

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Piano della performance 2019-2021

Sommario

Presentazione del Piano	4
1. L'Istituto: la missione	5
1.1. L'INPS digitale	10
1.2. Organizzazione	13
1.2.1. Le articolazioni dell'Istituto	15
1.3. I dipendenti.....	15
2. Dati di produzione 2018.....	17
2.1. Produzione	17
2.2. Produttività e indici di giacenza.....	18
2.3. Qualità	20
2.4. Obiettivi specifici di Ente	21
2.5. I risultati finanziari	22
Obiettivi specifici di Ente	26
3. Pianificazione triennale 2019 - 2021	26
3.1. Quadro strategico di riferimento e indicazioni programmatiche	26
3.2. Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione	28
4. Obiettivi specifici triennali	30
4.1. Incremento Accertamento Entrate.....	31
4.2. Miglioramento della Gestione Contenzioso Amministrativo.....	31
4.3. Protezione sociale: ottimizzazione dei flussi relativi alle domande di Reddito di Cittadinanza, di prestazioni a sostegno della famiglia e di Invalidità civile	32
4.4. Dipendenti pubblici: ricostruzione della carriera contributiva e miglioramento dei tempi di liquidazione delle pensioni	33
4.4.1. Riduzione del numero di posizioni assicurative incomplete.....	33
4.4.2. Contrazione dei tempi di liquidazione pensioni pubbliche	34
4.5. Incremento qualità delle prestazioni collegate alla cessazione/ sospensione rapporto di lavoro	35
4.6. Miglioramento della qualità percepita dall'utente	36
5. La Programmazione annuale.....	37

5.1.	Obiettivi specifici dei dirigenti delle strutture territoriali.....	37
5.2.	Obiettivi specifici dei dirigenti delle direzioni centrali.....	37
6.	Declinazione annuale degli obiettivi specifici triennali.....	39
6.1.	Incremento Accertamento Entrate.....	39
6.2.	Miglioramento della Gestione Contenzioso Amministrativo.....	41
6.3.	Protezione sociale: ottimizzazione dei flussi relativi alle domande di Reddito di Cittadinanza, di prestazioni a sostegno della famiglia e di Invalidità civile.	42
6.4.	Dipendenti pubblici: ricostruzione della carriera contributiva e miglioramento dei tempi di liquidazione delle pensioni	44
6.4.1.	Riduzione del numero di posizioni assicurative incomplete.....	44
6.4.2.	Contrazione dei tempi di liquidazione pensioni pubbliche	45
6.5.	Incremento qualità delle prestazioni collegate alla cessazione/ sospensione rapporto di lavoro	45
6.6.	Miglioramento della qualità percepita dall'utente	46

Presentazione del Piano

Il Piano della Performance si inserisce nel ciclo della *performance*, avviato, per l'anno 2019, con la circolare n. 121/2018 di "avvio del processo di programmazione e budget per l'anno 2019". A partire dal quadro strategico di riferimento, evidenzia il contributo dell'Istituto, delle sue singole strutture e dei dirigenti, in termini di obiettivi specifici, indicatori e target da raggiungere secondo una pianificazione triennale e, a livello operativo, secondo una programmazione annuale.

Pertanto il Piano della Performance è finalizzato a:

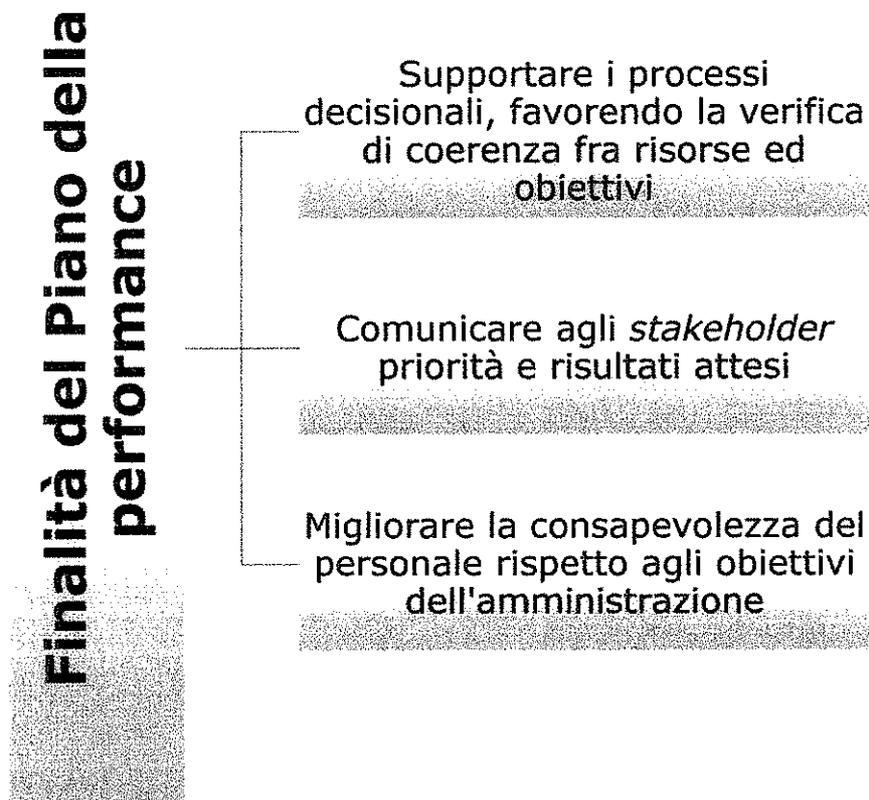


FIG. 1 – FINALITÀ DEL PIANO DELLA PERFORMANCE

Il presente Piano dello Performance ha il seguente sviluppo:

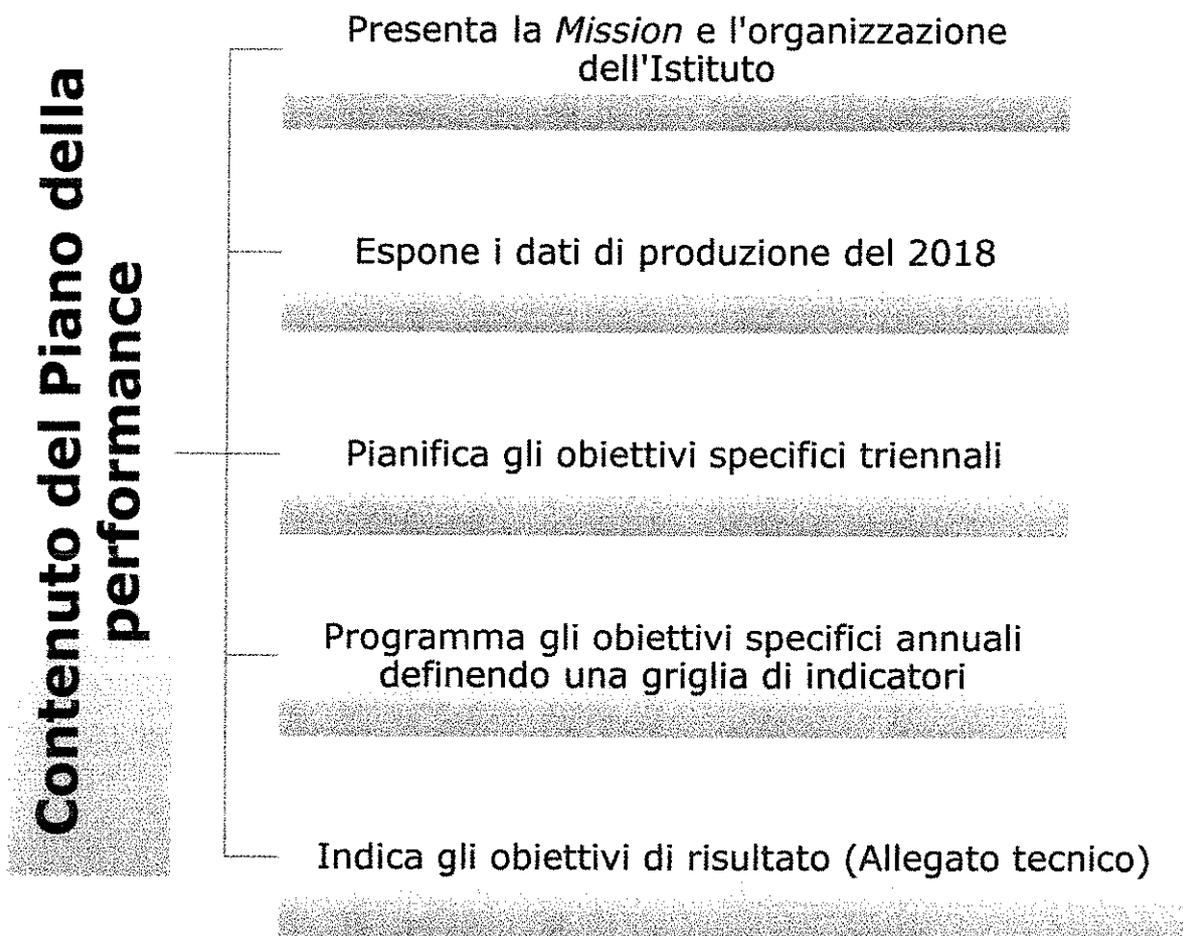


FIG. 2 – I CONTENUTI DEL PIANO DELLA PERFORMANCE

1. L'Istituto: la missione

L'INPS ha un essenziale ruolo di protezione sociale e si presenta quale ente nazionale preposto alla gestione dell'intero sistema pensionistico pubblico e privato e quale perno essenziale sul quale si muovono sia la complessa architettura delle prestazioni a sostegno del reddito che larga parte delle prestazioni a carattere assistenziale.

La missione fondamentale dell'Istituto è legata saldamente ai principi costituzionali contenuti nell'art. 38 della Costituzione:

"Ogni cittadino inabile al lavoro e sprovvisto dei mezzi necessari per vivere ha diritto al mantenimento e all'assistenza sociale. I lavoratori hanno diritto che siano preveduti ed assicurati mezzi adeguati alle loro esigenze di vita in caso di infortunio, malattia, invalidità, vecchiaia e disoccupazione involontaria. Gli inabili ed i minorati hanno diritto all'educazione e all'avviamento professionale. Ai

compiti previsti in questo articolo provvedono organi ed istituti predisposti o integrati dallo Stato. L'assistenza privata è libera".

In attuazione di tali principi, nel tempo è stata consolidata e progressivamente estesa - con specifiche norme di dettaglio - la complessa architettura che presiede al sistema di Welfare che gravita intorno all'Istituto. Emerge in proposito la centralità della legge n. 88 del 1989 in cui la missione istituzionale dell'Inps viene delineata organicamente. Si rinvia in particolare all'art. 1 della legge n. 88/1989, laddove esplicitamente si dichiara che *"l'Inps, nel quadro della politica economica generale, adempie alle funzioni attribuitegli con criteri di economicità e di imprenditorialità, adeguando autonomamente la propria organizzazione all'esigenza di efficiente e tempestiva acquisizione dei contributi ed erogazione delle prestazioni. Alle medesime finalità deve conformarsi l'azione di controllo e di vigilanza sull'attività dell'Istituto."*

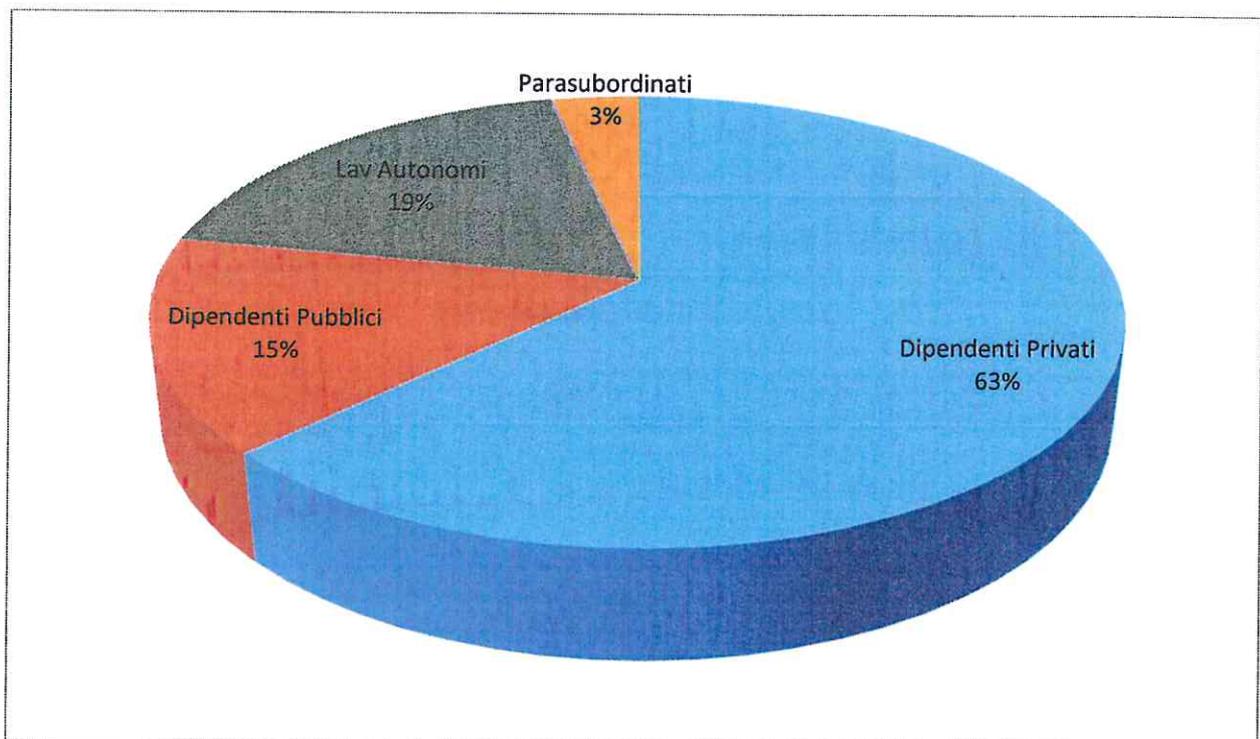
Fornire protezione sociale è dunque la missione dell'Istituto. Una missione sempre più difficile, che richiede grande capacità innovativa, perché ci sono nuovi bisogni non coperti da alcuna assicurazione sociale e la domanda di protezione sociale ha sempre meno natura ciclica e sempre più natura strutturale. Il dipendente dell'Istituto è consapevole di questa responsabilità e se ne fa carico. Di seguito sono riassunti, per le varie categorie di utenti, i principali servizi.

