



PIANO DELLA PERFORMANCE 2020-2022

Sommario

Finalità e contenuti del piano

La missione dell'Istituto

L'INPS e il sistema socio-economico nazionale

L'INPS digitale – il portale internet e l'utilizzo del PIN

Assetto organizzativo e stato delle risorse umane

Produzione

Indici di produttività, giacenza e deflusso

Qualità

Customer Experience

Lo stato delle risorse finanziarie

Quadro strategico di riferimento

Ciclo di pianificazione e programmazione

Macro-linee strategiche del CIV

Linee guida gestionali

Obiettivi specifici di ente

Obiettivi specifici triennali

Programmazione annuale

Performance di ente

Declinazione annuale degli obiettivi specifici triennali

Finalità del Piano

Supportare i processi decisionali, favorendo la verifica di coerenza fra risorse ed obiettivi

Comunicare agli stakeholder priorità e risultati attesi e conseguiti

Migliorare la consapevolezza del personale rispetto agli obiettivi dell'amministrazione

Contenuti del Piano

Presenta la mission e l'organizzazione dell'Istituto

Espone i dati di produzione del 2019

Pianifica gli obiettivi specifici triennali

Programma gli obiettivi specifici annuali definendo una griglia di indicatori

Indica gli obiettivi gestionali (Allegato Tecnico)

Art. 38 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”.*

Art. 1 Legge n. 88/1989

*“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

La missione dell'Istituto – categorie di utenza

CATEGORIA DI 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 26 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)
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

L'attività di consulenza e orientamento richiede un'ampissima interazione diretta con l'utenza e attraverso tutti gli intermediari che svolgono un ruolo essenziale nel presidio del complesso sistema di prestazioni garantite dall'Istituto.

Consulenti lavoro; Dottori commercialisti; Esperti contabili	<p>Servizi</p> <ul style="list-style-type: none"> • ad aziende con dipendenti; • a lavoratori autonomi; • ad iscritti alla Gestione separata
Enti di patronato	<p>Domande di</p> <ul style="list-style-type: none"> • liquidazione di pensione e di aggiornamento del conto assicurativo; • invalidità civile; • ammortizzatori sociali e di altre prestazioni a sostegno del nucleo familiare e della maternità
Associazioni di categoria	Invalidità civile
Studi legali	<ul style="list-style-type: none"> • Domande di intervento del Fondo di Garanzia; • Contenzioso Amministrativo e Giudiziario
CAF	ISEE ed altri servizi
Banche ed assicurazioni	<ul style="list-style-type: none"> • APE volontaria; • Cessione del quinto; • Surroghe in mutuo ipotecario

L'INPS digitale – il portale internet

Rispetto alla prima pubblicazione del 2017 il sito web *www.inps.it* ha subito numerose rifiniture ed implementazioni funzionali, volte a rafforzare il concetto di centralità dell'utente, mentre altre ancora sono in corso di studio o di sviluppo.

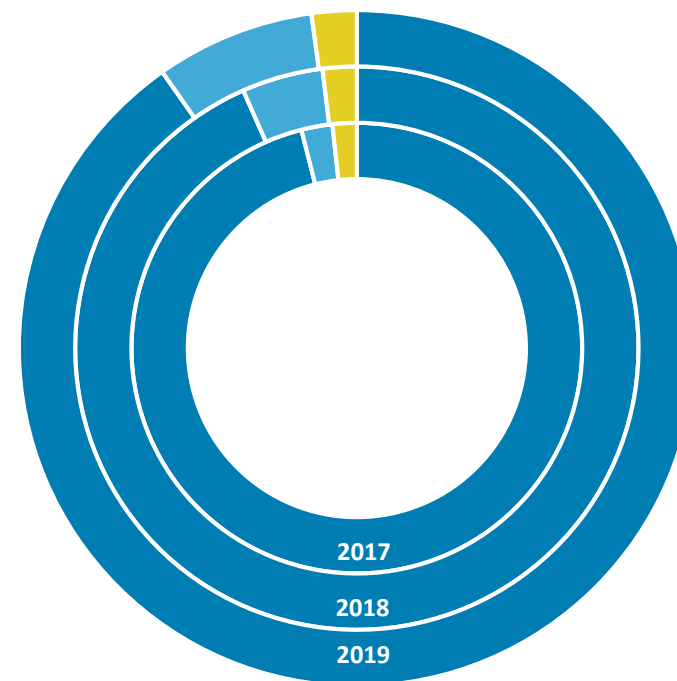
ACCESSI AL PORTALE INTERNET INPS			
Periodo di osservazione			
Descrizione	2017	2018	2019
N. visitatori nell'anno	401.357.439	449.797.208	555.577.508
Media n. visitatori giornalieri	1.099.609	1.232.321	1.522.130
Picco n. visitatori giornalieri	2.951.354	2.540.183	2.902.393
N. pagine web visitate nell'anno	3.698.349.987	4.145.499.197	4.821.248.786
Media n. pagine visitate al giorno	10.132.466	11.357.532	13.208.900
Picco n. pagine visitate al giorno	28.394.883	22.620.618	27.002.826
N. totale pagine web sul sito	66.366	69.028	81.689
N. moduli on-line	737	745	761

Dal confronto dei dati esposti emerge un trend di costante e consistente crescita in tutte le dimensioni oggetto di misurazione.

La controtendenza rispetto a tale trend dei soli valori «Picco n. visitatori giornalieri» e «Picco n. pagine visitate al giorno» attesta da parte dell'utenza un ricorso via via più costante e meno occasionale ai servizi offerti tramite il portale INPS.

