

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



**Direzione Centrale
Organizzazione**

Roma, 20-07-2009

Messaggio n. 16411

OGGETTO: Protocollo d'intesa fra l'INPS e SPI-CGIL, FNP-CISL, UILP-UIL.

In data 8 giugno 2009 è stato sottoscritto il Protocollo di intesa fra l'INPS e le Organizzazioni Sindacali dei pensionati SPI-CGIL, FNP-CISL, UILP-UIL nel quale vengono delineate le linee guida e le metodiche organizzative che regolano i rapporti fra l'Istituto e le predette OO.SS.

La cornice dei rapporti descritta nell'accordo è costituita dagli atti di impegno assunti da ambo le parti in considerazione della centralità, nell'architettura organizzativa dell'INPS, del processo assicurato-pensionato, e del fondamentale ruolo di mediazione, svolto dalle organizzazioni firmatarie, fra l'Istituto e i pensionati.

L'obiettivo è quello di sviluppare nuove e diverse forme di collaborazione al fine di migliorare la efficacia e l'efficienza della azione amministrativa, nella logica del "miglioramento continuo" con un'attenzione particolare al contributo che gli interlocutori istituzionali possono dare a diversi livelli (centrale e decentrato) nella governance dell'Istituto.

In quest'ottica, l'accordo promuove atteggiamenti partecipativi, creativi ed innovativi da parte di tutti i soggetti coinvolti nel processo produttivo dell'INPS, con la previsione di momenti di confronto, strutturati e non, che favoriscano le occasioni di scambio sviluppando le capacità di ascolto degli attori del sistema.

L'esigenza è quella di soddisfare i bisogni dell'utenza attraverso la erogazione di prestazioni che siano sempre all'altezza delle aspettative che in via mediata ed immediata vengono manifestate in ogni fase del ciclo produttivo e a tutti i livelli di governo dell'Istituto (Direzione generale regionale, provinciale e subprovinciale).

L'accordo sottoscritto dall'INPS e dalle Organizzazioni Sindacali SPI-CGIL, FNP-CISL, UILP-UIL si propone, dunque, di sviluppare le capacità integrative, relazionali e negoziali dei soggetti che, a vario titolo, partecipano alla rilevazione e alla soddisfazione dei bisogni dell'utenza, con la disamina delle questioni di maggior interesse e l'individuazione delle soluzioni condivise per le problematiche emergenti.

A questo scopo viene costituito a livello nazionale un Osservatorio che evidenzierà le eventuali criticità al fine di formulare proposte operative e comportamentali con l'obiettivo finale di migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati dall'Istituto a beneficio dell'utenza.

Considerato quanto sopra, per opportuna conoscenza e per consentire l'esecuzione degli adempimenti conseguenti all'applicazione del Protocollo di intesa in oggetto, se ne trasmette il testo sottoscritto dal presidente dell'Istituto dott. Antonio Mastrapasqua e dalle predette Organizzazioni Sindacali.

IL VICARIO DEL DIRETTORE GENERALE
NORI

- [Allegato N.1](#)