

La Direzione si occupa delle seguenti attività:

progetta, definisce e gestisce il modello organizzativo dell'Istituto, nonché il relativo percorso di analisi e innovazione, ispirandosi a principi di miglioramento della qualità del servizio e alla rispondenza ai bisogni di cittadini e imprese.

Cura lo sviluppo e la manutenzione degli assetti e dei modelli organizzativi delle strutture centrali e del territorio nonché del sistema dei processi aziendali.

Garantisce, in collaborazione con la Direzione Servizi al Territorio, l'allineamento del modello dei servizi agli utenti ai predetti assetti e ne verifica la coerenza rispetto agli obiettivi individuati dagli Organi.

Sviluppa e aggiorna un sistema di mappatura della presenza dell'Istituto sul territorio, in funzione delle specificità socio-economiche delle diverse realtà territoriali.

Dà impulso, in stretta collaborazione con la Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione, con la Direzione Servizi al territorio e con le altre Direzioni Centrali competenti per materia, alla reingegnerizzazione dei processi di lavoro aziendali, ispirandosi ai principi di semplificazione e trasparenza, nella direzione di una maggiore generazione e proposta di valore per l'utente finale, cogliendo le opportunità offerte dalla trasformazione digitale e dalla potenzialità della rete.

In particolare, in collaborazione con la Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione, avvia e codifica le attività volte a rimodellare i flussi procedurali verso la gestione efficiente delle informazioni e la progressiva automazione delle attività istruttorie e di controllo, incorporando nei sistemi i meccanismi di verifica dei requisiti e orientando le piattaforme a principi di modularità, interfunzionalità, distribuzione del sapere aziendale ed estrazione di valore dalle informazioni.

Monitora, anche in ottica di collaborazione con il Comitato per l'Integrazione delle Gestioni assicurative pubbliche e private, l'integrazione dei processi degli enti soppressi e incorporati nell'Istituto, individuando le iniziative necessarie a favorire il conseguimento di livelli omogenei dei servizi.

Garantisce il presidio, l'aggiornamento e gli sviluppi, in chiave collaborativa e strategica, degli strumenti di supporto trasversale ai processi di produzione.

Procede, altresì, in collaborazione con la Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione, ad ampliare gli spazi di accessibilità e partecipazione digitale dell'utente, monitorando la fruibilità delle applicazioni e i livelli di gradimento dei servizi offerti.

Garantisce l'aggiornamento dei processi di lavoro, anche di quelli abilitanti, in linea con le innovazioni normative, operative e procedurali.

Monitora l'adeguatezza e l'efficacia dei comportamenti organizzativi rispetto agli standard di qualità predefiniti.

Sviluppa, in collaborazione con le altre Strutture interessate, i processi di sinergia con Enti di Patronato, associazioni di categoria, intermediari previdenziali, soggetti pubblici e organismi internazionali.

Presiede il processo di richiesta e stipula delle Convenzioni e dei Protocolli d'intesa con gli *stakeholder* di riferimento.

Presiede alla gestione integrale del sistema di *Customer Relationship Management* e ne assicura gli sviluppi incrementali in chiave operativa.

Assicura la coerenza delle strutture di *front end*, fisico e virtuale, con gli obiettivi strategici e le politiche aziendali di distribuzione del servizio.

Presiede al processo di gestione integrale dell'esperienza degli utenti, strutturando -in collaborazione con le Direzioni Centrali Pianificazione e Controllo di Gestione, Formazione e Sviluppo Risorse Umane, Benessere organizzativo, Sicurezza e Logistica, per i rispettivi aspetti di competenza - in un sistema coerente, l'insieme di strumenti e canali dedicati all'ascolto degli utenti esterni ed interni e alla rilevazione dei loro livelli di soddisfazione.

Persegue l'allineamento del servizio con i bisogni emergenti della collettività, attraverso la comprensione delle dinamiche implicite nei comportamenti, nell'esperienza e nelle aspettative degli utenti destinatari dei servizi.

Definisce i processi organizzativi e amministrativi per un'efficace gestione del contenzioso amministrativo e giudiziario, in raccordo con le Strutture centrali competenti *ratione materiae*.

Collabora con le Direzioni Centrali Pianificazione e Controllo di Gestione e Risorse umane, alla definizione dei criteri per la misurazione dei carichi di lavoro anche ai fini del dimensionamento dei fabbisogni di personale.

Collabora con le Direzioni Centrali Pianificazione e Controllo di Gestione, Risorse umane e Formazione e Sviluppo Risorse Umane, per la predisposizione dei criteri per la valutazione del personale sotto il profilo della congruità delle mansioni, dell'onerosità delle prestazioni e delle relative modalità di esecuzione.

Contribuisce all'evoluzione del modello di *performance management* proponendo obiettivi di impatto e di risultato, da integrare progressivamente nel sistema consolidato di misura della produzione e di perseguimento dell'efficienza interna.

Partecipa, unitamente alle Strutture interessate, alla definizione del catalogo prodotti/attività istituzionali.

Supporta la Direzione Centrale Formazione e Sviluppo Risorse Umane nella gestione del sistema di *Knowledge Management* dell'Istituto.

Definisce le strategie e gli strumenti per la comunicazione con l'utenza interna, favorendo la condivisione della visione e dei valori, la circolazione delle informazioni, la partecipazione e il merito.

Cura lo sviluppo e la gestione dei contenuti della Intranet quale strumento di comunicazione della cultura aziendale, in collaborazione con la Direzione Formazione e sviluppo risorse umane per gli ambiti di competenza.

Provvede alla redazione e realizzazione del Piano di comunicazione dell'Istituto. La Direzione centrale Formazione e Sviluppo Risorse Umane e l'Ufficio Comunicazione esterna collaborano per i rispettivi ambiti di competenza

Gestisce e coordina la Rete dei referenti della comunicazione interna della Direzione generale e la rete territoriale degli URP.

Effettua lo studio e l'analisi delle disposizioni legislative, contrattuali e regolamentari e ne valuta l'impatto per l'Istituto nelle materie di competenza.

A tale fine, predisponde indicazioni applicative e/o interpretative delle predette norme e cura la stesura di messaggi e circolari.

Nelle materie di competenza:

- individua le aree di intervento e le azioni necessarie al conseguimento degli obiettivi programmati dall'Istituto;
- cura le relazioni operative con gli uffici delle Amministrazioni pubbliche e degli enti e associazioni privati;
- elabora, su indicazione del Direttore Generale, proposte normative e di regolamentazione secondaria;
- collabora con la Direzione Centrale Studi e Ricerche per lo sviluppo e la gestione dei sistemi open data.