

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N.26

OGGETTO: Sedi territoriali. Problematiche connesse con i criteri di valutazione della qualità dei servizi.

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 26.09.2017)

VISTO l'articolo 3, comma 4, del decreto legislativo 30 giugno 1994, n. 479 e successive modificazioni e integrazioni, riguardante l'ordinamento degli enti pubblici di previdenza e assistenza;

VISTO l'articolo 4 del D.P.R. 24 settembre 1997, n. 366, concernente disposizioni per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

VISTO il D.P.C.M. dell'8 agosto 2013 di ricostituzione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS;

VISTA la propria deliberazione n. 9 del 21 marzo 2017, avente ad oggetto *"Politiche del personale. Richiamo ai principi di economicità e imprenditorialità. Determinazioni"*;

VISTA la Relazione Programmatica per gli anni 2018-2020, approvata con deliberazione n. 17 del 9 maggio 2017, con la quale il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, nell'evidenziare che il personale dell'Ente è costretto spesso a lavorare in situazioni di grande affanno e soggetto anche ad aggressioni verbali e fisiche, ha auspicato l'adozione di tutti gli accorgimenti necessari ad impedire tali eventi e ha indicato la necessità di prevedere:

- la predisposizione di un piano analitico di distribuzione del personale che, valorizzando al massimo la professionalità, la competenza e l'esperienza, consenta di realizzare una coerente allocazione delle risorse umane sia sul territorio, sia nell'ambito delle qualifiche e dei profili necessari per lo svolgimento dei compiti istituzionali;

Il Segretario



- la rivisitazione degli standard tenendo conto delle carenze di personale al fine di non penalizzare anche economicamente i dipendenti, costretti a ritmi di lavoro stressanti;

TENUTO CONTO che nella predetta Relazione Programmatica 2018-2020 il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha evidenziato un *"peggioramento degli indicatori di qualità di alcune prestazioni, peraltro non imputabile al personale in servizio"*;

RIBADITA la centralità del ruolo del personale dipendente dell'Istituto, ritenendo che esso rappresenti la principale risorsa a disposizione dell'Ente per il conseguimento di obiettivi diretti al mantenimento di elevati standard di qualità dei servizi erogati;

RIBADITA altresì la necessità, in costanza di riduzioni continue del personale in servizio, di favorire il ricorso a nuove assunzioni, di prevedere una più efficiente allocazione dei carichi di lavoro e il recupero della gestione del sistema informatico dell'Istituto, in una logica innovativa accompagnata da coerenti interventi di formazione e riorientamento delle attività del personale;

RILEVATO che, anche a causa del peggioramento della qualità dei servizi, sono in aumento gli atti di aggressione fisica e verbale nei confronti dei dipendenti a contatto con l'utenza;

RILEVATO che in alcune sedi territoriali il personale si trova in condizione di forte e costante stress psico-fisico, a seguito dei notevoli carichi di lavoro dovuti anche al progressivo collocamento a riposo dei dipendenti, nonché dei nuovi e maggiori compiti assegnati all'Istituto;

RILEVATO altresì che nelle sedi territoriali i criteri di valutazione della qualità e quantità di prodotto non tengono conto del contesto sociale nel quale le stesse operano e non sono rapportati al numero dei dipendenti, con riflessi sul salario accessorio del personale;

RITENUTO necessario risolvere con urgenza le problematiche esposte - da ultimo rappresentate al Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dalla RSU della Filiale di Coordinamento Roma Casilino Prenestino dell'INPS - anche al fine di non penalizzare economicamente il personale delle sedi territoriali,


Il Segretario

DELIBERA

di impegnare gli Organi di Gestione ad adottare tutte le iniziative dirette a garantire la qualità dei servizi dell'Istituto, nonché a:

- risolvere le criticità relative ai carichi di lavoro del personale delle sedi territoriali e a rivedere, in relazione ai predetti carichi di lavoro e al contesto nel quale le sedi territoriali operano, gli attuali criteri di valutazione della qualità dei servizi;
- garantire la sicurezza dei dipendenti a contatto con l'utenza;
- informare il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza delle iniziative assunte in merito.

IL SEGRETARIO
(Gaetano Corsini)

Documento firmato in originale

IL PRESIDENTE
PIETRO IOCCA

Documento firmato in originale