Utilizzo servizi on-line autenticati

Per l'Istituto, nell'ambito del sistema multicanale di accesso, ha un ruolo strategico l'utilizzo del PIN e degli altri strumenti a questo alternativi (SPID; CNS). Al 31 dicembre 2019 gli utenti **titolari di PIN** sono 24.788.739 (**incremento del 6% rispetto al 2018**) a cui si aggiungono 306.921 utenti non titolari di PIN che accedono con credenziali SPID e 176.996 utenti non titolari di PIN che accedono con CNS. Il numero di utenti che ha effettuato almeno un accesso con PIN si riduce di circa il 3% sia nel 2018 che nel 2019 in favore del numero di utenti che ha effettuato almeno un accesso con SPID e CNS.



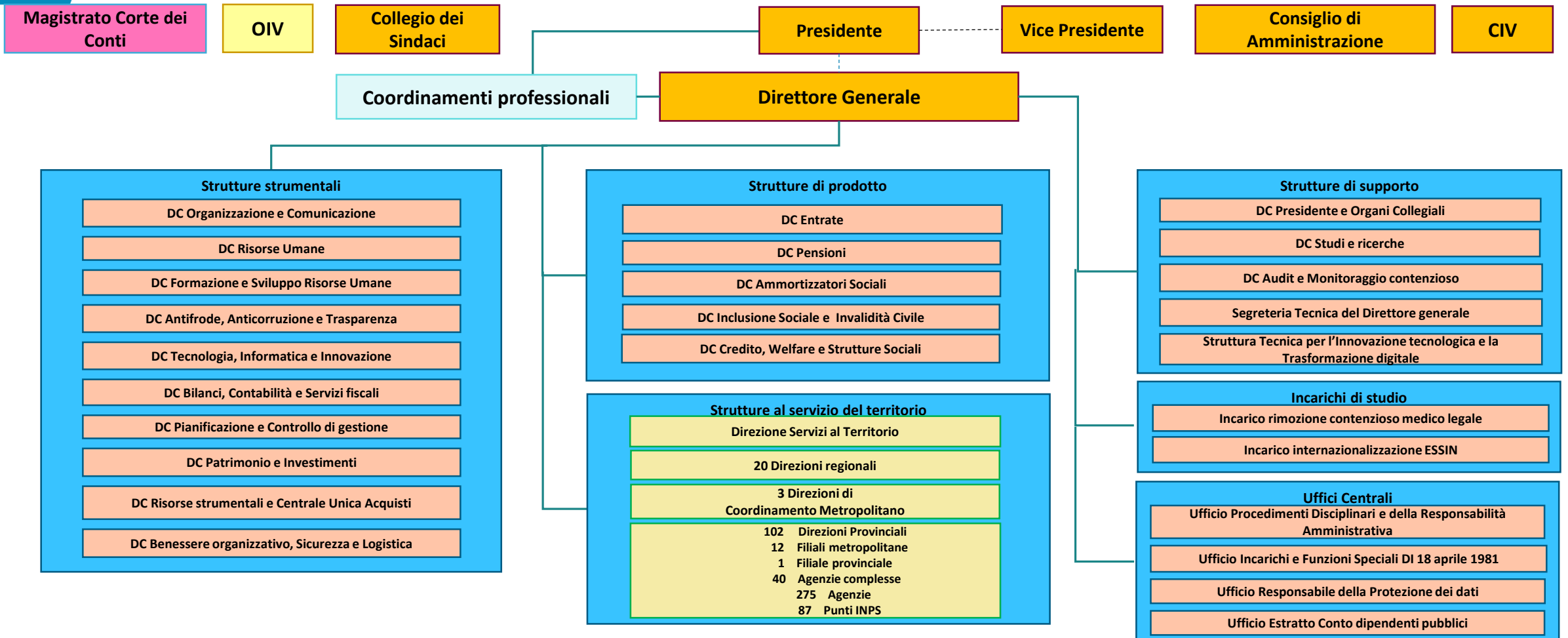
- Utenti che hanno fatto almeno un accesso con PIN
- Utenti che hanno fatto almeno un accesso con SPID
- Utenti che hanno fatto almeno un accesso con CNS

Accanto agli accessi tramite internet, **hanno acquisito grande rilevanza gli accessi tramite i nuovi canali** che permettono di interagire con alcuni servizi tramite dispositivi mobili (**smartphone e tablet**). Il netto incremento a partire dal 2018 degli accessi ai suddetti servizi è conseguenza diretta della modalità di progettazione del nuovo portale, che consente di accedervi in modalità nativa tramite i dispositivi mobili. Al sostanziale incremento degli indicatori ha contribuito in modo particolare il rilascio di alcuni servizi di largo interesse, come quello introdotto nel 2019 per la consultazione dello stato delle domande di NASPI e del Reddito/Pensione di Cittadinanza.