Categoria Utenza	Principali servizi
Lavoratori dipendenti privati	Gestione del conto assicurativo; liquidazione degli ammortizzatori sociali e di altre prestazioni a sostegno del reddito, della maternità e dello stato di malattia; liquidazione pensione
Pensionati del settore privato	Gestione della pensione
Lavoratori/pensionati della pubblica amministrazione	Gestione del conto assicurativo; previdenza complementare; credito e welfare; gestione della pensione
Lavoratori autonomi ed iscritti alla gestione separata di cui all'art. 2 comma legge 335/1995	Gestione del conto assicurativo; erogazione ammortizzatori sociali ed altre prestazioni a sostegno del reddito, della maternità e dello stato di malattia; liquidazione pensione
Imprese	Servizi di gestione del conto e dello stato aziendale
Datori di lavoro domestici	Servizi di gestione del rapporto
Soggetti privi di reddito o in stato di bisogno	Sussidi economici (assegno sociale, reddito e pensione di cittadinanza)

Categoria Utente	Principali servizi
Soggetti disabili	Prestazioni di invalidità civile, Permessi per assistenza
Altre amministrazioni	Rilascio ISEE (Indicatore della situazione economica equivalente), pagamento per conto dei comuni dell'assegno di maternità e dell'assegno per il terzo figlio; visite mediche di controllo; fase sanitaria (prima visita) del procedimento di invalidità civile previa convenzione con le Regioni

Sono assicurati all'Inps la maggior parte dei lavoratori dipendenti del settore pubblico e privato, così come la maggior parte dei lavoratori autonomi.

Distribuzione degli assicurati per macro categoria



Fonte: Inps -XVII Rapporto Annuale

Il bilancio dell'Istituto, per entità, è il secondo dopo quello dello Stato.

Impatto dell'Inps sul sistema socio-economico nazionale

POPOLAZIONE INTERESSATA	Utenti Inps ¹ su totale residenti	70,7%
-------------------------	--	-------

	Utenti Inps ¹ su totale residenti in età da lavoro e anziani	85,5%
ASSICURATI	Assicurati Inps sul totale degli occupati	97,8%
	Assicurati Inps su forze lavoro ²	85,2%
PENSIONI e PENSIONATI	Pensioni Inps su totale pensioni ³	90,4%
	Pensionati Inps su totale pensionati ³	96,5%

Fonte: Inps – XVII Rapporto Annuale

- 1- Sono compresi i pensionati, i lavoratori assicurati e i beneficiari delle prestazioni a sostegno del reddito.
2- Forze lavoro: secondo la definizione Istat, comprendono le persone occupate e quelle disoccupate in cerca di lavoro.
3- Dati provvisori, aggiornamento archivi a maggio 2018.

L'Istituto inoltre garantisce attività di consulenza ed orientamento a tutte le categorie di utenti elencati su tutte le attività di propria competenza ed ha quindi una continua ed amplissima interazione con l'utenza direttamente o tramite gli intermediari che svolgono un ruolo essenziale nel presidio del complesso sistema di prestazioni garantite dall'Istituto ed operano nei confronti di tutti gli utenti dell'Istituto:

Consulenti del lavoro, Dottori commercialisti ed esperti contabili	Servizi ad aziende con dipendenti, a lavoratori autonomi, ad iscritti alla Gestione separata
Enti di patronato	Domande di liquidazione di pensione e di aggiornamento del conto assicurativo; Domande di invalidità civile; Domande di ammortizzatori sociali e di altre prestazioni a sostegno del nucleo familiare e della maternità
Associazioni di Categoria	Invalità Civile
CAF	ISEE ed altri servizi
Banche ed Assicurazioni	APE volontaria, Cessione del quinto, Surroghe in mutuo ipotecario
Studi legali	Domande di intervento del Fondo di Garanzia, Contenzioso Amministrativo e Giudiziario

L'Istituto opera, inoltre, in una dimensione internazionale, che assume una sempre maggiore importanza per le ragguardevoli dimensioni raggiunte dai flussi migratori sia dei cittadini comunitari sia dei cittadini non comunitari. Oltre a relazionarsi stabilmente con tutte le altre Istituzioni comunitarie che applicano i

regolamenti comunitari in campo previdenziale, l'Istituto ha concluso numerose convenzioni bilaterali con i seguenti paesi:

Continente	Paese Convenzionato
America	Argentina, Brasile, Canada e Quebec, USA, Uruguay, Venezuela, Messico (solo sulla trasferibilità delle pensioni)
Europa	Isole del Canale e Isola di Man, Paesi dell'ex-Jugoslavia (Bosnia Erzegovina, Kosovo, Macedonia, Montenegro, Serbia), Principato di Monaco, San Marino, Santa Sede, Turchia
Africa	Isole di Capo Verde, Tunisia
Asia	Israele, Corea del Sud (solo per distacco lavoratori all'estero)
Oceania	Australia

Fonte: DC Pensioni

L'accresciuta rilevanza dei flussi migratori ha spinto l'Istituto a partecipare al progetto europeo per creare un **European Social Security Number (ESSN)** che consenta di identificare ogni cittadino che si muova in Europa con un unico codice identificativo valido per tutta l'Unione Europea. Il suddetto codice, a regime, consentirà un più efficace scambio di dati fra i paesi e ridurrà i rischi di frodi o di doppia identità, permettendo anche di monitorare le prestazioni erogate e la contribuzione versata in ogni paese.

Per realizzare le finalità istituzionali in un quadro normativo in costante evoluzione, che impone l'aggiornamento continuo delle procedure e dei servizi, l'Inps adotta modelli organizzativi supportati da soluzioni tecnologiche avanzate, con l'obiettivo di fornire agli utenti risposte soddisfacenti sotto il profilo della qualità e della tempestività, attuando un nuovo modo di fare servizio, attraverso l'integrazione della logica operativa del "lavorare per l'utente" con quella del "lavorare con l'utente".

1.1. L'INPS digitale

Ad aprile 2017 è stata rilasciata la nuova versione del sito web www.inps.it riorganizzato ponendo al centro l'utente. I servizi sono proposti per macro tipologia di utenti, appositamente profilati, e non più secondo la logica organizzativa interna dell'Istituto.

La navigazione del portale è libera: ogni utente può scegliere, spesso in modo intuitivo, il proprio percorso. È possibile esplorare i contenuti per "categoria di utenza" e per "tema", raffinare la navigazione per tipologia di pagina, oppure effettuare ricerche specifiche. Il portale propone automaticamente nuovi contenuti di possibile interesse coerenti con la navigazione.

Inoltre, la nuova struttura di navigazione consente di accedere direttamente al servizio *on line* dalla pagina informativa.

Dal sito web www.inps.it, alla voce "Trova la prestazione", si accede alla pagina con i servizi suddivisi per tipologia di utenza.

Nella tabella seguente sono riportati alcuni dati relativi all'utilizzo del portale internet.

L'utilizzo del portale internet

Accessi al Portale internet Inps.			
Anni 2016 - 2017 - 2018			
Descrizione	2016	2017	2018
N. visitatori nell'anno	546.387.653	401.357.439	449.797.208
Media n. visitatori giornalieri	1.496.952	1.099.609	1.232.321
Picco n. visitatori giornalieri	3.155.790	2.951.354	2.540.183
N. pagine web visitate nell'anno	5.510.355.824	3.698.349.987	4.145.499.197
Media n. pagine visitate al giorno	15.096.865	10.132.466	11.357.532
Picco n. pagine visitate al giorno	28.375.182	28.394.883	22.620.618
N. totale pagine web sul sito	86.390	66.366	69.028
N. moduli on-line	720	737	745

Fonte: Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi Informativi

Dal confronto dei dati esposti emerge che:

- nel 2017, i valori sono più bassi rispetto al 2016, in quanto le nuove logiche del portale hanno permesso una più rapida individuazione del servizio richiesto. I dati in tabella sono relativi al numero dei visitatori ed al numero di pagine visitate, ma non presuppongono una riduzione del numero dei singoli utenti. Analogamente la riduzione del numero di pagine di cui si compone il sito è dovuta alla razionalizzazione dei contenuti del nuovo portale. Alla riduzione del numero delle pagine è strettamente correlato il corrispondente calo della media di pagine visitate. Il picco di pagine visitate in un giorno resta invece in linea con il *trend* precedente;
- nel 2018, il *trend* si inverte ed il numero di visitatori e di pagine visitate torna nuovamente ad incrementarsi; si tratta di dati da valutare positivamente in quanto, consolidati gli effetti derivanti dalla nuova struttura, il suddetto aumento è da imputare ad un maggior gradimento (ed utilizzo) del portale; cresce anche il numero di pagine web sul sito e di moduli per tener conto delle numerose riforme legislative che hanno interessato l'Istituto.

Come noto, per l'accesso ai servizi *on-line* è necessario identificarsi con il codice di accesso personale (PIN) che, su richiesta, viene inviato gratuitamente all'utente. A tale riguardo, occorre registrare un aumento degli utenti titolari di PIN che, al 31 dicembre 2018, sono 23.368.392, con un incremento di più del 6% rispetto al 2017.

Utilizzo servizi on line con PIN

Anno	
2015	9.987.009
2016	10.454.090
2017	10.625.942
2018	11.692.895

Fonte: Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi Informativi

Accanto agli accessi tramite internet, hanno acquisito grande rilevanza gli accessi tramite i nuovi canali che permettono di interagire con alcuni servizi *on line* presenti sul sito web per mezzo di dispositivi mobili (cellulari, smartphone e tablet).

Accessi tramite altri canali

DESCRIZIONE	2016	2017	2018
Accessi ai servizi Mobile	6.977.011	23.179.819	51.906.111
Quesiti aperti su Linea Inps	949.313	1.153.581	1.388.696
Download applicazioni INPS per Smartphone	981.698	557.533	843.749
Download applicazioni INPS per Tablet	62.371	48.863	54.310

Fonte: Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi Informativi

L'“esplosione” nel 2018 dei suddetti servizi deriva dalla diretta accessibilità del portale da questi *device*, oltre che dallo sviluppo di appropriate campagne informative. Anche i corrispondenti servizi sono invocati molto più frequentemente di quanto avvenisse in precedenza, quando occorreva operare da un sito effettivamente differente e dedicato a tali piattaforme. Occorre sottolineare che nel 2018 è stata rilasciata l'applicazione che consente di prenotare l'accesso al Front End di sede.

1.2. Organizzazione

Nei paragrafi seguenti è rappresentata, in sintesi, l'organizzazione dell'Istituto. Maggiori dettagli sono presenti sul sito internet www.inps.it alla voce "L'Istituto" per quanto riguarda gli Organi Istituzionali, mentre alla voce "Amministrazione trasparente" sono disponibili informazioni sull'organizzazione.

