva condivisione con gli intermediari dell'accordo tecnico.

2. Obiettivi di Efficienza – Risorse umane (10%)

PARAMETRI	INDICATORI	
	DESCRIZIONE	VALORE OBIETTIVO
Presenza	% presenza (unità disponibili al netto dello straordinario, del timesheet, della formazione e delle ore di maggiore presenza non retribuite e delle altre assenze non riconducibili all'azione manageriale) /forza equivalente (FTE al netto delle assenze non retribuite e delle assenze non riconducibili all'azione manageriale)	≥ 80%

3. Obiettivi di Efficienza – Risorse economiche (20%)

Per la realizzazione delle attività sono assegnate, per l'anno 2018, le seguenti risorse:

Massimale Spesa per straordinario e turni (peso relativo 40%) € 196.858,00

Massimale di spesa per missioni (peso relativo 60%) € 289.380,00

Valore obiettivo: ≤ massimale di spesa.

4. Obiettivi di Efficacia (40%)

INDICATORE	OBIETTIVO	PESO
INDICATORE DI PRODUTTIVITA'	124	20%
INDICATORE SINTETICO DI QUALITA' AREE DI PRODUZIONE	SCOSTAMENTO ≥ RISPETTO AL VALORE DI BUDGET (VALORE NAZIONALE)	20%
CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO (INDICATORE DI EFFICACIA ECONOMICO-FINANZIARIA DELLA PRODUZIONE)	≥ € 12.988.235.124,00*	40%

SUSSIDIARIETA' INTERREGIONALE	REALIZZAZIONE 240.549 PUNTI OMOGENEIZZATI**	20%
----------------------------------	--	-----

*La Struttura di Direzione generale è corresponsabile dell'obiettivo di Istituto.

** La Direzione sarà valutata in relazione al complessivo risultato nazionale.

5. Obiettivi specifici annuali di Ente (10%)

Raggiungimento degli obiettivi di cui al punto 5 del Piano della performance 2018-2020.