ACCESSI TRAMITE ALTRI CANALI			
DESCRIZIONE	2017	2018	2019
Utenti che hanno fatto almeno un accesso su APP Mobile	544.943	811.135	1.389.528
Totale accessi su APP Mobile	24.965.786	49.854.554	80.905.580
Quesiti aperti su Linea Inps	1.153.581	1.388.696	1.734.886
Download applicazioni INPS per Smartphone	557.533	843.749	1.335.950
Download applicazioni INPS per Tablet	48.863	54.310	45.850

L'assetto Organizzativo dell'Istituto

Assetto stabilito con Determinazione dell'Organo munito dei poteri del C.d.A. n. 119 del 25 ottobre 2019



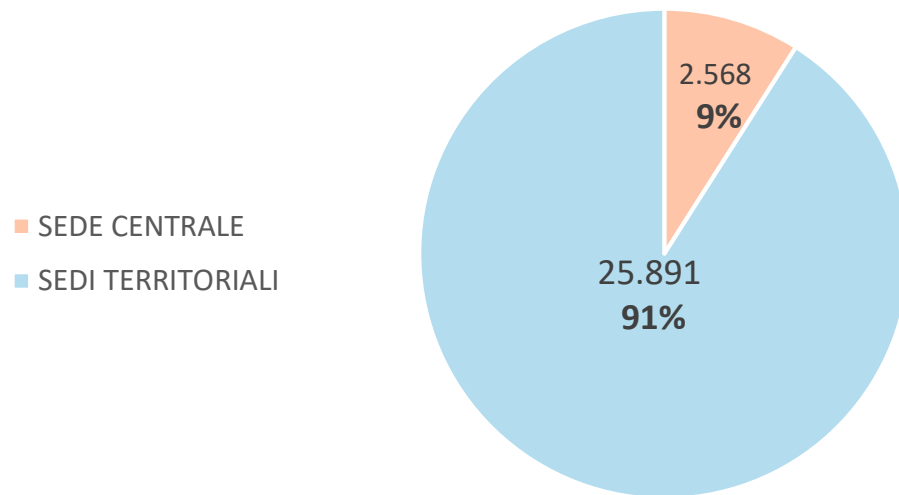
Lo stato delle Risorse Umane

La qualità e professionalità delle risorse umane, unitamente alla capillarità della presenza sul territorio, costituiscono un fattore determinante ai fini dell'efficienza e dell'efficacia del servizio reso e della conseguente soddisfazione dell'utenza.

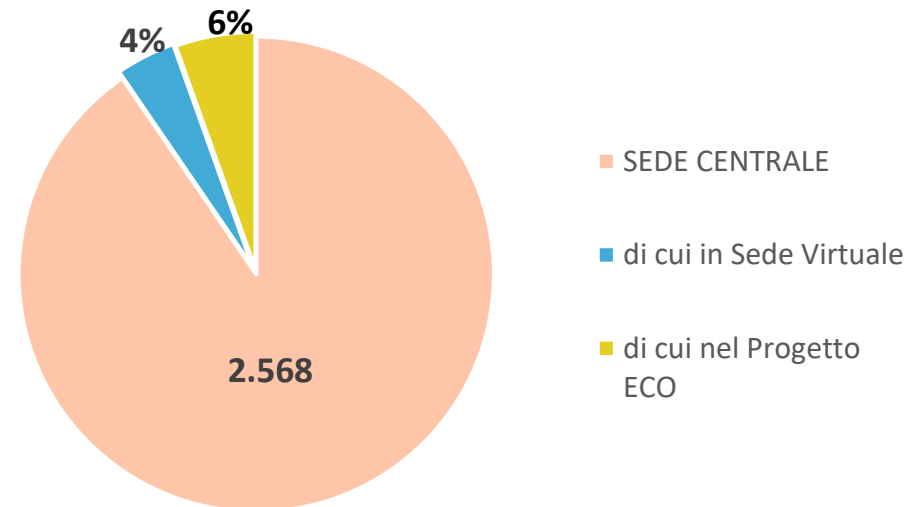
Consistenza Personale (Nazionale)

Consistenza Personale al 31/12/2018	26.947
Consistenza Personale al 31/12/2019	28.459

Personale per struttura
al 31/12/2019



Distribuzione dipendenti sede
centrale al 31/12/2019



Gli obiettivi specifici di ente ex art. 5 D. Lgs. 150/2009 sono strettamente collegati all'attività di pianificazione strategica degli organi di indirizzo politico.

Meritano di essere sottolineati in particolare:

- i risultati positivi rispetto all' «Incremento Accertamento Entrate» ed alla «Riduzione del numero di posizioni assicurative incomplete»;
- le difficoltà sull'obiettivo «Riduzione dei tempi di definizione dei prodotti gestionali delle pensioni pubbliche».

OBIETTIVO SPECIFICO DI ENTE	Risultato %	Effettivo	Obiettivo
Incremento Accertamento Entrate	25,25		
Valori della Produzione Contributi (in Euro)		10.867.894.356	8.677.272.855
Riduzione del numero di posizioni assicurative incomplete	18,08		
Indice qualità Conti Individuali		119,34	102
Implementazione Posizione Individuale dei Dipendenti Pubblici (riduzione di giacenza in pezzi)		187.759	158.996
Gestione scarti Riscatti e Ricongiunzioni Gestione Pubblica (riduzione di giacenza in pezzi)		5.576.673	8.202.333
Progetto Estratto Conto (domande definite)		73.933	52.293
Riduzione tempi definizione dei prodotti gestionali delle Pensioni Pubbliche	-21,13		
Indice giacenza settore pensioni gest. pubbliche (in giorni)		210	150
Indice qualità pensioni gestione pubblica		99,70	102

Obiettivi specifici di ente – Risultati 2019

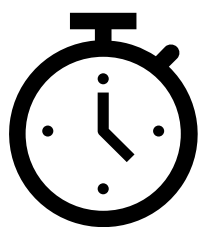
Il **risultato sintetico**, dato dalla media ponderata dei risultati dei singoli indicatori è positivo **(+7,16%)**, pur con risultati diversi sui vari indicatori, a testimonianza dell'impegno profuso nel presidio delle attività sottese agli indicatori stessi.