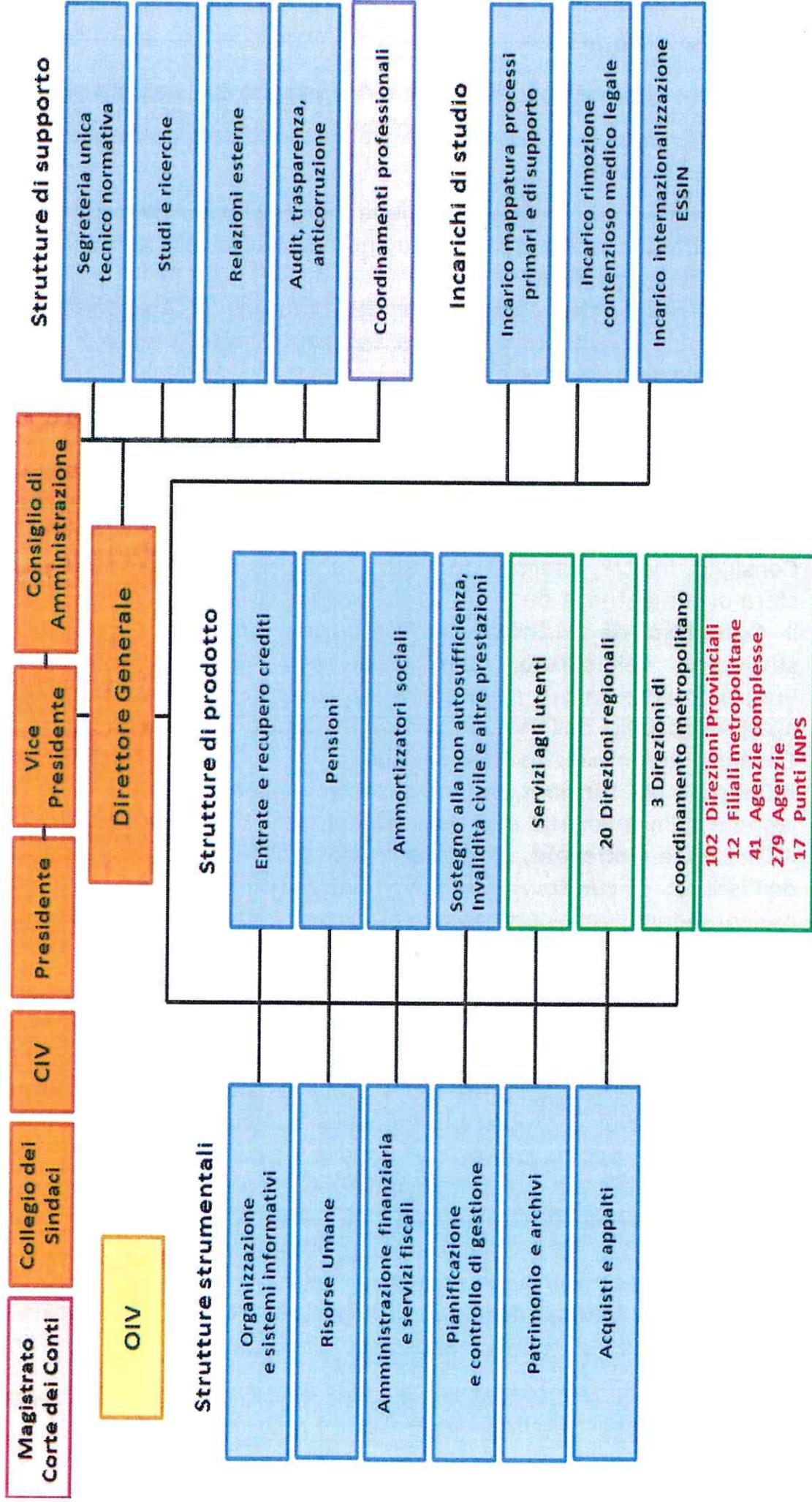


FIG. 3 SCHEMA ORGANIZZAZIONE INPS

Gli Organi istituzionali

L'architettura di governo e di gestione dell'Istituto è di seguito sintetizzata.

Ai sensi della Legge n. 479/1994, da ultimo modificata con legge n. 26/2019, sono Organi dell'Istituto:

- il **Presidente** che convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione ed ha rappresentanza legale dell'Istituto; può assistere alle sedute del Consiglio di indirizzo e vigilanza;
- il **Vice Presidente**, componente del Consiglio di Amministrazione, che sostituisce il Presidente in caso di assenza o impedimento e può svolgere tutte le funzioni da esso delegate;
- il **Consiglio di Amministrazione**¹ che predispone i piani pluriennali, i criteri generali dei piani di investimento e disinvestimento, il bilancio preventivo ed il conto consuntivo; approva i piani annuali nell'ambito della programmazione; delibera i piani d'impiego dei fondi disponibili e gli atti individuati nel regolamento interno di organizzazione e funzionamento. Il Consiglio, inoltre, esercita ogni altra funzione che non sia compresa nella sfera di competenza degli altri organi dell'Istituto;
- il **Consiglio di Indirizzo e Vigilanza**, organo di indirizzo politico-strategico dell'Istituto, che predispone, tra l'altro, la Relazione Programmatica in cui sono delineate le linee di indirizzo generale e gli obiettivi specifici dell'Inps e approva il bilancio dell'Istituto predisposto dal Consiglio di Amministrazione dell'Inps;
- il **Collegio dei Sindaci**, organo di controllo, che vigila sull'osservanza della legge e sulla regolarità contabile dell'Istituto.
- il **Direttore Generale**, che ha la responsabilità complessiva della gestione dell'Istituto di cui sovrintende l'organizzazione, l'attività ed il personale, assicurandone l'unità operativa e l'indirizzo tecnico amministrativo.

Operano, altresì, all'interno dell'Istituto:

- il **Magistrato della Corte dei Conti**, nominato dal Presidente della Corte stessa, che esercita un controllo continuativo sulla gestione dell'Istituto;
- i **Comitati Amministratori delle singole gestioni, fondi e casse** che hanno il compito di stabilire le modalità di concessione delle prestazioni e di riscossione dei contributi, decidono sui ricorsi e formulano proposte ai vertici dell'Istituto in materia di contributi e prestazioni;
- il **Comitato Unico di Garanzia (CUG)**, che ha il compito di valorizzare le pari opportunità ed il benessere organizzativo e di vigilare su eventuali situazioni di discriminazione del personale;
- l'**Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)**, che sovrintende alla valutazione della performance, al monitoraggio del funzionamento

¹ La Governance dell'Istituto è stata modificata dall'art 25 del decreto legge n. 4 del 28 gennaio 2019, convertito con modificazioni dalla legge n. 26 del 28 marzo 2019.

complessivo dei sistemi di valutazione e della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni.

L'INPS è sottoposto alla vigilanza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

1.2.1. Le articolazioni dell'Istituto

La struttura dell'Istituto è così articolata:

- Direzione Generale, che, attraverso le Direzioni centrali, svolge le funzioni di impulso delle strategie aziendali, di innovazione dei servizi e di coordinamento delle strutture sul territorio, assicurando il governo dell'intero sistema di gestione dell'Ente;
- Strutture territoriali: Direzioni regionali, Direzioni di coordinamento metropolitano, Direzioni provinciali, Filiali metropolitane e provinciali, Strutture sociali, Agenzie, Punti Inps, i Presidi Inps presso i Consolati. Tali strutture qualificano, per i diversi livelli di competenza, la presenza dell'Istituto sul territorio nazionale e internazionale; a supporto del territorio opera la Direzione Servizi per l'Utenza, fisicamente incardinata presso la Direzione generale;
- Coordinamenti generali professionali, articolati in Coordinamenti centrali a livello di Direzione generale, che svolgono funzioni professionali in materia legale, statistico-attuariale, medico-legale e tecnico-edilizia;
- Uffici di Supporto agli Organi, che svolgono attività di supporto agli Organi;
- Incarichi di consulenza, studio e ricerca inerenti progetti su tematiche specifiche.

1.3. I dipendenti

Nell'attuale sistema, l'INPS svolge una funzione di particolare rilevanza nell'erogazione diretta di servizi e prestazioni a cittadini ed imprese. Si tratta di attività di particolare complessità, per la difficoltà e mutevolezza del quadro giuridico che ne regola i contorni e che rende indispensabile configurarne lo svolgimento non solo in termini di mero adempimento, ma sempre più in ottica di prestazione di servizi avanzati di consulenza. La qualità e professionalità delle risorse umane, unitamente alla capillarità della presenza sul territorio, costituiscono pertanto un fattore determinante ai fini dell'efficienza e dell'efficacia del servizio reso e della conseguente soddisfazione dell'utenza.

La consistenza del personale in servizio al 31 dicembre 2018 era di 26.974 unità con una diminuzione rispetto al 2017 di 1.055 unità (al 31 dicembre 2017

erano in forza 28.029 unità), nonostante l'assunzione di complessive 251 unità, di cui 227 vincitori di concorso. Nel 2019 dovrebbe assistersi, quanto meno, ad un assestamento della consistenza, in ragione degli specifici stanziamenti previsti nella legge di bilancio n. 145/2018 che si aggiungono a precedenti autorizzazioni governative, per un totale di circa 4.000 nuove assunzioni.

Per quanto riguarda la distribuzione del personale sulle diverse strutture organizzative (Direzione generale, Direzioni regionali e Strutture Sociali, Direzioni di coordinamento metropolitano, Direzioni provinciali e Agenzie), se ne evidenzia il prevalente impiego nelle "strutture di produzione". Più del 90% lavora nelle strutture territoriali.

La tabella che segue rappresenta l'articolazione del personale in forza all'Istituto suddiviso per area, qualifica funzionale e genere.

PERSONALE PER STRUTTURA AL 31/12/2018		
STRUTTURA	N. DIPENDENTI	% SU TOTALE
SEDE CENTRALE	2.566	9,5
<i>di cui in Sede Virtuale</i>	125	
<i>di cui nel Progetto ECO</i>	83	
SEDI TERRITORIALI	24.405	90,5
TOTALI	26.971	100

Fonte: Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi informativi

PERSONALE PER QUALIFICA FUNZIONALE E GENERE AL 31/12/2018					
AREA/QUALIFICA	MASCHI	FEMMINE	TOTALE	% MASCHI	%FEMMINE
DIRIGENZA	271	199	470	58%	42%
AREE PROFESSIONALI					
AREA MEDICO LEGALE	281	176	457	61%	39%
AREA TECNICO EDILIZIA	63	17	80	79%	21%
AREA STATISTICO ATTUARIALE	17	23	40	43%	58%
AREA PROFESSIONALE LEGALE	144	163	307	47%	53%
CONSULENTE INFORMATICO	1	0	1	100%	0%
TOTALE AREE PROFESSIONALI	506	379	885	57%	43%
AREE A-B-C					
AREA A	565	313	878	64%	36%
AREA B	2002	3.059	5.061	40%	60%
AREA C	8.108	11.548	19.656	41%	59%
TOTALE AREE	10.675	14.920	25.595	42%	58%
INSEGNANTI	5	16	21	24%	76%
TOTALE COMPLESSIVO	11.457	15.514	26.971	42%	58%

Fonte: Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi informativi

2. Dati di produzione 2018

I dati riportati nelle tabelle che seguono sono dati di sintesi della produzione rilevati per il periodo 01/01/2018 – 31/12/2018.

2.1. Produzione

La produzione viene calcolata attribuendo ad ogni prodotto gestito un coefficiente di omogeneizzazione, derivante dalla misurazione del tempo mediamente necessario a concludere il procedimento.

Il volume di produzione omogeneizzata si è attestato a quasi 21 milioni di punti, con una percentuale complessiva di realizzazione del budget pari al 99,20% per cui il piano può dirsi pressoché realizzato pur con degli scostamenti non omogenei fra le diverse aree produttive.

PRODUZIONE LORDA dati nazionali per Area di attività	PIANO 2018	consuntivo al 31/12/2018	CONSUNTIVO 2018 vs PIANO 2018
AREA PRESTAZIONI E SERVIZI INDIVIDUALI	10.452.424	9.907.271	-5,22%
ASSICURATO / PENSIONATO	2.149.444	2.312.055	7,57%
PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO	5.121.306	4.845.170	-5,39%
GESTIONE CONTO ASSICURATIVO INDIVIDUALE	1.521.720	1.122.138	-26,26%
SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI	584.821	658.690	12,63%
PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE	361.065	327.236	-9,37%
PDAP - PENSIONI	212.592	175.294	-17,54%
PDAP - PRESTAZ. FINE RAPP. E PREVID. COMPL.	351.868	315.017	-10,47%
PDAP - CREDITO E WELFARE	144.265	146.516	1,56%
PALS - PREVIDENZA	5.343	5.155	-3,52%
AREA FLUSSI CONTRIBUTIVI	8.657.264	8.842.277	2,14%
ANAGRAFICHE E FLUSSI	4.694.079	4.834.353	2,99%
ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	3.564.645	3.671.626	3,00%
VERIFICA AMMINISTRATIVA	398.540	336.298	-15,62%
ALTRE AREE DI PRODUZIONE (esclusa vigilanza ispettiva)	1.969.597	2.121.684	7,72%
VIGILANZA ISPETTIVA	88.486	90.966	2,80%
CONTROLLO PRESTAZIONI	1.618.941	1.772.970	9,51%
GESTIONE RICORSI AMMINISTRATIVI	231.302	219.439	-5,13%
ARCHIVI DEP-CORR / DIREZIONE ALTRE AREE	119.354	129.275	8,31%

PRODUZIONE LORDA dati nazionali per Area di attività	PIANO 2018	consuntivo al 31/12/2018	CONSUNTIVO 2018 vs PIANO 2018
<i>Controllo del processo produttivo di 2° livello</i>	82.471	121.968	57,76%
TOTALE AREE DI PRODUZIONE (esclusa vigilanza ispettiva) + controllo del processo produttivo	21.161.756	20.993.200	-0,80%

Fonte: Piano Budget 2018 v.4.1

Hanno contribuito in modo decisivo al raggiungimento dei volumi consuntivati sia il piano di sussidiarietà nazionale, che, trasferendo la gestione di prodotti da Regioni (o Aree Metropolitane) con eccesso di prodotto a Regioni con minor carico di lavoro, ha consentito anche un riequilibrio degli stessi, sia alcuni progetti nazionali di miglioramento su settori critici (aggiornamento dei conti individuali degli iscritti alla gestione pubblica, attività di vigilanza documentale, definizione di domande di riliquidazione di pensioni scartate al momento del ricalcolo automatizzato).

