

30/03/2006 - Applicazione delle pratiche in “tempo reale”

L'Inps dà il via all'utilizzo generalizzato della metodologia di lavoro chiamata “tempo reale”, che verrà impiegata presso tutte le strutture sul territorio nazionale, per abbreviare i tempi di gestione e migliorare i rapporti con i cittadini. E' stato lo stesso istituto a rendere nota la conclusione positiva della fase sperimentale e il passaggio all'applicazione di massa, con la circolare n. 50 del 28 marzo, diffusa ieri. Sperimentazione ed estensione Dal 2 agosto dello scorso anno è stata avviata una fase sperimentale che ha interessato 17 strutture sul territorio. I risultati della sperimentazione hanno evidenziato una generalizzata efficacia delle nuove modalità organizzativa, per cui è stata decisa l'estensione su tutto il territorio. Le sedi dovranno gestire il lavoro corrente per le richieste di soggetti singoli o organizzati “a flusso”, avviando e concludendo la lavorazione in front office senza soluzione di continuità. Lo stesso discorso andrà fatto per il lavoro che deriva da flussi informativi (per esempio ricicli, rettifiche e anomalie). Situazioni di criticità e arretrati non devono impedire – sottolinea la circolare – l'attivazione del “tempo reale”, che anzi sarà utile per avviare percorsi virtuosi purché ne venga operata la separazione dal flusso corrente (da gestire in logica di tempo reale) e vengano predisposti piani di smaltimento delle giacenze. Collaborazione e comunicazione Sarà importante rafforzare i rapporti con patronati, consulenti del lavoro e associazioni, perché la collaborazione con questi soggetti e il loro coinvolgimento – precisa sempre l'Inps – sono necessari per la buona riuscita dell'operazione. Per coinvolgere anche i cittadini non patrocinati, sarà avviata una campagna di comunicazione che dovrà fornire informazioni specifiche per rendere gli interlocutori dell'Inps sempre più consapevoli di come produrre una documentazione esatta e completa e dei vantaggi che ne conseguiranno in termini di velocizzazione del servizio. L'operazione sarà oggetto di monitoraggio, con un momento di verifica sui risultati raggiunti fissato al 30 giugno 2006.