OBIETTIVO SPECIFICO DI ENTE	Risultato %	Effettivo	Obiettivo
Miglioramento della gestione del contenzioso Amministrativo	2,01		
Indici Ricorsi amministrativi (indice di calcolo degli indicatori)		102,68	102
Indice qualità pareri e attività peritali prestazioni assistenziali		108,13	102
Miglioramento della qualità percepita dall'utente	1,84		
Indice sintetico di qualità Area Customer Care (indice di calcolo degli indicatori)		102,86	101
Miglioramento della qualità prestazioni collegate alla cessazione/sospensione rapporto di lavoro	8,94		
Indice sintetico di qualità cessazione/sospensione rapporto di lavoro		111,12	102
Protezione sociale: ottimizzazione flussi domande di Reddito di Cittadinanza, prestazioni a sostegno della famiglia e Invalidità civile	8,81		
Percentuale definito domande Reddito di cittadinanza		96,55%	85%
Percentuale definito domande per sostegno alle famiglie		92,66%	85%
Indice sintetico di qualità Invalidità civile		105,95	102
RISULTATO SINTETICO	107,16		

Si riportano in tabella alcuni risultati relativi a prodotti che hanno un impatto molto significativo sui servizi all'utenza.

Prodotti / Indicatori	2018	2019	2019 Vs 2018	Note
Tempi medi liquidazione pensioni settore privato (giorni)	30,0	22,7	-24,4%	Il tempo medio calcola l'intervallo fra la decorrenza della prestazione e la data di definizione della domanda.
Tempi medi liquidazione pensioni anticipate e di vecchiaia settore pubblico (giorni)	29,8	38,0	27,5%	Il tempo medio calcola l'intervallo fra la decorrenza della prestazione e la data di definizione della domanda. Il peggioramento è dipeso dall'incremento di domande dovuto alle massicce adesioni al regime di quota 100.
Tempi medi liquidazione Nuova assicurazione sociale per l'impiego - NASPI (giorni)	40,41	27,11	-33%	Il tempo medio calcola l'intervallo fra la data di pagabilità della prestazione e la data di effettiva elaborazione del pagamento.
Giacenza autorizzazioni Cassa Integrazione Guadagni - CIGO (numero domande)	69.873	79.784	14,1%	Rileva le istanze giacenti. Il peggioramento è attribuibile ad un elevato pervenuto negli ultimi mesi dell'anno, caratterizzata da un'elevata piovosità su tutto il territorio nazionale.
Documento Unico di Regolarità Contributiva –DURC volumi e % domande completate	Pervenuto 3.282.311 (Completato 99,81%)	Pervenuto 3.652.927* (Completato 99,28%)	Pervenuto 11 % (Completato -1%)	Il DURC è documento fondamentale per la vita aziendale. Vengono rappresentati i volumi complessivi e la tempestività nel riscontro
% rilascio matricola aziendale entro 3 giorni	92,12%	95,64%	3,8%	Misura la % di matricole aziendale, necessarie per l'avvio dell'attività dell'azienda entro 3 giorni dalla richiesta

*Proiezione a dicembre del dato di settembre 2019



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

PRODUZIONE LORDA dati nazionali per Area di attività	PIANO 2019	CONSUNTIVO AL 31/12/2019	% REALIZZAZIONE PIANO
AREA PRESTAZIONI E SERVIZI INDIVIDUALI	10.225.506	8.742.571	85%
ASSICURATO PENSIONATO (gestione privata)	2.584.994	2.133.389	83%
ASSICURATO PENSIONATO (gestione pubblica)	239.368	202.440	85%
CONVENZIONI INTERNAZIONALI	212.471	188.877	89%
PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE E FONDI SPECIALI	163.451	162.746	99%
PRESTAZIONI FINE SERVIZIO E PREV.COMPLEM.DIPEND. PPA	479.982	391.802	82%
GESTIONE CONTO ASSICURATIVO INDIVIDUALE	1.701.067	1.256.342	74%
AMMORTIZZATORI SOCIALI	3.968.951	3.621.833	91%
SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI	682.944	655.009	96%
CREDITO E WELFARE	192.274	130.128	68%

REALIZZAZIONE BUDGET

95%

Lo scarto negativo è da ricondurre alla forte riduzione di personale che ha caratterizzato i primi mesi del 2019: le nuove risorse, sono state immesse in servizio solo a luglio 2019 e sono diventate pienamente operative solo dopo un congruo periodo di formazione.

PRODUZIONE LORDA dati nazionali per Area di attività	PIANO 2019	CONSUNTIVO al 31/12/2019	% REALIZZAZIONE PIANO
FLUSSI CONTRIBUTIVI E VIGILANZA DOCUMENTALE E ISPETTIVA	6.711.536	6.512.861	97%
ANAGRAFICA E FLUSSI	2.767.370	2.596.505	94%
ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	3.545.546	3.351.845	95%
VIGILANZA DOCUMENTALE	312.388	482.737	155%
VIGILANZA ISPETTIVA E FLUSSI	86.230	81.772	95%
PRESIDIO DELLE CONFORMITA' DI SEDE E CUSTOMER CARE	2.876.572,31	3.223.728	112%
URP DI STRUTTURA	790,81	0	0
GESTIONE ATTIVITA' CONTABILI	519.606,26	450.375	87%
CONTROLLO PRESTAZIONI	1.734.216,52	2.018.112	116%
GESTIONE ORGANIZZATIVA DEI RICORSI AMMINISTRATIVI	164.399,64	190.101	116%
ARCHIVI	56.762,77	118.335	208%
ACCERTAMENTO INV. CIV.	400.796,31	446.803	111%
PRESIDIO DELLE CONFORMITA' DI SERVIZIO	88.660	99.413	111%
AMMORTIZZATORI SOCIALI	-	-	-
CONTROLLO DEL PROCESSO PRODUTTIVO	88.660	98.444	111%
CONTROLLO DELLE AUTOCERTIFICAZIONI	-	969,80	
TOTALE AREE DI PRODUZIONE (netto vig. ispettiva)	19.295.647	18.496.801	95%

