

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione
Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

Roma, 02-04-2021

Messaggio n. 1405

OGGETTO: Laboratorio di valutazione partecipativa. Avvio della rilevazione di Customer Experience in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica e FormezPA

La vocazione dell'Istituto al miglioramento continuo, sempre focalizzata sull'incremento di efficienza interna e sul massimo coordinamento di tutte le sue funzioni rispetto agli obiettivi prefissati, si è arricchita negli ultimi anni di una nuova componente, **l'ascolto e il coinvolgimento del personale e degli utenti finali**, consolidando così un percorso di integrazione della valutazione partecipativa nei processi decisionali dell'Istituto.

Tale partecipazione ha trovato altresì legittimazione nelle modifiche normative al D.lgs 27 ottobre 2009, n. 150, introdotte dall'articolo 13, comma 2, del D.lgs 25 maggio 2017, n. 74, che hanno inteso rafforzare il ruolo dei cittadini e utenti nel ciclo di gestione della *performance*: "*ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi secondo quanto stabilito dall'articolo 8, comma 1, lettere c) ed e)*" (cfr. l'art. 19-bis, comma 2, del D.lgs n. 150/2009).

Il coinvolgimento di cittadini e utenti nel processo di valutazione della *performance*, oltre a rispondere al quadro normativo sopra delineato, è funzionale al perseguimento delle finalità intrinseche dei sistemi di valutazione delle prestazioni (*performance management*). Questi, infatti, non sono dei semplici sistemi informativi interni, ma puntano a incidere su dimensioni quali l'impatto delle politiche e dei servizi pubblici sulla collettività e la fiducia dei cittadini nelle

Amministrazioni pubbliche. Attraverso tale coinvolgimento è possibile cogliere i vari significati e la differente rilevanza che i diversi *stakeholder* attribuiscono ai risultati conseguiti dall'Amministrazione.

Per fornire alle Amministrazioni pubbliche utili indirizzi metodologici funzionali alla progettazione delle iniziative di partecipazione, il Dipartimento della Funzione Pubblica ha adottato le **Linee guida sulla valutazione partecipativa** (Linee guida n. 4/2019), istituendo appositi percorsi laboratoriali di sperimentazione supportati dal FormezPA.

L'Istituto aderisce all'iniziativa e partecipa per l'anno 2021 con una campagna di rilevazione dedicata al servizio di accesso alle prestazioni pensionistiche rivolta a 300.000 utenti e relativa ai seguenti trattamenti:

- Pensione di vecchiaia;
- Pensione anticipata;
- Pensione "Quota 100";
- Pensione in regime di cumulo;
- Pensione in regime di totalizzazione.

L'avvio della rilevazione è previsto per il giorno **6 aprile 2021**; a tutti gli utenti percettori di prestazioni nell'anno 2020 verrà inviata, come di consueto, una e-mail contenente il *link* per compilare il questionario. I risultati, che verranno resi noti con successivo messaggio, oltre a fornire preziose indicazioni riguardo alla soddisfazione di questa tipologia di utenti durante il periodo emergenziale, costituiranno le evidenze per il proseguimento dei laboratori sulla valutazione partecipativa.

Il Direttore Generale
Gabriella Di Michele