Nella tabella seguente sono riportati gli obiettivi ed i risultati sopra descritti.

	Obiettivo pezzi	Consuntivo pezzi	% raggiungimento
Sussidiarietà Nazionale	240.549	366.068	152%
Progetti Nazionali di miglioramento	13.850.824	12.131.310	88%

2.2. Produttività e indici di giacenza

L'indice di produttività è il rapporto fra produzione omogeneizzata delle aree di produzione al netto dell'attività ispettiva e le risorse umane presenti nelle aree di produzione al netto del personale ispettivo e del personale amministrativo utilizzato per i servizi allo sportello e l'attività di consulenza. I risultati rilevati a consuntivo hanno evidenziato una significativa crescita. A fronte di un obiettivo di 124 punti di omogeneizzato, corrispondenti alla produzione che deve essere garantita mensilmente da ogni risorsa, a livello nazionale si è registrato un valore di 138,63 punti, con un incremento di oltre 4 punti rispetto al valore consuntivo del 2017 (133,52). L'incremento di produttività è riconducibile, oltre che al costante impegno del personale, all'attivazione di un piano di sussidiarietà nazionale che ha consentito un più efficace utilizzo delle risorse umane, alla prosecuzione dei progetti nazionali di miglioramento (circolare INPS n. 81/2017),

all'introduzione di nuovi indicatori di qualità, rilevanti per l'erogazione della retribuzione accessoria, il cui presidio ha avuto riflessi anche sulla produttività.

Non sono stati raggiunti gli obiettivi di indice di giacenza². La difficoltà a raggiungere gli obiettivi è derivata dalla contrazione di risorse umane in forza. Tuttavia alcuni indici, rispetto al 2017, migliorano, a volte anche in modo apprezzabile. Migliorano in particolare quasi tutti gli indici delle aree dedicate all'erogazione dei servizi ai cittadini mentre si registra una maggiore difficoltà nell'Area Flussi Contributivi destinata all'aggiornamento dei conti aziendali e all'implementazione della provvista contributiva.

Andamento dell'indice di giacenza in giorni	Consuntivo 2017 (valido solo ai fini del confronto con il 2018)	Piano 2018	Consuntivo al 31/12/2018
AREA PRESTAZIONI E SERVIZI INDIVIDUALI (al netto della Gestione del conto ass.vo indiv.le)	51	36	46
ASSICURATO / PENSIONATO	59	39	49
PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO	31	25	28
SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI	49	0	37
PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE	128	34	129
PDAP - PENSIONI	264	90	211
PDAP - PRESTAZ.FINE RAPP. E PREVID.COMPL.	419	161	276
PDAP - CREDITO E WELFARE	57	271	76
PALS - PREVIDENZA	173	39	223
GESTIONE CONTO ASSICURATIVO INDIVIDUALE	142	210	135
AREA FLUSSI CONTRIBUTIVI	92	113	136
ANAGRAFICHE E FLUSSI	89	61	107
ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	93	160	161
VERIFICA AMMINISTRATIVA	110	88	108
ALTRE AREE DI PRODUZIONE (esclusa vigilanza ispettiva)	125	108	132
CONTROLLO PRESTAZIONI	125	106	134
GESTIONE RICORSI AMM.VI	128	120	120
TOTALE AREE DI PRODUZIONE (esclusa vigilanza ispettiva e controllo produttivo)	74	72	91

Fonte: Piano Budget 2018 v.4.1: i dati consuntivi derivano anche dalle riprogrammazioni effettuate in corso d'anno

² L'indice di giacenza su base annua è calcolato utilizzando la seguente formula: (giacenza annua omogeneizzata/ pervenuto annuo omogeneizzato) *365. Misura, in giorni, il tempo necessario a definire la produzione omogeneizzata giacente.

Si rammenta che il consuntivo dell'indice di giacenza dell'anno precedente può essere soggetto a variazioni, per garantire la confrontabilità con l'anno corrente e tener conto, tra l'altro, di possibili rimodulazioni degli aggregati di produzione e/o rideterminazione dei coefficienti d'omogeneizzazione. Nel corso del 2018, è stata in particolare pubblicata la circolare INPS n. 76 che ha riallocato alcuni prodotti dell'Area Flussi Contributivi nell'area Prestazioni e Servizi Individuali.

Il miglioramento di alcuni indici di giacenza, rispetto all'anno precedente, è confermato dalla riduzione della massa complessiva di prodotti da lavorare, in valore assoluto, nonostante la già segnalata riduzione del numero di risorse umane verificatesi nel 2018. Il report riassume l'indice di deflusso in termini di singole lavorazioni, calcolato come rapporto tra le lavorazioni definite e quelle pervenute nell'anno.

Indici di deflusso per Area	Consuntivo Anno 2018
PRESTAZIONI E SERVIZI INDIVIDUALI	1,01
FLUSSI CONTRIBUTIVI*	1,44
ALTRE AREE DI PRODUZIONE (esclusa vig.isp.)	1,03
Totale aree produzione (esclusa vig.isp.)	1,16

*Il suddetto risultato è influenzato dalla riallocazione operata dalla circolare n.76/2018

Fonte: Piano Budget 2018 v.4.1

2.3. Qualità

La valutazione della performance organizzativa delle strutture di produzione, in Istituto, si fonda – oltre che su obiettivi di produttività - sulla misurazione del miglioramento della qualità dei servizi erogati, valutata attraverso un complesso sistema di indicatori esposti all'interno del cosiddetto 'Cruscotto direzionale'.

Nel Cruscotto direzionale viene inserito, per ognuno dei principali prodotti (ad es. Pensioni anticipate e di vecchiaia, NASPI, Dilazioni di Pagamento di Avvisi di addebito, Ricorsi amministrativi) un indicatore coerente con il bisogno sociale sotteso al prodotto ed un obiettivo migliorativo sia rispetto ai risultati consuntivi di gruppi di strutture obiettivi omogenee (c.d. obiettivo di Budget) sia rispetto al risultato consuntivo dell'anno precedente della stessa struttura di produzione.

I singoli obiettivi vengono trasformati in numeri indice sintetici, dapprima a livello di singola Area Produttiva e, infine, a livello dell'intera Area di Produzione. Vengono misurate le variazioni (positive o negative) rispetto ai singoli obiettivi e, in modo aggregato, rispetto ai valori Indice-obiettivo. Una variazione positiva esprime quindi un miglioramento della qualità dei servizi offerti; una variazione negativa, un peggioramento.

Nel corso del 2018 è proseguita l'azione - iniziata nel 2017 - di revisione della composizione del Cruscotto direzionale, ampliando complessivamente la *baseline*, eliminando indicatori afferenti a bisogni sociali non più attuali ed inserendone altri, orientati alla creazione di valore per l'utente e per l'Istituto e tesi ad evidenziare l'effettiva qualità percepita dagli utenti.

Dalla tabella riportata di seguito, emerge una variazione positiva dell'Indicatore sintetico di qualità delle aree di produzione relativamente all'anno precedente e quindi un miglioramento dei servizi offerti. Si registra viceversa uno scostamento negativo rispetto agli obiettivi di budget i quali, come già evidenziato, sono fissati attraverso criteri maggiormente selettivi nascenti dal confronto fra sedi.

QUALITA'	Anno 2017	Anno 2018
Variazione Indicatore sintetico Aree di Produzione rispetto a:		
Anno precedente	15,96 %	7,02%
Budget	13,11 %	- 1,23%

Fonte: Cruscotto Gestionale 2017 e 2018

2.4. Obiettivi specifici di Ente

Nel 2018, per la prima volta, sono stati introdotti nel sistema di misurazione gli obiettivi specifici di ente ex art. 5 D. Lgs. 150/2009 e s.m.i.. Sono obiettivi individuati programmati per misurare la performance di amministrazione, nel suo complesso, rispetto a settori che hanno valenza strategica per l'Istituto e/o l'utenza che con essa si rapportano.

Il risultato sintetico, dato dalla media ponderata dei risultati dei singoli indicatori è positivo (+0,34%), pur con risultati diversi sui vari indicatori, a testimonianza dell'impegno profuso nel presidio delle attività sottese agli indicatori.

Meritano di essere sottolineati, in particolare:

- i risultati positivi rispetto all' "Incremento Accertamento Entrate" ed al "Miglioramento della qualità percepita dall'utenza";
- le difficoltà sugli obiettivi "Riduzione del numero di posizioni assicurative incomplete" e "Riduzione dei tempi di definizione dei prodotti gestionali delle pensioni pubbliche"

OBIETTIVO SPECIFICO DI ENTE	Risultato %	Effettivo	Obiettivo
-----------------------------	-------------	-----------	-----------

Incremento Accertamento Entrate	12,61		
Valori della Produzione Contributi (in Euro)		11.598.380.188	8.818.109.653
Realizzazione Progetti		100%	100%
Riduzione del numero di posizioni assicurative incomplete	-6,33		
Indice Conti Individuali (indice di calcolo degli indicatori)		102	105
Implementazione Posizione Individuale dei Dipendenti Pubblici (domande definite)		264.993	236.862
Gestione scarti Riscatti e Ricongiunzioni Gestione Pubblica (posizioni definite)		9.113.703	7.844.668
Realizzazione Progetti		100%	100%
Riduzione tempi definizione dei prodotti gestionali delle Pensioni Pubbliche	-8,56		
Indice giacenza PDAP (in giorni)		211	188
Realizzazione Progetto		100%	100%
Miglioramento della gestione del contenzioso Amministrativo	-3,21		
Indici Ricorsi amministrativi (indice di calcolo degli indicatori)		99	105
Realizzazione Progetti		100%	100%
Miglioramento della qualità percepita dall'utente	7,18		
Indice sintetico di qualità Area Customer Care (indice di calcolo degli indicatori)		118	105
Realizzazione Progetto		100%	100%
RISULTATO NAZIONALE	100,34		

2.5. I risultati finanziari

Il processo di pianificazione e programmazione viene elaborato in coerenza con i contenuti ed il ciclo di programmazione economico-finanziaria e del Bilancio Preventivo.

Nella sezione "Dati ricerche e bilanci", presente nel sito internet dell'Istituto, è possibile accedere ai documenti ufficiali prodotti e diffusi dall'Inps per

rendicontare i propri risultati di attività (Rapporti annuali), ai Bilanci preventivi e consuntivi ed ai Bilanci sociali, oltre che al sistema di banche dati (Osservatori) che l'Istituto aggiorna periodicamente.

Le voci di entrata ed uscita sono in larga prevalenza condizionate direttamente dalle disposizioni normative in materia di entrate e prestazioni. Il conseguente impatto sul bilancio d'Istituto prescinde, pertanto, dall'azione gestionale. Rappresentano un'eccezione le attività collegate all'*"Indicatore di Efficacia Economica Finanziaria della produzione - Contributo alla riduzione del debito pubblico"*, che dispiegano pertanto effetti diretti su quelle dinamiche di bilancio per le quali l'Istituto può direttamente incidere per mezzo dell'esercizio della discrezionalità amministrativa.

I riflessi positivi dell'azione amministrativa, direttamente verificabili sul bilancio finanziario, sono valutati sotto il duplice profilo delle Entrate e delle Uscite.

In particolare, per le Entrate si è scelto di rilevare l'incremento finanziario riconducibile ad una più efficiente ed efficace gestione delle attività di accertamento contributivo, gestione dei riscatti e delle ricongiunzioni, difesa dell'Istituto per il contenzioso in materia contributiva, variazione delle riserve gestionale sui crediti (relative ai crediti da attivare).