Indice di produttività

**INDICE DI
PRODUTTIVITÀ**

=

PRODUZIONE OMOGENEIZZATA
DELLE AREE DI PRODUZIONE*

RISORSE UMANE PRESENTI
NELLE AREE DI PRODUZIONE**

* Al netto dell'attività ispettiva

** Al netto del personale ispettivo e del personale amministrativo impegnato in servizi allo sportello e dell'attività di consulenza

OBIETTIVO 2019

124

RISULTATO 2019

127,93

Il suddetto risultato non è confrontabile con quello del 2018 (138,63) in quanto sono stati modificati alcuni coefficienti di omogeneizzazione, nelle Aree degli Ammortizzatori Sociali e della Gestione del Conto Assicurativo, per renderli coerenti con gli sviluppi delle applicazioni informatiche di gestione.

Indici di giacenza 1

$$\text{INDICE DI GIACENZA} = \frac{\text{GIACENZA ANNUA OMOGENEIZZATA}}{\text{PERVENUTO ANNUO OMOGENEIZZATO}} \times 365$$

ANDAMENTO DELL'INDICE DI GIACENZA IN GIORNI	Consuntivo 2018 (valido solo ai fini del confronto con il 2019)	Piano 2019	Consuntivo al 31/12/2019
AREA PRESTAZIONI E SERVIZI INDIVIDUALI	52	32	62
ASSICURATO PENSIONATO (gestione privata)	56	36	55 ✓
ASSICURATO PENSIONATO (gestione pubblica)	241	99	222 ✓
CONVENZIONI INTERNAZIONALI	153	93	124 ✓
PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE E FONDI SPECIALI	60	40	50 ✓
PRESTAZIONI FINE SERVIZIO E PREV.COMPLEM.DIPEND. PPA	242	113	222 ✓
AMMORTIZZATORI SOCIALI	23	18	36 ✗
SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI	37	24	34 ✓
CREDITO E WELFARE	206	86	269 ✗

Misura, in giorni, il tempo necessario a definire la produzione omogeneizzata giacente.

Nel 2019 non sono stati raggiunti gli obiettivi di indice di giacenza, nonostante il miglioramento di alcuni indici rispetto al 2018.

**MIGLIORA RISPETTO
AL 2018**

**PEGGIORA RISPETTO
AL 2018**

Indici di giacenza 2

Anche in questo caso vale quanto osservato in precedenza rispetto alla forte riduzione di personale nella prima parte del 2019, compensata solo nella seconda metà grazie alle nuove assunzioni.

Il consuntivo dell'indice di giacenza dell'anno precedente può essere soggetto a variazioni volte a garantire la confrontabilità con l'anno corrente e tener conto, tra l'altro, di possibili rimodulazioni degli aggregati di produzione e/o rideterminazioni dei coefficienti d'omogeneizzazione.

ANDAMENTO DELL'INDICE DI GIACENZA IN GIORNI	Consuntivo 2018 (valido solo ai fini del confronto con il 2019)	Piano 2019	Consuntivo al 31/12/2019	
GESTIONE CONTO ASSICURATIVO INDIVIDUALE	246	126	210	
GESTIONE CONTO ASSICURATIVO INDIVIDUALE	246	126	210	×
AREA FLUSSI CONTRIBUTIVI	141	114	138	
ANAGRAFICA E FLUSSI	110	86	117	×
ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	165	133	156	×
VIGILANZA DOCUMENTALE	139	114	115	✓
ALTRE AREE	130	109	126	
CONTROLLO PRESTAZIONI	128	106	114	×
GESTIONE ORGANIZZATIVA RICORSI AMM.VI	147	138	128	✓
ARCHIVI		0	0	
ACCERTAMENTO E INV CIV			214	

Indici di deflusso

$$\text{INDICE DI DEFLUSSO} = \frac{\text{PRODOTTI DEFINITI NEL PERIODO}}{\text{PRODOTTI PERVENUTI NEL PERIODO}}$$

INDICI DI DEFLUSSO PER AREA	CONSUNTIVO ANNO 2019
PRESTAZIONI E SERVIZI INDIVIDUALI	0,97
di cui GESTIONE CONTO ASSICURATIVO INDIVIDUALE	0,89
FLUSSI CONTRIBUTIVI	1,03
ALTRE AREE DI PRODUZIONE (esclusa vig.isp.)	1,00
TOTALE AREE DI PRODUZIONE (esclusa vig.isp.)	0,99

