



## Esperienze e risultati INPS

Antonio Curti

Direttore Sede Provinciale INPS di Perugia



# LA "MISURAZIONE DEI COMPORAMENTI" HA RAPPRESENTATO INDUBBIAMENTE UN'INNOVAZIONE



## I VANTAGGI

**Rilevazione oggettiva dei comportamenti "in essere"**

**Presenza di coscienza da parte di tutto il personale**

**Proposizione di soluzioni condivise che nascono dagli operatori stessi e che immediatamente vengono attuate**

**Possibilità di monitoraggi successivi**

**Miglioramento del clima interno**



## **LE DIFFICOLTA' (ovvero le fasi su cui porre la massima attenzione)**

**Percezione dell'audit come verifica ispettiva**

**Non distinguere il concetto di "risultato" da quello di "comportamento"**

**Considerare il tempo dedicato all'audit come un qualcosa sottratto al lavoro quotidiano**



home		Report di audit		Migliora+ DSO		Disoccupazione ordinaria	
Sezione: Qualità del Processo							
Risultati su conformità allo standard e grado di omogeneità							
Sede	Terni		delegazione di audit				
data			dirigente	Antonio Curti			
			auditors	Paola Pinca Valerio Livolsi Angelina Stellato			
Numero Pratiche analizzate			30				
Percentuale dichiarazione sostitutiva			100%				
Analisi per fase							
il processo presenta margini di miglioramento							
i margini di miglioramento più rilevanti sono concentrati nella fase di liquidazione							
	Tempi medi totali e per fase				max miglioramento		
numero pratiche esaminate	30	complete	15	%	50%	gg	%
tempo totale					26,5	-10,6	-40%
Istruttoria				8,0		-4,0	-50%
liquidazione					11,6	-10,6	-91%
elaborazione			6,9			-0,6	-8%
Grado di conformità allo standard							
si rileva un limitato grado di conformità allo standard							
Grado di omogeneità nei comportamenti							
si rileva un discreto grado di disomogeneità nei comportamenti							
Conformità allo standard e grado di omogeneità nei comportamenti							
numero pratiche definite	6	5	2	17			
% pratiche definite	20%	17%	7%	57%			

La sede aveva un'ottima performance gestionale (92% delle domande definite entro 30 giorni a fronte di un obiettivo del 90%)

Gli operatori lamentavano una certa stanchezza e soprattutto una pressione da parte dell'utenza

C'erano ampi spazi di miglioramento in termini di conformità al processo ottimale (64% delle pratiche non era conforme al modello previsto)



### Piano di Miglioramento DSO

Fase di Processo	Criticità	Azioni di Miglioramento condivise
<b>Istruttoria</b>	A volte si verifica una interruzione del flusso continuo a causa di picchi di presentazione e di utenza allo sportello.	Si consiglia di procedere sempre con la lavorazione a flusso continuo senza determinare blocchi di flusso se non necessario per mancanza documenti.
<b>Liquidazione</b>	Blocco di flusso tra istruttoria e liquidazione collocato soprattutto nella prima parte dell'anno.	Si consiglia di procedere a flusso continuo. L'azione di miglioramento è comunque già stata adottata come evidente dalla pratiche di giugno.
<b>Elaborazione pagamento</b>	Non risultano criticità.	

**Direzione Centrale Ispettorato Centrale e Sistemi di Auditing**  
Area Sviluppo Metodologie e Strumenti di Audit – Gestione Piani di Audit



## I RISULTATI OTTENUTI A DISTANZA DI TRE MESI

Follow up con analisi dei dati effettuata a livello centrale:

95% delle domande definite entro i 30 giorni

65% delle pratiche era conforme rispetto alla lavorazione prevista (flusso continuo)

Nessuna pratica si trovava all'interno della fascia cromatica rossa

**IL CLIMA AZIENDALE ALL'INTERNO STRUTTURA E' NETTAMENTE MIGLIORATO ED I RISULTATI SI SONO CONSOLIDATI NEL TEMPO**