Per le Uscite, risulta oggetto di attenzione la riduzione di spesa ottenuta per effetto di una più efficiente ed efficace gestione delle attività produttive riconducibili alla liquidazione delle prestazioni senza erogazione di interessi legali, all'accertamento delle prestazioni indebitamente erogate, alle azioni surrogatorie nei confronti di terzi, all'attività di controllo sanitario della malattia e invalidità, all'azione di difesa dell'Istituto in materia previdenziale e assistenziale.

Nel momento della redazione del presente piano, i risultati finanziari conseguiti, esposti nella tabella seguente, non sono ancora definitivi poiché la chiusura dell'esercizio finanziario è posticipata rispetto ai tempi di approvazione del piano della performance.

Tuttavia i valori obiettivo appaiono già conseguiti e potranno quindi essere consolidati con la chiusura dell'esercizio finanziario. E' opportuno segnalare i notevoli risultati conseguiti, in termini di accertamento, verso gli enti datori di lavoro del settore pubblico, di maggior accertamento da prestazioni indebite ed i saldi sentenze (favorevoli/sfavorevoli) molto positivi.

Indicatore di Efficacia Economico-finanziaria della Produzione (IEEP)	RIEPILOGO NAZIONALE			
	Esercizio 2018 - Dicembre	Obiettivo 2018	Obiettivo di periodo 2018	Pre-consuntivo di periodo 2018
COMPONENTI POSITIVE DELLA GESTIONE				
Valore della Produzione Contributi (MAGGIORI ENTRATE)	9.216.767.592	9.216.767.592	12.220.163.563	32,6%
Accertamento Contributi in fase di Gestione Flussi	7.385.211.150	7.385.211.150	9.163.111.814	24,07%
Accertamento Contributi	993.336.662	993.336.662	1.267.953.575	27,65%
di cui Accertamenti da vigilanza ispettiva	432.307.366	432.307.366	439.673.419	1,70%
di cui Accertamenti da vigilanza documentale	283.828.986	283.828.986	346.705.996	22,15%
di cui Accertamenti da DMV	277.200.310	277.200.310	481.574.160	73,73%
Accertamento ECA/DD.PP	439.561.841	439.561.841	1.167.314.799	165,56%
di cui Accertamento ECA	119.744.574	119.744.574	354.025.343	195,65%
di cui Accertamento DD. PP.	319.817.267	319.817.267	813.289.455	154,30%
Accertamento benefici in sede di pensione/TFS	14.215.050	14.215.050	13.740.418	-3,34%
Riscatti e ricongiunzioni	363.062.646	363.062.646	513.834.444	41,53%
Saldo sentenze favorevoli/ sfavorevoli Contributi	21.380.243	21.380.243	94.208.513	340,63%
COMPONENTI NEGATIVE DELLA GESTIONE				
Valore della Produzione Prestazioni (MINORI USCITE)	3.771.467.531	3.771.467.531	5.228.300.285	38,6%
Interessi legali (-)	15.544.129	15.544.129	4.531.831	70,85%
di cui Interessi legali da prestazioni previdenziali	9.708.369	9.708.369	2.711.262	72,06%
di cui Interessi legali da prestazioni per ammortizzatori sociali	1.455.422	1.455.422	861.780	40,79%
di cui Interessi legali da prestazioni per non autosufficienza, invalidità civile e altre	4.383.338	4.383.338	958.809	78,13%
Accertamento prestazioni indebite	1.765.860.915	1.765.860.915	2.747.332.114	55,58%
di cui Accertamento da prestazioni previdenziali indebite	799.868.840	799.868.840	1.314.491.927	84,34%
di cui Accertamento da prestazioni indebite per non autosufficienza e invalidità civile	230.417.590	230.417.590	460.892.980	100,03%
di cui Accertamento da prestazioni previdenziali indebite PDAP	9.821.300	9.821.300	11.414.226	16,22%
di cui Accertamento da prestazioni indebite per ammortizzatori sociali	725.753.185	725.753.185	960.532.980	32,35%
Minori prestazioni da vigilanza	547.790.739	547.790.739	531.080.601	-3,05%
di cui minori prestazioni da vigilanza ispettiva	243.925.000	243.925.000	403.306.500	65,34%
di cui minori prestazioni da vigilanza documentale	303.865.739	303.865.739	127.774.101	-57,95%
Azioni surrogatorie	38.816.052	38.816.052	43.625.149	12,39%
di cui Azioni surrogatorie da prestazioni previdenziali	7.299.062	7.299.062	7.535.254	3,24%
di cui Azioni surrogatorie da prestazioni per ammortizzatori sociali	22.663.805	22.663.805	26.925.585	18,80%
di cui Azioni surrogatorie da prestazioni per non autosufficienza, invalidità civile e altre	8.853.185	8.853.185	9.164.310	3,51%
VMC – Annullamento prestazioni dirette malattia	23.720.409	23.720.409	16.247.304	-31,50%
Revoche prestazioni Invalidità civile	57.693.427	57.693.427	79.821.782	38,36%
Saldo sentenze favorevoli/ sfavorevoli Prestazioni	1.353.130.118	1.353.130.118	1.814.725.165	34,11%
Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione (IEEP) - TOTALE NAZIONALE	12.988.235.124	12.988.235.124	17.448.463.848	34,3%

Obiettivi specifici di Ente

Obiettivi specifici di Ente

3. Pianificazione triennale 2019 - 2021

3.1. Quadro strategico di riferimento e indicazioni programmatiche

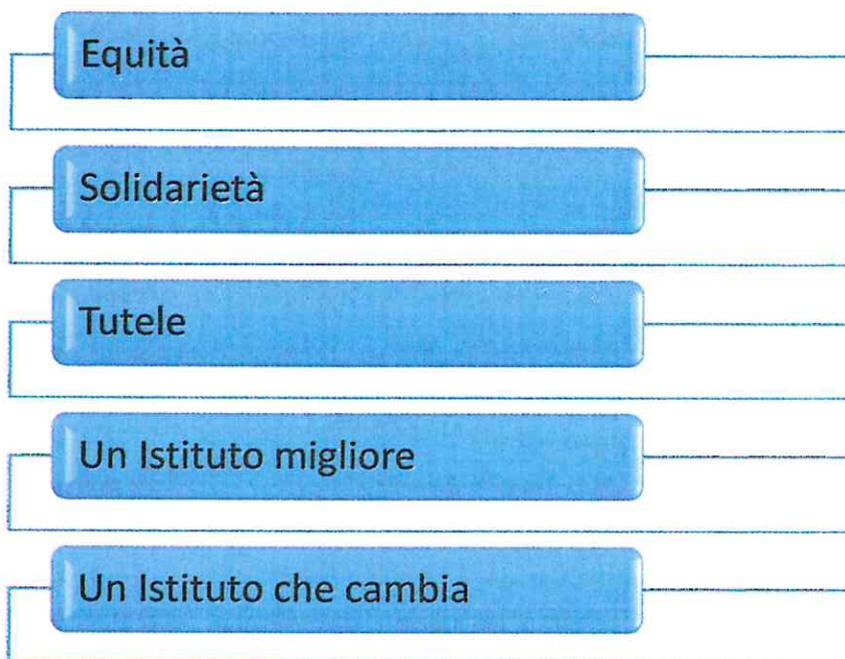
L'evoluzione del mercato del lavoro, caratterizzato da una più ampia flessibilità rispetto al passato dei rapporti di lavoro, ha generato nuove e quotidiane sfide per i sistemi di welfare, ponendoli di fronte all'esigenza di fronteggiare nuovi rischi sociali.

Tali processi hanno determinato l'evoluzione rapida degli scenari legislativi, che hanno posto l'Istituto ancora più al centro del sistema di welfare ed assegnato ulteriori compiti di alto valore sociale e creato una maggiore richiesta di protezione sociale. Tale tendenza è proseguita anche con l'ultima legge di bilancio n. 145/2018 e nel successivo decreto legge n. 4 del 28 gennaio 2019, convertito con legge n. 26 del 28 marzo 2019, che coinvolgono l'Istituto nell'attuazione delle principali riforme ivi previste (reddito e pensione di cittadinanza, inserimento di nuove fattispecie di pensione di anzianità collegate alla c.d "quota 100", interventi sulle pensioni di importo più elevato) con evidenti e diffuse ricadute sull'operatività dell'Istituto.

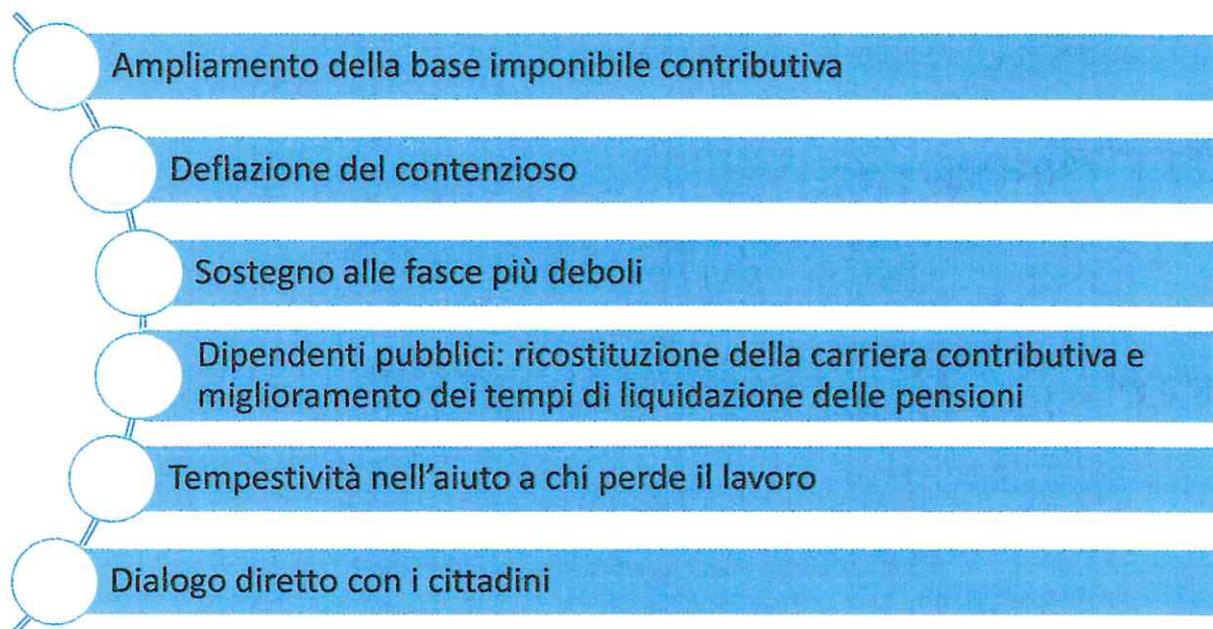
In tale contesto l'Inps è chiamato ad assicurare l'adempimento della propria missione istituzionale, attraverso un processo continuo di innovazione e semplificazione del proprio modello organizzativo e tecnologico e di erogazione dei servizi ai cittadini e alle aziende.

Con le Determinazioni presidenziali n. 176/2017 e n. 193/2017 sono stati apportati aggiornamenti al modello organizzativo delle Strutture produttive dell'Istituto per assicurare una maggiore funzionalità complessiva del sistema a fronte dei rapidi cambiamenti del contesto sociale, economico e normativo di riferimento, tenuto conto delle crescenti funzioni in materia di protezione sociale affidate all'Istituto e della trasformazione della domanda di servizio di cittadini e contribuenti, che si polarizza sempre di più sui bisogni informativi e di consulenza oltre che sulle domande di prestazioni. La circolare n. 76/2018 ha attuato le suddette determinazioni, dando inoltre ulteriore impulso ai processi di integrazione fra gestione pubblica e privata, valorizzando la gestione integrata dell'offerta di servizi, finalizzando i canali di accesso e di erogazione del servizio alle esigenze di prossimità e accessibilità agli utenti. Una particolare attenzione è stata posta all'aggiornamento dei conti individuali, nel settore pubblico, quale presupposto per un miglioramento nell'erogazione delle prestazioni del settore.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con deliberazione n. 11 del 27 giugno 2018, ha approvato la relazione programmatica per il triennio 2019/2021, nella quale ha definito gli indirizzi da seguire nel suddetto periodo. L'articolato provvedimento è disponibile sul sito dell'Istituto (www.inps.it). I numerosi obiettivi definiti sono stati ricondotti a 5 macro linee strategiche:



Le linee di indirizzo del CIV sono state recepite nella determinazione Presidenziale n. 119 del 19 settembre 2018 che ha individuato e declinato 6 Linee Guida Gestionali per il 2019, coerenti con le Linee Strategiche del CIV.



3.2. Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione

Il "*Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2019-2021*", è stato adottato con determinazione presidenziale n. 2 del 16 gennaio 2019.e approvato in via definitiva con deliberazione del CIV n. 4 del 19 febbraio 2019.

Il Piano è stato adottato ai sensi dell'art. 1, comma 8, della legge 6 novembre 2012, n. 190, attraverso un'attività di aggiornamento ed integrazione del precedente Piano 2018 – 2020, svolta con riferimento alle iniziative assunte in materia di anticorruzione nel corso del 2018 ed a quelle pianificate per il triennio di riferimento.

