

Dal questionario al personale è emersa come **carente** l'azione di **comunicazione a cascata** (leader, leader-intermedi e personale) e la scarsa condivisione degli obiettivi strategici (lungo periodo) e operativi locali (breve periodo)

- A.di M.
- **Piano di informazione/comunicazione** da svilupparsi annualmente attraverso incontri sistematici e periodici che garantiscano:
 - continuità della condivisione della mission/vision e valori;
 - comunicazione permanente degli obiettivi di medio periodo della Sede per un maggior coinvolgimento del personale

Il personale ritiene **insufficiente** la qualità generale dell'**attività formativa**: circa il 50% non si sente coinvolto nella formulazione del piano di sede, stima non sufficiente la formazione per le nuove immissioni e non si sente messo in grado di crescere professionalmente

- A. di M.
- Piani Individuali di formazione **P.I.F.**

Ciascun collega, con il proprio responsabile:

- valutano oggettivamente le competenze possedute
 - elaborano il percorso formativo individuale
 - formulano obiettivi facilmente verificabili
- Ulteriore utilizzo della metodologia **Kaizen**

Mancanza di propositività da parte dei portatori di interesse: si limitano spesso ad evidenziare esclusivamente i bisogni e le aspettative su problematiche di criticità

A.di M.

- **L'INPS COME LO VORREI:**

- un sistema di ascolto attraverso il quale fare emergere, oltre ai bisogni reali, anche le proposte in base alle quali riprogrammare gli interventi che possano aggiungere il valore richiesto ai servizi

Limitata conoscenza e scarsa consapevolezza dei limiti del proprio **"saper fare"** rispetto alle potenzialità reali, già disponibili, di una offerta informatica di alto livello

- A.di M.

- Creazione di:

- **LABORATORI APPRENDIMENTO PERMANENTE**

in cui sviluppare interventi formativi riguardanti

- sia l'evoluzione della tecnologia

- sia le concrete modalità di fruizione e di utilizzo da parte di ciascuno di noi degli strumenti già a nostra disposizione

Nonostante la disponibilità di svariati strumenti di comunicazione **scarsa è la percezione di coinvolgimento** del personale nella definizione degli obiettivi e delle azioni di miglioramento

A. di M.

- **LAVORARE INSIEME**

che prevede una modalità di ascolto sistematica ed estesa a tutta l'organizzazione attraverso:

- riunioni periodiche del personale
- incontri dedicati al singolo ed al gruppo
- utilizzo del CAF come strumento di comunicazione ed integrazione volto a creare fiducia e motivazione in tutti i colleghi affinché si facciano promotori di azioni di miglioramento

I tempi di attesa agli sportelli non sono una criticità della sede, ma la percezione degli utenti (soprattutto per il processo Assicurato-Pensionato) ci porta a ricercare un miglioramento degli stessi

A.di M.

SPORTELLO VELOCE.

La creazione di uno sportello a cui indirizzare l'utente per quelle operazioni che non necessitano consulenza o consultazione di archivi...

Carenza dei parcheggi. Il numero è molto esiguo e in gran parte sono a pagamento. Viale Rendina si affaccia sull'unico megaparcheggio della città senza avere un accesso diretto allo stesso

A.Di M.

La direzione si attiverà, con il coinvolgimento degli Uffici pubblici e degli Istituti di credito più vicini per richiedere al Comune la realizzazione di un **accesso diretto al parcheggio** per favorire sia gli utenti che i dipendenti

Dall'esame del Cruscotto Direzionale è emersa una forte **criticità**, sia in termini di efficacia che in termini di efficienza **nell'Area Medico-Legale**

A.Di.M

Progetto, concordato con il coordinatore medico legale **regionale**, di carattere scientifico, per la verifica dell'omogeneità dei giudizi medico-legali nell'intera regione .

A tale progetto saranno impegnati i medici della nostra Sede a partire dal 2008.

Si realizzerà un migliore utilizzo delle risorse umane eccedenti rispetto ai flussi di lavoro

Migliorare i contatti con i clienti/utenti e proseguire nel rapporto di reciproca collaborazione e arricchimento continuo

A.di M.

- **Pubblicizzazione** attraverso radio e TV locali di tutto il **portafoglio** di prodotti-servizi telematici che l'Istituto offre per incrementare l'uso dei contatti telematici
- Progetto **TELEFONO AMICO** dedicato ai processi Pensionato-assicurato e Prestazioni a sostegno del reddito che garantirà una prima risposta adeguata
- Predisposizione di un **video** nel salone della **Reception** che attraverso notizie a scorrimento continuo dia informazioni su scadenze e news dell'Istituto