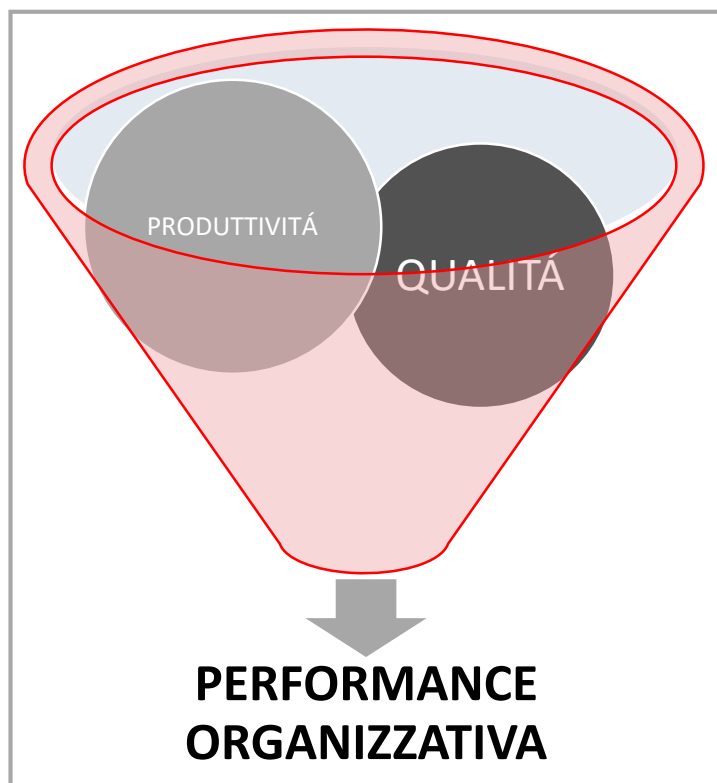
Fonte: Piano Budget 2019 v. 12

Misura la capacità delle strutture produttive di ridurre il magazzino (omogeneizzato).

La difficoltà sugli indici di giacenza è confermata dalla sostanziale stabilità della massa complessiva di prodotti da lavorare, in valore assoluto. Il report riassume l'indice di deflusso in termini di singole lavorazioni, calcolato come rapporto tra le lavorazioni definite e quelle pervenute nell'anno. Il valore sintetico di 0,99 indica una sostanziale tenuta senza però che vi sia stata una riduzione dei "pezzi" giacenti.

Il miglioramento della qualità dei servizi erogati è misurato attraverso un complesso sistema di indicatori esposti all'interno del cosiddetto 'Cruscotto Qualità'.

Nel Cruscotto Qualità viene inserito, per ognuno dei principali prodotti, un indicatore coerente con il bisogno sociale sotteso al prodotto stesso ed un obiettivo migliorativo.



L'obiettivo migliorativo può essere misurato:

- Rispetto ai risultati consuntivi dei cluster rappresentati da gruppi di strutture omogenee (cd. **Obiettivo di budget**);
- Rispetto al risultato consuntivo dell'anno precedente della medesima 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.



Qualità – Risultati 2019

Nel corso del 2019 è proseguita l'azione - iniziata nel 2017 - di revisione della composizione del Cruscotto Qualità, 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.

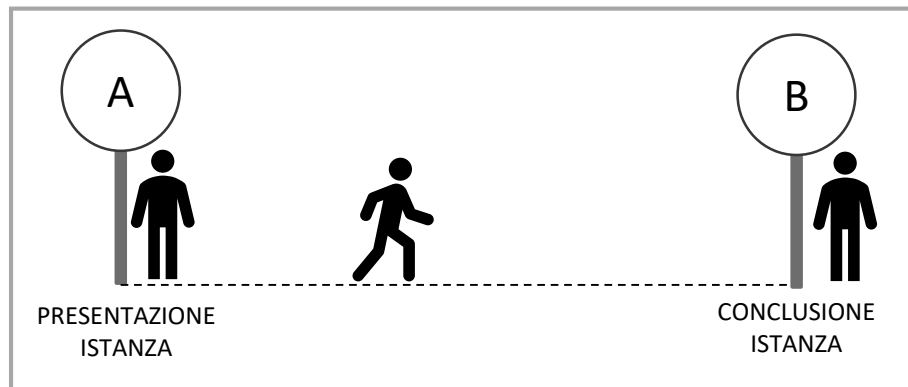
Dalla tabella emerge una variazione positiva dell'Indicatore sintetico di qualità delle aree di produzione relativamente all'anno precedente e quindi un miglioramento dei servizi offerti. Si registra viceversa uno scostamento negativo rispetto agli obiettivi di budget i quali, come già evidenziato, sono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

QUALITA'	Anno 2018	Anno 2019
VARIAZIONE INDICATORE SINTETICO AREE DI PRODUZIONE RISPETTO A:		
Anno precedente	7,02 %	10,26%
Budget	-1,23 %	- 0,71%

Fonte: Cruscotto Qualità 2018 e 2019

Customer Experience

Per la valutazione dei servizi offerti è stata realizzata un'indagine di Customer Experience. Oggetto della rilevazione è stato il “viaggio” dell'utente attraverso i diversi canali di accesso al servizio richiesto: dal momento della presentazione della domanda/istanza al momento della liquidazione della prestazione/conclusione dell'istanza.



UTENTI COINVOLTI	438.132 (su tutto il territorio nazionale)
CANALE DI CONTATTO	EMAIL CON LINK AL QUESTIONARIO
QUESTIONARI COMPILATI	76.197 (17,4% dei questionari inviati)
SCALA ADOTTATA	DA 1 A 5

Sono stati utilizzati 4 indici di Customer Experience calcolati come media ponderata dei giudizi formulati nelle domande che si riferiscono al canale utilizzato dall'utenza per usufruire dei servizi Inps.

Viene calcolato, infine, l'Indice di Soddisfazione Globale che traduce il giudizio complessivo rilevato al termine dell'esperienza di relazione con l'Istituto mediando tra i indici specifici.