In sintesi, il Piano:

- delinea la strategia anticorruzione dell'Istituto, esplicitando le misure di prevenzione della corruzione e le relative disposizioni applicative interne, nonché le modalità di attuazione del sistema di "*gestione del rischio*" e gli esiti, al momento, conseguiti. Tra le novità, si segnalano i nuovi paragrafi dedicati al sistema dei controlli del processo produttivo, al processo di centralizzazione degli acquisti in INPS, alle verifiche sui commissari di gara, all'analisi del rapporto tra i risultati dell'attività di audit e il sistema di "*gestione del rischio*".

- riserva un paragrafo alla rotazione ordinaria del personale, nell'ambito del quale, in ottemperanza alla richiesta formulata dal CIV nella delibera n. 6 del 17.04.2018, sono riportati i criteri esposti nel "*Regolamento in materia di rotazione del personale di cui alla Legge 190/2012*" già adottato con determinazione presidenziale n. 26/2018.
- ricomprende un apposito capitolo dedicato alla "*Trasparenza*", che esplicita le attività e gli obiettivi afferenti all'attuazione della normativa in tema di obblighi di pubblicazioni e gestione delle istanze di accesso civico semplice e generalizzato.

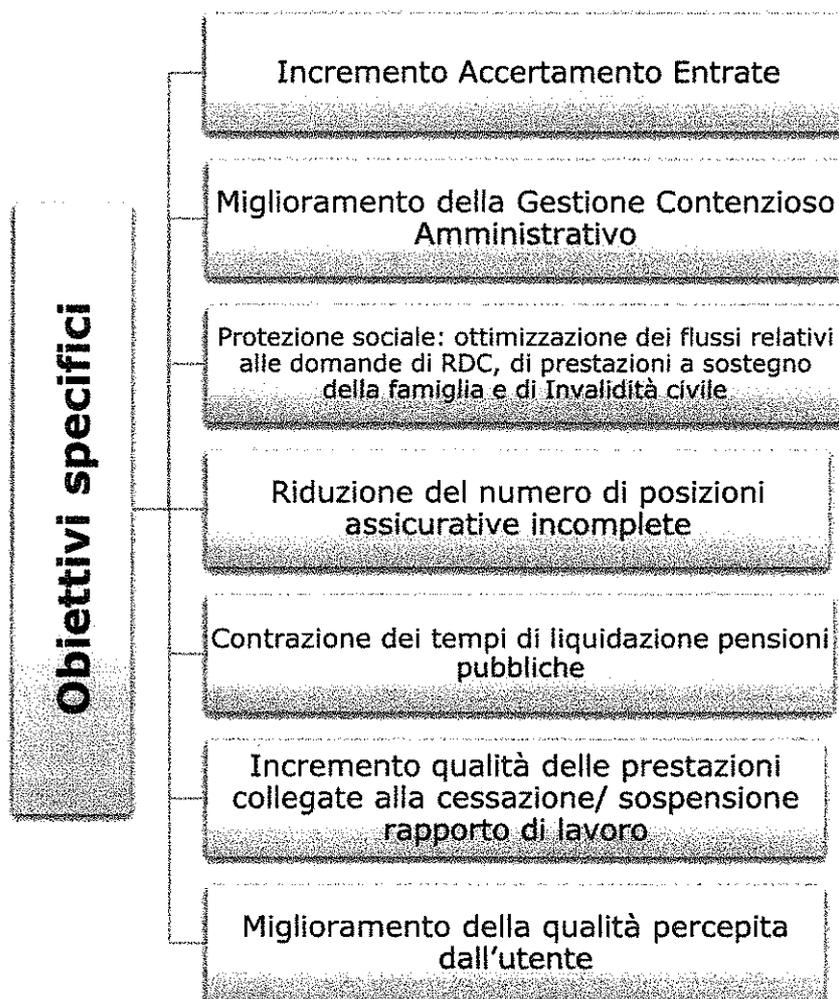
Il Piano reca in allegato:

- il "*Registro dei rischi corruzione*", aggiornato a seguito delle attività svolte nel corso del 2018;
- le schede riepilogative delle misure di prevenzione della corruzione "*ulteriori*" ed "*obbligatorie*" - con indicazione delle relative modalità e tempistica di attuazione - anch'esse aggiornate alla luce delle iniziative intraprese nel 2018;
- l'elenco dei soggetti responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei documenti, informazioni e dati rinvenibili nella sezione "*Amministrazione trasparente*" del sito istituzionale;
- l'elenco degli *Stakeholder* della Direzione Generale;
- le fonti normative in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza;
- la metodologia adottata per l'attuazione del sistema di gestione del rischio.

Il Piano è stato divulgato con messaggio Hermes n.908 del 5 marzo 2019 e pubblicato sulla rete intranet e sulla sezione "*Amministrazione trasparente*" del sito istituzionale.

4. Obiettivi specifici triennali

Partendo dalle suddette indicazioni programmatiche, vengono fissati i seguenti obiettivi specifici ai sensi dell'art. 5 D.Lgs n. 150/2009, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017 (attuativo della *c.d.* riforma Madia):



Si tratta di obiettivi, definiti su base triennale, strettamente collegati ed attuativi delle linee guida gestionali e che rivestono carattere strategico per l'amministrazione.

Gli obiettivi individuati impegnano indistintamente tutte le strutture di produzione ed inoltre, come emergerà dalla connessa programmazione annuale, numerose Direzioni Centrali coinvolte attraverso Programmi Operativi, dal contenuto innovativo, la cui realizzazione è strumentale al conseguimento degli obiettivi specifici.

4.1. Incremento Accertamento Entrate

Le attività da realizzare hanno l'obiettivo di potenziare le attuali funzioni della gestione delle denunce contributive ed i relativi controlli, già previsti per tutte le gestioni previdenziali, comprese quelle pubbliche, migliorando così anche le previsioni di gettito.

Un sistema di monitoraggio delle riscossioni da accertamento di vigilanza documentale e vigilanza ispettiva, in sinergia con INL, consentirà il consolidamento delle metodologie e delle procedure automatizzate di contrasto alla simulazione dei rapporti di lavoro finalizzata alla indebita fruizione di prestazioni previdenziali e la rilevazione della congruenza tra accertato e riscosso. Queste attività, inoltre, consentiranno il tempestivo recupero del debito contributivo e delle ulteriori posizioni debitorie anche attraverso le necessarie iniziative di revisione dell'inquadramento previdenziale dei soggetti contribuenti.

L'andamento delle attività collegate all'accertamento delle entrate è misurato attraverso uno specifico indicatore i cui valori-obiettivo, fissati per il triennio, vengono esposti nella tabella che segue.

Indicatore	Obiettivo 2019	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021
Valore della Produzione Contributi (Maggiori Entrate DCERC) in Euro	+ 2% (obiettivo 2018)	+2% obiettivo 2019	+ 2% Obiettivo 2020

4.2. Miglioramento della Gestione Contenzioso Amministrativo

L'obiettivo principale è il miglioramento delle prassi lavorative - sia degli operatori interni che degli intermediari esterni - per la gestione del contenzioso e l'applicazione dell'autotutela per neutralizzare il rischio di un'evoluzione delle controversie in sede giudiziaria. Un secondo obiettivo è la predisposizione di un sistema di rilevazione dei costi diretti ed indiretti del contenzioso sostenuti per quelle casistiche in cui l'Istituto risulta a più riprese soccombente, nonché delle cause che ne hanno determinato la soccombenza.

In materia di Invalidità Civile si metteranno in campo soluzioni volte all'incremento del presidio delle attività peritali da parte del personale medico, ed il coinvolgimento degli intermediari dell'Istituto sull'attuazione dei procedimenti in materia di Invalidità Civile per l'omogeneità degli aspetti organizzativi e applicativi in tutte le strutture territoriali.

In materia di contenzioso sui provvedimenti di autorizzazione alla Cassa Integrazione Ordinaria si punta alla riduzione del numero di ricorsi al competente

Comitato Centrale, all'eliminazione delle criticità a livello territoriale attraverso la riduzione dei tempi di lavorazione dei ricorsi da parte delle strutture territoriali e all'incremento dell'indice di deflusso.

Per la misurazione del livello di raggiungimento dell'obiettivo, si farà riferimento all'Indicatore sintetico di qualità dei Ricorsi Amministrativi del Cruscotto Direzionale ed all'Indicatore sintetico di qualità del Cruscotto Direzionale relativo all'Attività medico legale in materia di assistenza così come riportati nella tabella che segue.

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2019	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021
Indice sintetico di qualità Ricorsi amministrativi del Cruscotto direzionale	100	+ 2 % (rispetto ad obiettivo 2018)	+ 2% (rispetto ad obiettivo 2019)	+1% (rispetto ad obiettivo 2020)
Indice sintetico qualità sezione pareri e attività peritali prestazioni assistenziali	100	+ 2% (rispetto a baseline)	+ 2% (rispetto ad obiettivo 2019)	+1% (rispetto ad obiettivo 2020)

4.3. Protezione sociale: ottimizzazione dei flussi relativi alle domande di Reddito di Cittadinanza, di prestazioni a sostegno della famiglia e di Invalidità civile

L'obiettivo tende all'adozione da parte dell'Inps di campagne informative al fine di ottimizzare il flusso delle richieste relative a prestazioni a sostegno del reddito come ed il nuovo Reddito e Pensioni di Cittadinanza, l'evoluzione dell'ISEE verso la DSU precompilata, attraverso l'implementazione delle procedure telematiche per l'individuazione di utenti i cui dati siano già reperibili dagli archivi Inps e dell'Agenzia delle Entrate, l'implementazione della procedura di gestione delle domande per il reddito di inclusione.

Per quanto riguarda il processo Invalidità Civile, si interverrà per arrivare ad una razionalizzazione e integrazione delle procedure sanitarie e amministrative, che consentiranno una riduzione dei tempi di conclusione dell'iter e quindi un incremento del livello di soddisfazione dell'utenza.

Per la misurazione del livello di raggiungimento dell'obiettivo, si farà riferimento all'andamento degli indicatori collegati ai prodotti inseriti nella linea strategica ed all'Indicatore sintetico di qualità del Cruscotto Direzionale relativo

all'Attività medico legale in materia di assistenza così come riportati nella tabella che segue.

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2019	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021
Percentuale definito domande RDC	Non presente*	0,85	0,87	0,88
Percentuale definito domande per sostegno alle famiglie (indicatore del Cruscotto direzionale relativo alle suddette prestazioni)	Non Presente	0,85	0,87	0,88
Indice sintetico di qualità Invalidità civile	100	+2% rispetto a baseline	+ 1% (rispetto ad obiettivo 2019)	+ 1% (rispetto ad obiettivo 2020)

*Il reddito/pensione di cittadinanza è stato introdotto con decreto legge n. 4 del 28 gennaio 2019, convertito con modificazioni con modificazioni con legge n. 26 del 28 marzo 2019, per cui il codice modello per la misurazione del prodotto è in fase di ultimazione per il suo rilascio e misurazione

4.4. Dipendenti pubblici: ricostruzione della carriera contributiva e miglioramento dei tempi di liquidazione delle pensioni

4.4.1. Riduzione del numero di posizioni assicurative incomplete

L'obiettivo punta al completo aggiornamento della banca dati delle posizioni assicurative di tutti gli iscritti alla gestione pubblica per permettere agli interessati di disporre delle informazioni indispensabili nelle scelte di carattere pensionistico-previdenziale. In tale ottica è necessario il rilascio dell'estratto conto certificativo ai dipendenti pubblici, come già avviene per gli iscritti all'AGO ai sensi dell'articolo 54 della legge 88/1989 e realizzare l'Estratto Conto Integrato per migliorare la conoscenza, la cultura e la consapevolezza previdenziale anche attraverso l'invio della c.d. Busta Arancione nell'ambito del progetto "La mia pensione".

Per la misurazione del livello di raggiungimento dell'obiettivo, si farà riferimento all'Indicatore sintetico di qualità dei Conti Individuali del Cruscotto Direzionale, ai risultati dei Progetti Nazionali di Miglioramento – in materia di aggiornamento delle posizioni assicurative degli iscritti alle casse pubbliche - di cui alla circolare n. 81/2017 e ai risultati del Progetto ECO di cui alle determinazioni direttoriali nn. 3 e 77/2018 così come riportati nella tabella che segue.

