



SMVP: ADDIO PRODOTTI STAR?

Si è svolto, nel pomeriggio di lunedì, l'incontro tra Amministrazione e organizzazioni sindacali. All'ordine del giorno il **Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance per l'anno 2025**. In apertura dei lavori, l'Amministrazione ha evidenziato come le modifiche apportate per l'anno venturo servano a completare un processo “*destinato a dare significato al concetto di valore pubblico*”, concentrandosi in particolare su tre temi:

- 1) nel mese di ottobre è stata realizzata un'analisi delle attività dell'INPS, al fine di misurare i tempi delle fasi lavorative. L'obiettivo era/è quello di ridefinire i processi, considerando l'insieme delle attività curate dai colleghi: da quando prendono in carico l'istanza a quando essa viene esitata;
- 2) viene superato il concetto di codice modello per arrivare alla definizione estensiva di "prodotto";
- 3) la produttività non sarà più calcolata su alcuni prodotti ma su tutti.

Con riferimento a quest'ultimo elemento abbiamo apprezzato la svolta dell'Amministrazione. **Verrebbe da dire finalmente! Per un anno abbiamo chiesto il superamento dei prodotti STAR**, non per pretesto ma perché la costituzione di un catalogo limitato avrebbe inevitabilmente portato difficoltà nelle sedi. Ora sembrerebbe che anche l'Amministrazione abbia preso coscienza di questa criticità: ce ne rallegriamo, ma nella (scarna) documentazione offerta non vediamo ancora un elenco esaustivo. Pare mancare, solo a titolo d'esempio, l'attività svolta dai funzionari addetti al contenzioso sull'invalidità civile, che pure assorbe energie e risorse crescenti, malgrado l'Amministrazione tenda a sottovalutarla.

In merito alla misurazione dei tempi operata nelle sedi, abbiamo chiesto due cose:

- se in tale misurazione è stata contemplata anche la pausa "forzata", quella cioè legata a procedure non sempre tempestive ancora vigenti in Istituto. **Ogni riferimento al SIN, che l'Amministrazione intende archiviare entro il 31 dicembre 2025, è puramente voluto;**
- la condivisione del catalogo con i tempi di lavorazioni, anche per capire quali prodotti sono stati monitorati e quali sono le risultanze dell'analisi compiuta.

Come FP CGIL, abbiamo quindi espresso perplessità sulla documentazione prodotta alla vigilia dell'incontro: riteniamo non bastino delle slide per comprendere come l'Istituto intenda muoversi. Se non abbiamo la cornice di un'informativa completa, il confronto diventa fine a sé stesso. Confidiamo che al terzo appuntamento l'Amministrazione saprà mettere le organizzazioni sindacali nelle condizioni di avere una visione d'insieme, altrimenti il sospetto che il centellinamento delle informazioni non sia casuale sarà difficilmente smentibile.



Abbiamo apprezzato, da ultimo, la decisione di **dare maggiore valore alla consulenza in tutte le sue forme**, con una calibrazione esatta dei tempi a essa destinata e con il parallelo apprezzamento in termini di omogeneizzato.

Qui l'Amministrazione ha fornito un'importante anticipazione che va nel senso dei nostri desiderata: la **volontà di superare la frammentazione dei touchpoint** (cassetti, PEC, portale, linee INPS, ecc...) e di integrare le diverse procedure d'interazione con l'utente su un'unica interfaccia, quella del CRM. **Una scelta che sarebbe sacrosanta, che consentirebbe a chi opera in Istituto di avere uno storico aggiornato e, soprattutto, eviterebbe dispersione nelle risposte.**

Abbiamo richiesto, inoltre, i dati relativi all'utilizzo del web-meeting, con evidenza sulla dimensione territoriale: ciò per capire se lo strumento è realmente utile all'utenza o se esso porta in dote, specie in alcune realtà, più criticità che soluzioni.

Ci siamo riservati, infine, un approfondimento futuro sul **meta-processo**, allorquando l'Amministrazione fornirà la documentazione idonea a esprimere un giudizio. Non c'è, da parte nostra, alcun pregiudizio, e siamo coscienti che la sfida posta dall'Intelligenza Artificiale e dai processi di automazione possa essere vinta soltanto se al centro viene messa la persona: intesa come utente, cui fornire un servizio; ma anche come operatore, chiamato a lavorare le pratiche più complesse e meno lineari e a gestire le interazioni con la cittadinanza.

Riteniamo che la vera difficoltà sia qui: specie se le sedi dovranno rispondere di pratiche lavorate altrove. Non vorremmo che questo meccanismo fosse propedeutico a un ridimensionamento territoriale dell'Istituto: l'INPS è e resta un ente di prossimità. Unico nel suo genere, da difendere e rilanciare.

Roma, 20.11.2024

Coordinatore nazionale FP CGIL INPS

Giuseppe Lombardo