Indice di Sede

Giudizi espressi sui fattori di ordine relazionale e relativi all'utilità del contatto presso lo sportello fisico della struttura

Indice Internet

Giudizi espressi sulle interazioni effettuate tramite sito web e sull'App Mobile

Indice di Contact Center

Giudizi sulle interazioni effettuate tramite il Contact Center

Indice di Patronato

Giudizi sulle interazioni effettuate tramite il Patronato

Indice di Soddisfazione Globale

Sintetizza il giudizio complessivo rilevato al termine dell'esperienza di relazione con l'Istituto, mediando fra i 4 indici specifici

Customer Experience – Risultati 2019

La rilevazione di Customer Experience nazionale del 2019 ha rispecchiato la struttura del questionario proposto per la rilevazione 2018, per cui i dati raccolti dalle due indagini sono confrontabili come da tabella seguente.

INDICI PER CANALE	2018	2019	2019/2018
Indice di Sede	3,34	3,46	3,59 %
Indice Internet	3,60	3,62	0,56 %
Indice di Contact Center	3,48	3,45	-0,86 %
Indice di Patronato	4,03	4,08	1,24 %
INDICE DI SODDISFAZIONE GLOBALE	3,68	3,74	1,63 %

Con esclusione dell' Indice di Contact Center, in leggero calo, tutti gli altri indici di contatto presentano un miglioramento rispetto all'indagine effettuata nel 2018.

L'indice di Soddisfazione Globale per il 2019 è di 3,74, che ha migliorato il 3,68 ottenuto nell'indagine del 2018.

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).

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 Economico Finanziaria della produzione»**, 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**.

Di seguito si riporta il risultato nazionale del 2019

Indicatore di Efficacia Economico Finanziaria della Produzione (IEEP) Esercizio 2019 - Dicembre	RIEPILOGO NAZIONALE		
	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Var % Consuntivo/ Obiettivo
IEEP – TOTALE NAZIONALE	11.167.662.580	13.815.475.478	23,7%

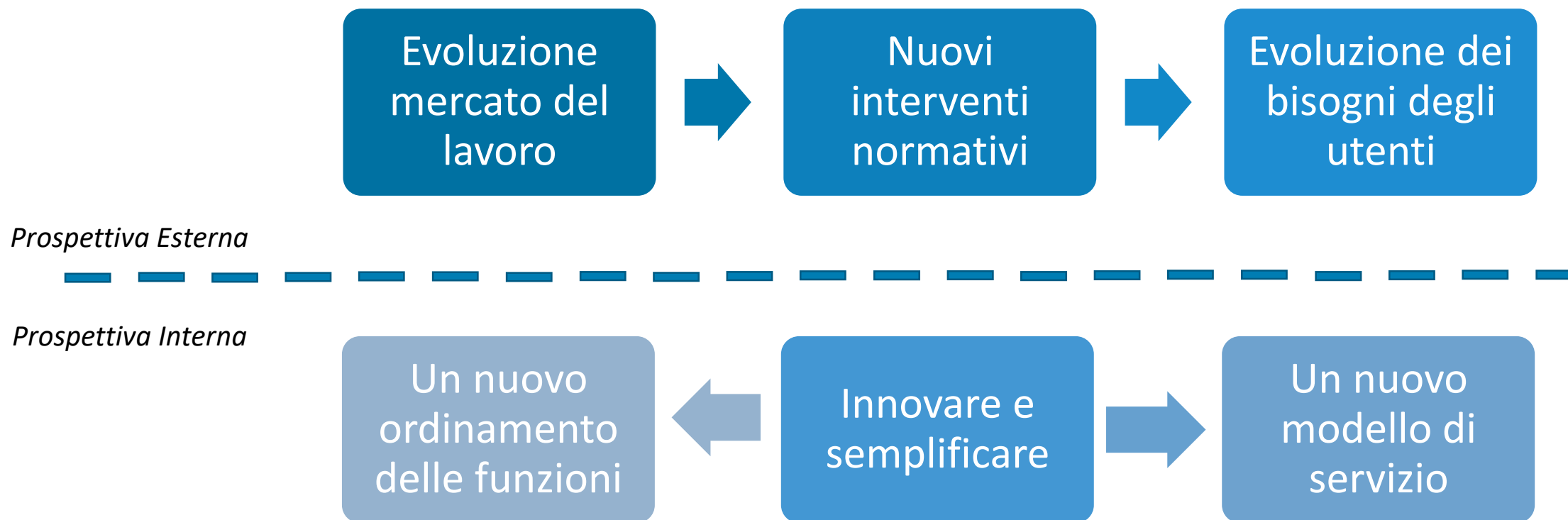
I riflessi positivi dell'azione amministrativa, direttamente verificabili sul bilancio finanziario, sono valutati sotto il duplice profilo delle Entrate e delle Uscite. In particolare per le Entrate si è scelto di rilevare l'incremento finanziario riconducibile ad una più efficiente ed efficace gestione delle attività di accertamento contributivo e gestione dei riscatti e delle ricongiunzioni.

Indicatore di Efficacia Economico Finanziaria della Produzione (IEEP) Esercizio 2019 - Dicembre	RIEPILOGO NAZIONALE		
	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Var % Consuntivo/ Obiettivo
Valore della Produzione Contributi (Maggiori Entrate)	9.038.614.225	11.355.591.103	25,6%
Accertamento Contributi in fase di Gestione flussi	7.489.134.935	9.504.138.603	26,91%
Accertamento Contributi	1.094.077.559	1.110.551.095	1,51%
di cui Accertamenti da vigilanza ispettiva	468.538.102	474.799.093	1,34%
di cui Accertamenti da vigilanza documentale	225.787.358	260.429.459	15,34%
di cui Accertamenti da DMV	399.752.098	375.322.543	-6,11%
Accertamento ECA	94.060.361	253.204.657	169,19%
Accertamento benefici in sede di pensione/TFS	13.769.482	4.716.369	-66,75%
Riscatti e ricongiunzioni	347.571.888	482.980.378	38,96%

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 a: liquidazione delle prestazioni senza erogazione di interessi legali; accertamento delle prestazioni indebitamente erogate; azioni surrogatorie nei confronti di terzi.