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2019	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021
Indice sintetico di qualità Conti Individuali del Cruscotto direzionale	100	+ 2% di miglioramento dell'indice	+ 2% miglioramento dell'indice	+ 1% miglioramento dell'indice
Progetto Implementazione Posizione individuale dei dipendenti pubblici (Circolare 81/2017)	264.993 istanze (al 31 dicembre 2018)	40% abbattimento giacenza iniziale	60% abbattimento giacenza iniziale	
Progetto Gestione Scarti riscatti e ricongiunzioni gestione pubblica (Circolare 81/2017)	9.113.703 scarti (al 31 dicembre 2018)	10% abbattimento giacenza iniziale	45% abbattimento giacenza iniziale	45% abbattimento giacenza iniziale
Progetto ECO Contrazione Giacenze determinazioni direttoriali n.3/2018 e n.77/2018	157.962 (pezzi al 31 dicembre 2018)	52.293 (pezzi effettivi)	88.570 (pezzi effettivi)	17099 (pezzi effettivi)

4.4.2. Contrazione dei tempi di liquidazione pensioni pubbliche

Dalla gestione completa e diretta del conto assicurativo dei lavoratori pubblici, anche attraverso l'integrazione di tutte le banche dati che alimentano i sottosistemi collegati alle prestazioni istituzionali, discende, quale ulteriore beneficio atteso, la contrazione dei tempi di liquidazione delle pensioni pubbliche.

Per la misurazione del livello di raggiungimento dell'obiettivo, si farà riferimento all'Indice di Giacenza della Gestione Pensioni Pubbliche della procedura Verifica ed all'Indicatore sintetico di qualità delle "Pensioni Pubbliche" del Cruscotto Direzionale così come riportati nella tabella che segue.

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2019	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021
Indice di giacenza PDAP in GG	211	150	75	30

Indice sintetico di qualità pensioni gestione pubblica Cruscotto direzionale	100	+ 2% (rispetto ad obiettivo 2018)	+ 1% (rispetto ad obiettivo 2019)	+ 1% (rispetto ad obiettivo 2020)
--	-----	--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

4.5. Incremento qualità delle prestazioni collegate alla cessazione/ sospensione rapporto di lavoro

Per conseguire l'obiettivo ed assicurare le prestazioni in discorso alle persone che hanno perso il lavoro, l'Istituto continuerà nell'adeguamento, rispetto alle evoluzioni normative, dei flussi procedurali e degli applicativi informatici, oltre ad adottare tutte le iniziative necessarie all'omogeneizzazione delle prassi operative su tutto il territorio nazionale sia in materia di cassa integrazione sia relativamente alle domande di intervento del Fondo d'Integrazione Salariale (c.d. FIS).

Per la misurazione del livello di raggiungimento dell'obiettivo, si farà riferimento all'Indicatore sintetico di qualità degli Ammortizzatori Sociali del Cruscotto Direzionale così come riportati nella tabella che segue.

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2019	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021
Indice sintetico di qualità cessazione/sospensione rapporto di lavoro del Cruscotto direzionale	100	+ 2% (rispetto a baseline)	+ 1% (rispetto ad obiettivo 2019)	+ 1% (rispetto ad obiettivo 2020)

4.6. Miglioramento della qualità percepita dall'utente

Dall'obiettivo consegue la necessità di realizzare indagini di verifica della qualità e del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi offerti al fine di individuarne i punti di forza e le criticità, e quindi consentire di attivare le necessarie azioni migliorative.

Contestualmente, si dovrà procedere alla redazione della nuova Carta dei servizi che dovrà anche evidenziare gli strumenti di trasparenza e dialogo offerti dall'ordinamento al cittadino, come ad esempio l'accesso civico generalizzato, oltre all'aggiornamento dell'elenco dei servizi relativi anche alle gestioni ex-Inpdap ed ex-Enpals.

Per la misurazione del livello di raggiungimento dell'obiettivo, si farà riferimento all'Indicatore sintetico di qualità della Customer Care del Cruscotto Direzionale così come riportati nella tabella che segue.

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2019	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021
Indice sintetico di qualità Area <i>Customer Care</i>	100	+ 1% (rispetto ad obiettivo 2018)	+ 1% (rispetto ad obiettivo 2019)	+1% (rispetto ad obiettivo 2020)

5. La Programmazione annuale

La programmazione annuale è strettamente collegata a quella triennale e rappresenta il traguardo intermedio da raggiungere al fine di assicurare il conseguimento dell'obiettivo triennale al quale è riferita. Nel Presente documento vengono pertanto definiti obiettivi (ed indicatori) funzionalmente collegati a quelli triennali. Tali obiettivi confluiranno nell'allegato tecnico al presente Piano, nel quale sarà declinato l'insieme complessivo degli obiettivi gestionali per il 2019.

L'insieme degli "**obiettivi specifici annuali**" confluirà pertanto – con lo stesso peso percentuale - nella "struttura degli obiettivi" di tutti i dirigenti dell'Istituto in quanto collegato ad obiettivi triennali "di ente". Il grado di raggiungimento sarà determinato dalla media dei risultati raggiunti – a livello nazionale - sui singoli obiettivi specifici annuali.

Gli obiettivi specifici annuali si dividono in due gruppi:

- A) **Obiettivi specifici dei dirigenti delle strutture territoriali** (regionali, di coordinamento metropolitano, provinciali e filiali di coordinamento);
- B) **Obiettivi specifici dei dirigenti delle direzioni centrali.**

5.1. Obiettivi specifici dei dirigenti delle strutture territoriali

Il sistema di misurazione utilizzato nell'Istituto è caratterizzato da un elevato grado di oggettività, affidabilità ed automazione. Tali caratteristiche hanno consentito di definire, rispetto agli obiettivi specifici triennali, indicatori aventi analoghe prerogative. Per tutti i dirigenti a presidio del territorio gli obiettivi specifici annuali vengono, di conseguenza, a coincidere con l'obiettivo fissato per il 2019 rispetto a quelli triennali.

5.2. Obiettivi specifici dei dirigenti delle direzioni centrali

Il Presidente, sulla base delle indicazioni date dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza nella Relazione Programmatica 2019-2021 ha individuato, con la determinazione presidenziale n. 119/2018, relativamente al 2019, le Linee Guida Gestionali ed ha, altresì approvato le "modalità attuative delle altre linee strategiche CIV non collegate ad obiettivi specifici di Ente".

Le sei linee guida individuate nell'allegato 1 della predetta determinazione focalizzano le attività core dell'Istituto (ampliamento della base imponibile contributiva, sostegno alle fasce più deboli, ricostruzione della carriera contributiva e miglioramento dei tempi di liquidazione delle pensioni dei dipendenti pubblici, tempestività nell'aiuto a chi perde il lavoro) e quelle attività su cui maggiormente si concentra l'attenzione dell'utenza (deflazione del contenzioso amministrativo e dialogo diretto con i cittadini).

Contestualmente, per ogni Linea guida gestionale, sono stati individuati specifici indicatori, correlati a dati di produzione (abbattimento delle giacenze, percentuale di definito), dati contabili e indici di qualità delle prestazioni e valori obiettivo. Tale articolazione ha permesso di individuare specifici Programmi Operativi, di carattere innovativo, declinati in uno o più Progetti attuativi, assegnati alla responsabilità delle Direzioni Centrali con le quali l'architettura progettuale è stata condivisa. Nel presente Piano vengono riportati soltanto i Progetti strumentali al raggiungimento degli obiettivi specifici annuali. Per ogni Progetto è stato, inoltre, evidenziato il beneficio atteso. L'elenco completo dei Programmi operativi e connessi Progetti operativi è inserito nelle tabelle integrative dell'Allegato Tecnico.

6. Declinazione annuale degli obiettivi specifici triennali

Di seguito, vengono definiti gli obiettivi specifici annuali collegati agli obiettivi triennali di ente. Per ogni obiettivo, nella tabella associata, sono stati inseriti gli indicatori di riferimento sia di area produttiva, nella disponibilità dei dirigenti assegnatari di funzioni sul territorio, sia connessi alla realizzazione dei Progetti di competenza delle Direzioni Centrali. Per ogni progetto viene individuata la Direzione Centrale Competente.

6.1. Incremento Accertamento Entrate

L'obiettivo tende a migliorare la capacità di accertamento di fenomeni elusivi ed evasivi anche attraverso lo sviluppo di attività di intelligence (Vigilanza documentale):

Indicatore	Obiettivo 2018	Obiettivo 2019
Valore della Produzione Contributi (Maggiori Entrate DCERC) in Euro	8.498.292.386	8.677.272.858 (+ 2% su obiettivo 2018)

Vengono inoltre individuate le seguenti attività progettuali strumentali al raggiungimento dell'obiettivo:

Progetti Direzioni Centrali	Beneficio atteso
Direzione centrale Entrate e recupero crediti Evoluzione del controllo incrociato Certificazione Unica/770/Uniemens per la rilevazione della corretta contribuzione accreditata	Estratto conto aggiornato e certificabile ed eventuale recupero della contribuzione corretta.
Direzione centrale Entrate e recupero crediti Strutturazione banca dati dei contratti collettivi nazionali finalizzata a favorire il controllo del rispetto degli obblighi contributivi attraverso lo sviluppo di procedure automatizzate di controllo delle dichiarazioni contributive	Miglioramento delle capacità di accertamento dei fenomeni di omissione di contribuzione previdenziale e di fruizione indebita di agevolazioni contributive.
Direzione centrale Entrate e recupero crediti Integrazione del nuovo Recupero Crediti aziende con le procedure del contenzioso	Corretta gestione delle procedure di infasamento e monitoraggio delle partite sospese in fase amministrativa e immediata ripresa delle attività di recupero crediti in caso di esito vittorioso del contenzioso.

Progetti Direzioni Centrali	Beneficio atteso
<p>Direzione centrale Entrate e recupero crediti Realizzazione di un sistema di monitoraggio delle riscossioni da accertamento di vigilanza documentale e vigilanza ispettiva.</p>	<p>Monitoraggio tempestivo e costante della congruenza tra accertato e riscosso.</p>
<p>Direzione centrale Entrate e recupero crediti In continuità con gli obiettivi fissati nel piano della performance 2015-2017, consolidamento delle metodologie e delle procedure automatizzate di contrasto alla simulazione dei rapporti di lavoro finalizzata alla indebita fruizione di prestazioni previdenziali e avvio delle nuove procedure automatizzate, anche attraverso l'impiego di sistemi statistici predittivi di business intelligence.</p>	<p>Il beneficio atteso è costituito dalla somma degli importi di prestazioni a sostegno del reddito e pensionistiche che l'Istituto non erogherà grazie al blocco preventivo della contribuzione fittizia.</p>
<p>Direzione centrale Entrate e recupero crediti Individuazione delle linee di attività ispettiva su PP.AA.</p>	<p>Potenziamento dell'attività di verifica amministrativa con il recupero entro i limiti prescrizionali dei contributi non versati dalle Pubbliche Amministrazioni.</p>
<p>Direzione Centrale Studi e Ricerche Assistenza nell'analisi dei comportamenti di imprese e lavoratori.</p>	<p>Più efficace contrasto all'analisi di sottrazione della base imponibile e aumento dei contributi versati dalle aziende attraverso l'incrocio di banche dati.</p>
<p>Direzione Centrale Studi e Ricerche Studio di fattibilità per la costruzione di una banca dati integrata con informazioni fiscali e contributive di varie fonti nell'ambito della convenzione SoSe e definizione di indicatori di affidabilità contributiva per le imprese italiane.</p>	<p>Più efficace contrasto all'analisi di sottrazione della base imponibile e aumento dei contributi versati dalle aziende attraverso l'incrocio di banche dati.</p>
<p>Direzione centrale Entrate e recupero crediti Due diligence dei soggetti contribuenti "Enti pubblici" diversi da Regioni e autonomie locali inquadrati con il codice statistico contributivo (CSC) 20101 e 20102.</p>	<p>Miglioramento delle metodologie di controllo del corretto assolvimento degli obblighi contributivi attraverso le necessarie iniziative di revisione dell'inquadramento previdenziale dei soggetti contribuenti.</p>

6.2. Miglioramento della Gestione Contenzioso Amministrativo

In questo specifico ambito, con l'obiettivo di incrementare l'efficacia gestionale del contenzioso amministrativo, verranno sviluppati nel corso del 2018 due progetti di competenza centrale, che si affiancheranno all'indicatore di area produttiva.

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2019
Indice sintetico di qualità Ricorsi amministrativi del Cruscotto direzionale	100	+ 2 % (rispetto a baseline)
Indice sintetico qualità sezione pareri e attività peritali prestazioni assistenziali	100	+ 2% (rispetto a baseline)

Vengono inoltre individuate le seguenti attività progettuali strumentali al raggiungimento dell'obiettivo:

Progetti Direzioni Centrali	Beneficio atteso
<p>Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi informativi Stipula di un Accordo tecnico con gli intermediari per il miglioramento della gestione del contenzioso amministrativo e giudiziario. Sessione di formazione per gli intermediari sulla corretta gestione del contenzioso ai fini di un efficientamento dell'utilizzo degli strumenti di tutela amministrativa e giudiziaria, nell'ottica di miglioramento del servizio all'utenza.</p>	Miglioramento delle prassi lavorative degli operatori interni ed esterni in un'ottica di deflazione del contenzioso.
<p>Direzione centrale Ammortizzatori sociali Piano coordinato di interventi sul contenzioso amministrativo in materia di CIGO al fine di conseguire una riduzione strutturale dello stesso, tramite l'adozione di misure volte alla prevenzione e alla deflazione.</p>	Normalizzazione del contenzioso amministrativo in materia di CIGO attraverso la riduzione del numero di ricorsi al CGPT, l'eliminazione di criticità a livello territoriale, la riduzione dei tempi di lavorazione dei ricorsi da parte delle sedi, il decremento del numero di ricorsi amministrativi e l'incremento indice di deflusso degli stessi.
<p>Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione Analisi amministrativa, sviluppo e messa in produzione del sistema integrato di monitoraggio.</p>	Monitoraggio costi per l'analisi dell'incidenza ed il relativo contenimento.

