



Direzione Provinciale di Torino
Direzione

Torino, 29 agosto 2023

Oggetto: Rimodulazione del Front end delle Agenzie territoriali di Rivarolo Canavese e di Ciriè

Alcune recenti indagini di customer satisfaction, nonché l'analisi dei dati del 2022 sulle prenotazioni agli sportelli Inps hanno fatto emergere per numerose Agenzie un basso tasso di saturazione delle prenotazioni che, in alcuni casi, si attesta sotto il 60%.

Alla luce di tale circostanza, pertanto, l'Istituto prevede la possibilità che, ricorrendone le condizioni, un'Agenzia territoriale possa essere autorizzata a rimodulare l'attuale offerta di apertura al pubblico.

Effettuate le verifiche in merito alla saturazione degli slot di prenotazione degli sportelli delle Agenzie territoriali della direzione provinciale di Torino, d'intesa con la direzione regionale Piemonte, in via sperimentale dal prossimo 18 settembre sino al prossimo 31 dicembre, si sta valutando la contrazione delle giornate di apertura al pubblico delle Agenzie territoriali di Rivarolo Canavese e di Ciriè dalle attuali 5 a 4 giornate settimanali, con possibilità di prenotare gli accessi dal lunedì al giovedì.

La riduzione delle giornate di apertura degli sportelli delle Agenzie di Rivarolo e di Ciriè consentirà di recuperare energie (in termini di risorse altrimenti impegnate nell'attività di sportello) che in questo particolare momento saranno destinate alla definizione delle pratiche più in sofferenza, senza arrecare alcun pregiudizio all'utenza; ciò, inevitabilmente determinerà un aumento di produttività con la conseguente possibilità di aggredire in maniera significativa le giacenze su alcuni prodotti in particolare, migliorando la capacità di erogazione delle prestazioni spettanti agli utenti.

Naturalmente si resta a disposizione per eventuali osservazioni o richieste di chiarimento, precisando che, una volta ottenuta l'autorizzazione a procedere da parte della Direzione centrale Organizzazione dell'Istituto, sarà cura della scrivente direzione avviare un accurato e costante monitoraggio circa gli effetti di tali modifiche sulla capacità di soddisfazione della domanda di prenotazioni e sull'impatto sui territori interessati.

Grazie


Mattia Vittoria Pennestrì
direttore provinciale