

A fianco degli iscritti

L'Enpav migliora i propri strumenti di gestione dei dati e delle pratiche da sbrigare. L'obiettivo è essere sempre all'altezza delle attese di chi crede nell'istituto

Nel segno dell'efficienza. Ecco lo scopo di una pianificazione realizzata tra il 2015 e il 2016 e dedicata all'operatività del nuovo sistema di valutazione delle performance. La sua adozione è il risultato finale del più ampio progetto di riorganizzazione della struttura organizzativa Enpav iniziato nel 2014, in considerazione dei profondi cambiamenti avvenuti negli ultimi anni con riguardo agli adempimenti istituzionali, agli obiettivi da perseguire e ai processi utilizzati per le varie attività di competenza. Il progetto si è articolato in tre fasi principali: il miglioramento dei processi, con l'analisi delle aree di criticità e la individuazione delle azioni di miglioramento; la definizione di una nuova struttura organizzativa cui tendere, caratterizzata da un adeguamento delle missioni delle direzioni e delle aree di responsabilità; l'adozione del sistema di performance management, finalizzato alla valorizzazione delle risorse umane ed alla definizione di metodologie di valutazione delle performance. La valutazione delle prestazioni è uno strumento gestionale finalizzato ad incidere sui risultati organizzativi attesi dalle singole persone coinvolte nel processo lavorativo, nonché al miglioramento dei risultati dell'organizzazione nel suo complesso. Tende ad integrare le persone nella struttura organizzativa, a migliorare la comunicazione verticale capo-collaboratore, ad evidenziare le necessità di sviluppo professionale e a premiare le prestazioni migliori. Il punto di partenza del sistema di valutazione è costituito dalla definizione degli obiettivi riferiti ad un lasso di tempo prestabilito ed alla loro misurabilità tramite parametri prescelti. Quello che in passato era gestito tramite prassi, è stato inquadrato in un sistema strutturato di pianificazione e di valutazione dei risultati. Si parte così dalla pianificazione strategica che prevede lo sviluppo di un piano pluriennale di obiettivi strategici dell'Ente, per arrivare a declinare annualmente i progetti e le azioni di miglioramento da porre in essere. Nell'ambito di questa pianificazione annuale, viene attribuita la priorità tra i vari progetti, vengono definite le tempistiche ed identificate le risorse umane ed economiche necessarie. Per il 2016 sono stati pianificati e condivisi dal Consiglio di Amministrazione alcuni obiettivi Ente, rilevanti anche per l'operatività del sistema di valutazione delle performance. Si tratta di progetti ad hoc miranti a ridurre le inadempienze contributive, migliorare il servizio informativo verso gli associati, limitare la gestione cartacea delle pratiche, razionalizzare il processo di acquisto, valorizzare e sviluppare le competenze del personale. Per ciascun progetto è stato individuato un Responsabile che, di intesa con la Direzione Generale, ha strutturato le fasi,

i tempi di realizzazione, le risorse da impegnare (umane tecnologiche ed economiche) e valutato l'impatto interno ed esterno. Questa schedulazione è indispensabile per il controllo dello stato di avanzamento delle attività. Due di essi sono stati compiutamente realizzati entro il primo semestre dell'anno, come da pianificazione. Si tratta del progetto per il miglioramento del servizio agli associati e di quello della circolazione informatizzata della documentazione all'interno dell'Ente. Sono strettamente correlati tra loro, in quanto tendono a concentrare in un team dedicato i rapporti con i veterinari, dando una informativa completa su tutte le questioni di natura sia contributiva sia prevido-assistenziale. L'associato ha così modo di contattare un unico team interno all'Ente e ricevere informazioni il più possibile complete e interdisciplinari. Le fasi salienti del progetto sono state lo sviluppo di programmi per la rilevazione della tipologia delle richieste provenienti dagli iscritti, l'analisi dei requisiti e delle necessità dell'associato, la costituzione del team dedicato, formato da personale interno all'Ente, la sua formazione sia istituzionale sia più specifica sulla comunicazione, l'avvio delle attività del team e il loro monitoraggio. L'insieme di questi aspetti si è potuto sviluppare anche grazie a un'opera di complessiva implementazione dei mezzi tecnologici e di ampia disponibilità e motivazione del personale che è stato destinato a tale attività. Il progetto di riduzione della gestione cartacea delle pratiche (c.d. workflow documentale), si integra pienamente con il precedente, in quanto rende disponibile in rete intranet il "fascicolo dell'associato", con tutta la documentazione riferita a ciascun iscritto e pensionato. Diretto dal Dirigente dei Sistemi Informativi, Marcello Ferruggia, e avviato nell'ottobre del 2015, il progetto ha previsto differenti fasi di esecuzione riguardanti l'analisi dei requisiti funzionali e l'individuazione della soluzione software, tecnica ed organizzativa più rispondente alle esigenze funzionali dell'Ente. È seguita poi la fase di installazione ed avvio del nuovo sistema, la sostituzione del precedente software di protocollazione e soprattutto la formazione ed affiancamento del personale Enpav, coinvolto in un processo completamente nuovo. Il protocollo informatico e la gestione di flussi documentali rappresentano il primo passo verso una sempre maggiore automazione degli uffici, consentendo a tutti un aggiornamento in tempo reale sullo stato delle pratiche in essere e in generale sulle comunicazioni tra Associato ed Enpav, su qualsiasi tematica.



Il progetto di riduzione della gestione cartacea delle pratiche (workflow documentale), ha lo scopo di introdurre un nuovo sistema di protocollo integrato con la gestione dei flussi documentali e con un sistema di conservazione dei documenti