Progetti Direzioni Centrali	Beneficio atteso
<p>Progetto di studio per la prospettazione di strumenti di innovazione anche normativa tesi a rimuovere il fenomeno del contenzioso medico-legale</p> <p>Analisi di soluzioni operative tese all'incremento del presidio delle attività peritali in collaborazione con le Strutture competenti.</p>	Aumento delle percentuali di presenza alle operazioni peritali.

6.3. Protezione sociale: ottimizzazione dei flussi relativi alle domande di Reddito di Cittadinanza, di prestazioni a sostegno della famiglia e di Invalidità civile.

Le nuove prestazioni approvate negli ultimi anni a sostegno della famiglia e delle fasce deboli, presuppongono una risposta rapida ed efficace da parte dell'Istituto. Per tale motivo, oltre all'indicatore sintetico di qualità dell'Invalidità Civile, viene dato rilievo alla capacità dell'Istituto di definire velocemente queste domande di servizio:

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2019
Percentuale definito domande RDC	Non presente*	0,85
Percentuale definito domande per sostegno alle famiglie (indicatore del Cruscotto direzionale relativo alle suddette prestazioni)	Non presente	0,85
Indice sintetico di qualità Invalidità civile	100	+2% rispetto a baseline

*Il reddito di cittadinanza è stato approvato col decreto legge n. 4 del 28 gennaio 2019, convertito con legge n. 26 del 28 marzo 2019, per cui il codice modello per misurare il prodotto deve essere ancora rilasciato

Vengono inoltre individuate le seguenti attività progettuali strumentali al raggiungimento dell'obiettivo:

Progetti Direzioni Centrali	Beneficio atteso
<p>Direzione Centrale Ammortizzatori sociali Evoluzione dell'Isee verso la DSU precompilata e valori indicatori Isee on line. Implementazione procedure telematiche per l'individuazione di utenti i cui dati siano reperibili dagli archivi INPS e Agenzia delle Entrate.</p>	<p>Evoluzione del modello ISEE che consenta di rendere disponibile agli utenti telematicamente compilata la dichiarazione sostitutiva unica.</p>
<p>Direzione Centrale Ammortizzatori sociali Evoluzione delle procedure di gestione e completa automazione, con il raggiungimento del 100% di efficienza, per le nuove misure introdotte dalla legge di stabilità 2017 (L. 232/2016) a tutela della genitorialità: premio alla nascita (art. 1, comma 353) e agevolazioni per la frequenza di asili nido pubblici e privati (art. 1, comma 355).</p>	<p>Efficientamento procedure, adeguamento alle normative.</p>
<p>Direzione Centrale Ammortizzatori sociali Reddito/Pensione di cittadinanza: sviluppo e implementazione procedure in attuazione alle recenti disposizioni normative.</p>	<p>Efficace gestione del sistema per l'istruttoria e la gestione delle domande e del sistema di controlli finalizzati alla erogazione della prestazione.</p>
<p>Direzione Centrale Sostegno alla non autosufficienza, invalidità civile e altre prestazioni Razionalizzazione e integrazione delle procedure sanitarie e amministrative per sviluppare la digitalizzazione del processo dell'invalidità civile e implementazione delle Banche dati INV-CIV (DB Integrato)</p>	<p>Efficientamento del processo di lavoro dell'invalidità civile nelle realtà interessate dall'accentramento delle funzioni in capo all'Istituto; snellimento e ottimizzazione degli adempimenti a carico delle sedi, incremento del livello di soddisfazione dell'utenza.</p>
<p>Direzione Centrale Sostegno alla non autosufficienza, invalidità civile e altre prestazioni Progettazione, programmazione ed attuazione di azioni finalizzate ad estendere, mantenere e aggiornare l'accentramento delle funzioni di accertamento dei requisiti sanitari in convenzione</p>	<p>Estensione diffusa delle best practice nel processo di lavoro dell'invalidità civile con conseguente riduzione dei tempi di gestione, ottimizzazione dell'efficienza negli adempimenti delle sedi e nel livello di soddisfazione dell'utenza.</p>
<p>Direzione Centrale Sostegno alla non autosufficienza, invalidità civile e altre prestazioni Mappatura e reingegnerizzazione del processo invalidità civile con ottimizzazione livelli di controllo relativamente alle domande d'indennità di accompagnamento ultra 65 anni, domande di assegno mensile (18/65 anni) e domande di pensione di inabilità (18/65 anni)</p>	<p>Miglioramento dei tempi di erogazione delle prestazioni.</p>

6.4. Dipendenti pubblici: ricostruzione della carriera contributiva e miglioramento dei tempi di liquidazione delle pensioni

6.4.1. Riduzione del numero di posizioni assicurative incomplete

L'indicatore di produzione è collegato all'indice di giacenza tratto dalla procedura di gestione. Inoltre, verrà sviluppato un progetto centrale che inciderà soprattutto sugli aspetti procedurali, snellendoli.

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2019
Indice sintetico di qualità Conti Individuali del Cruscotto direzionale	100	+ 2% di miglioramento dell'indice
Progetto Implementazione Posizione individuale dei dipendenti pubblici (Circolare 81/2017)	264.993 Istanze giacenti al 31 dicembre 2018	40% abbattimento giacenza al 31 dicembre 2018
Progetto Gestione Scarti riscatti e ricongiunzioni gestione pubblica (Circolare 81/2017)	9.113.703 Scarti giacenti al 31 dicembre 2018	10% abbattimento giacenza al 31 dicembre 2018
Progetto ECO Contrazione Giacenze determinazioni direttoriali n.3/2018 e n.77/2018	157.962 pezzi effettivi al 31 dicembre 2018	52293 (<i>pezzi effettivi</i>)

Vengono inoltre individuate le seguenti attività progettuali strumentali al raggiungimento dell'obiettivo:

Progetti Direzioni Centrali	Beneficio atteso
Direzione centrale Entrate e recupero crediti Predisposizione delle posizioni assicurative degli iscritti Cassa Stato per l'erogazione delle prestazioni e la consultazione dell'estratto conto.	Gestione di tutte le posizioni assicurative dei dipendenti pubblici appartenenti al comparto Difesa e sicurezza su un'unica piattaforma. Semplificazione organizzativa e delle procedure gestionali.
Direzione Centrale Pensioni Telematizzazione del TFR per i Dipendenti pubblici e integrazione con la Previdenza Complementare. Attivazione di un servizio di simulazione del TFR per gli utenti.	Miglioramento della qualità del servizio.

6.4.2. Contrazione dei tempi di liquidazione pensioni pubbliche

E' posta attenzione sia alla riduzione dei tempi di definizione delle prime liquidazioni (previo utilizzo dell'indicatore sintetico di qualità Pensioni Gestione Pubbliche) sia all'attività di riliquidazione (Indice di giacenza specifico dei prodotti).

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2019
Indice di giacenza PDAP in GG	211	150
Indice sintetico di qualità pensioni gestione pubblica Cruscotto direzionale	100	+ 2% (rispetto a baseline)

Viene inoltre individuata la seguente attività progettuale strumentale al raggiungimento dell'obiettivo:

Progetti Direzioni Centrali	Beneficio atteso
Direzione Centrale Pensioni Omogeneizzazione del processo di certificazione, calcolo liquidazione e ricostituzione delle prestazioni pensionistiche	Contrazione dei tempi di liquidazione

6.5. Incremento qualità delle prestazioni collegate alla cessazione/ sospensione rapporto di lavoro

A fronte di un'utenza particolarmente bisognosa, sono stati aggiornati gli indicatori di qualità del Cruscotto Direzionale relativi alla NASPI e alle autorizzazioni CIGO per orientarli all'utenza: l'Istituto si fa sostanzialmente carico, nella modalità di misurazione, dei ritardi istruttori. Il miglioramento del relativo indice sintetico del Cruscotto Direzionale viene assunto quale indicatore dell'obiettivo:

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2019
Indice sintetico di qualità cessazione/sospensione rapporto di lavoro del Cruscotto direzionale	100	+ 2% (rispetto a baseline)

Vengono inoltre individuate le seguenti attività progettuali strumentali al raggiungimento dell'obiettivo:

Progetti Direzioni Centrali	Beneficio atteso
<p>Direzione centrale Organizzazione e sistemi informativi Semplificazione delle domande di accesso alle prestazioni e revisione dei provvedimenti di concessione o reiezione delle richieste, con motivazioni strutturate opportunamente in base alle caratteristiche della domanda: - Semplificazione delle domande di CIG Ordinaria con precompilazione dati disponibili nella piattaforma Uniemens. - Predisposizione del provvedimento di concessione e reiezione CIG Ordinaria con motivazioni strutturate in base alle caratteristiche della domanda. - Revisione nell'ottica di una semplificazione e una maggiore uniformità delle domande di accesso alla prestazione Assegno ordinario a carico dei diversi Fondi di Solidarietà.</p>	Miglioramento del servizio di gestione domande di CIG Ordinaria
<p>Direzione centrale Ammortizzatori sociali Evoluzione delle procedure di gestione delle integrazioni salariali con la costituzione di un cruscotto CIG per le aziende e gli intermediari qualificati.</p>	Maggiore Tempestività delle comunicazioni alle aziende; miglioramento del controllo dei requisiti aziendali per l'accesso alla CIG. Monitoraggio in tempo reale della spesa CIG

6.6. Miglioramento della qualità percepita dall'utente

La specifica sezione "Customer Care" già attiva nel Cruscotto Direzionale e rilevante per l'obiettivo specifico di ente sin dal 2018, sarà integrata con l'indice di soddisfazione globale dell'Utenza tratto dalle indagini di Customer Experience annualmente somministrate dall'Istituto.

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2019
Indice sintetico di qualità Area Customer Care	100	+ 1% (rispetto a baseline)

Vengono inoltre individuate le seguenti attività progettuali strumentali al raggiungimento dell'obiettivo:

Progetti Direzioni Centrali	Beneficio atteso
<p>DC Sostegno alla non autosufficienza, invalidità civile e altre prestazioni Automazione acquisizione domande e gestione lavorazioni per Home Care Premium e LTC - Disability Card.</p>	Miglioramento della qualità del servizio, percepita dall'utenza.
<p>DC Pensioni Ridefinizione delle regole d'ingaggio e delle modalità di accesso e di utilizzo delle informazioni da parte dei patronati.</p>	Miglioramento della qualità del servizio, percepita dall'utenza.
<p>DC Organizzazione e sistemi informativi Definizione ed implementazione dell'archivio unico dei contatti. Rivisitazione della logistica delle aree dedicate all'accoglienza e dell'assetto organizzativo e funzionale del servizio di informazione e consulenza dell'Istituto.</p>	Miglioramento della qualità del servizio, percepita dall'utenza.
<p>DC Relazioni Esterne Riorganizzazione dei percorsi del portale con l'obiettivo di ottimizzare l'esperienza mediante lo sviluppo di tecnologie di personalizzazione e di navigazione da parte dell'utenza.</p>	Miglioramento della qualità del servizio, percepita dall'utenza.
<p>Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi informativi Redazione della nuova Carta dei Servizi Integrata, che dovrà anche evidenziare gli strumenti di trasparenza e dialogo offerti dall'ordinamento al cittadino tra cui quelli di recente introdotti dal legislatore, quale l'istituto dell'accesso civico generalizzato e prevedere: - la completa e aggiornata presentazione delle modalità di erogazione dei propri servizi - l'indicazione degli attuali diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dell'Istituto - l'esaustiva informazione su orari ed ubicazione delle sedi - l'aggiornamento dell'elenco dei servizi relativi anche alle gestioni ex-Inpdap ed ex-Enpals - la redazione di un nuovo elenco degli impegni riguardanti alcune prestazioni per le quali l'Istituto ha fissato dei termini anche inferiori a quelli fissati nel Regolamento di attuazione della Legge 7 agosto 1990, n. 241, entro i quali si impegna a definire le istanze provenienti dagli utenti</p>	Miglioramento dei rapporti con il cittadino in termini di comunicazione e trasparenza

Roma,

Il Direttore Centrale
Pianificazione e Controllo di Gestione

Il Direttore Generale