Indicatore di Efficacia Economico Finanziaria della Produzione (IEEP) Esercizio 2019 - Dicembre	RIEPILOGO NAZIONALE		
	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Var % Consuntivo/ Obiettivo
Valore della Produzione Prestazioni (Minori Uscite)	2.129.048.354	2.459.884.375	15,5%
Interessi legali (-)	14.815.227	5.939.803	59,91%
di cui interessi legali da prestazioni previdenziali	9.373.049	2.743.993	70,72%
di cui interessi legali per ammortizzatori sociali	1.459.171	2.063.527	-41,42%
di cui interessi legali per non autosufficienza, invalidità civile ed altre	3.983.007	1.132.283	71,57%
Accertamento prestazioni indebite	1.379.660.978	2.094.944.628	20,42%
di cui accertamento prestazioni previdenziali indebite	760.818.644	908.559.008	19,42%
di cui accertamento prestazioni indebite per non autosuff, inv. civile	232.895.118	312.742.514	34,28%
di cui accertamento prestazioni previdenziali indebite PDAP	9.700.965	11.807.774	21,72%
di cui accertamento prestazioni indebite per ammortizzatori sociali	736.246.251	861.835.332	17,06%
Minori prestazioni da vigilanza	368.884.313	327.811.809	-11,13%
di cui minori prestazioni da vigilanza ispettiva	220.271.585	215.788.340	-2,04%
di cui minori prestazioni da vigilanza documentale	148.612.728	112.023.469	-24,62%
Azioni surrogatorie	35.318.291	43.067.742	21,94%
di cui azioni surrogatorie da prestazioni previdenziali	6.710.457	7.708.060	14,87%
di cui azioni surrogatorie da prestazioni per ammortizzatori sociali	21.599.095	24.475.776	13,32%
di cui azioni surrogatorie prestazioni non autosuff, inv. Civ e altre	7.008.739	10.883.906	55,29%

Quadro strategico di riferimento



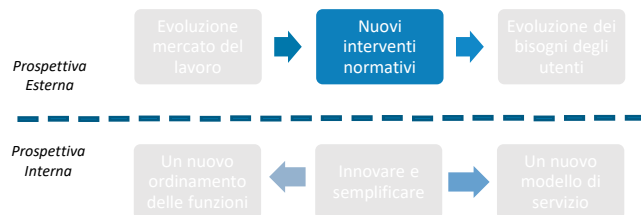
Quadro strategico di riferimento – Prospettiva esterna 1



Evoluzione mercato del lavoro

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

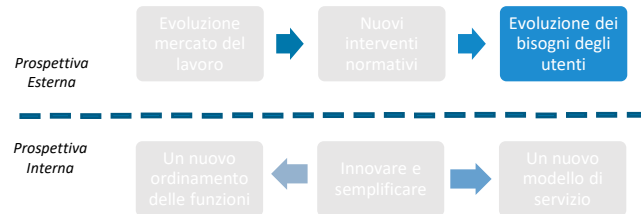
Quadro strategico di riferimento – Prospettiva esterna 2



Nuovi interventi normativi

Il legislatore, con la 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, è intervenuto introducendo gli istituti del Reddito e della Pensione di Cittadinanza, nonché nuove fattispecie di pensione di anzianità collegate alla c.d «Quota 100». Le misure descritte hanno avuto evidenti e diffuse ricadute sull’operatività dell’INPS, posto, in modo ancora più pregnante, al centro del sistema di welfare.

Quadro strategico di riferimento – Prospettiva esterna 3



Evoluzione dei bisogni degli utenti

Oltre a determinare un incremento delle domande di servizio, i frequenti interventi normativi hanno comportato una crescita dei bisogni informativi e di consulenza da parte degli utenti (e delle aziende) che hanno necessità di orientarsi sul mercato del lavoro e di avere contezza dei propri diritti previdenziali ed assistenziali. Per soddisfare le legittime aspettative degli utenti sulla tempestività nell'erogazione dei servizi, diventa sempre più decisivo il potenziamento dell'attività di aggiornamento dei conti individuali, in particolare di quelli del settore pubblico.

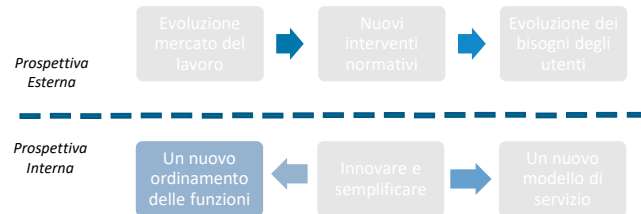
Quadro strategico di riferimento – Prospettiva interna 1



Innovare e semplificare

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/tecnologico e della modalità di erogazione dei servizi ai cittadini e alle aziende.

Quadro strategico di riferimento – Prospettiva interna 2



Un nuovo ordinamento delle funzioni

Con la Determinazione dell’Organo munito dei poteri del C.d.A. n. 119 del 25 ottobre 2019 è stata ridefinita l’architettura organizzativa dell’Istituto nell’ottica di ottimizzarne l’efficacia e di renderla coerente col mutato quadro normativo e socio-economico. In tale contesto un ruolo centrale è stato attribuito all’innovazione, alla formazione nonché alle funzioni connesse all’erogazione delle prestazioni di inclusione e coesione sociale e assistenziali di sostegno alle condizioni di non autosufficienza.

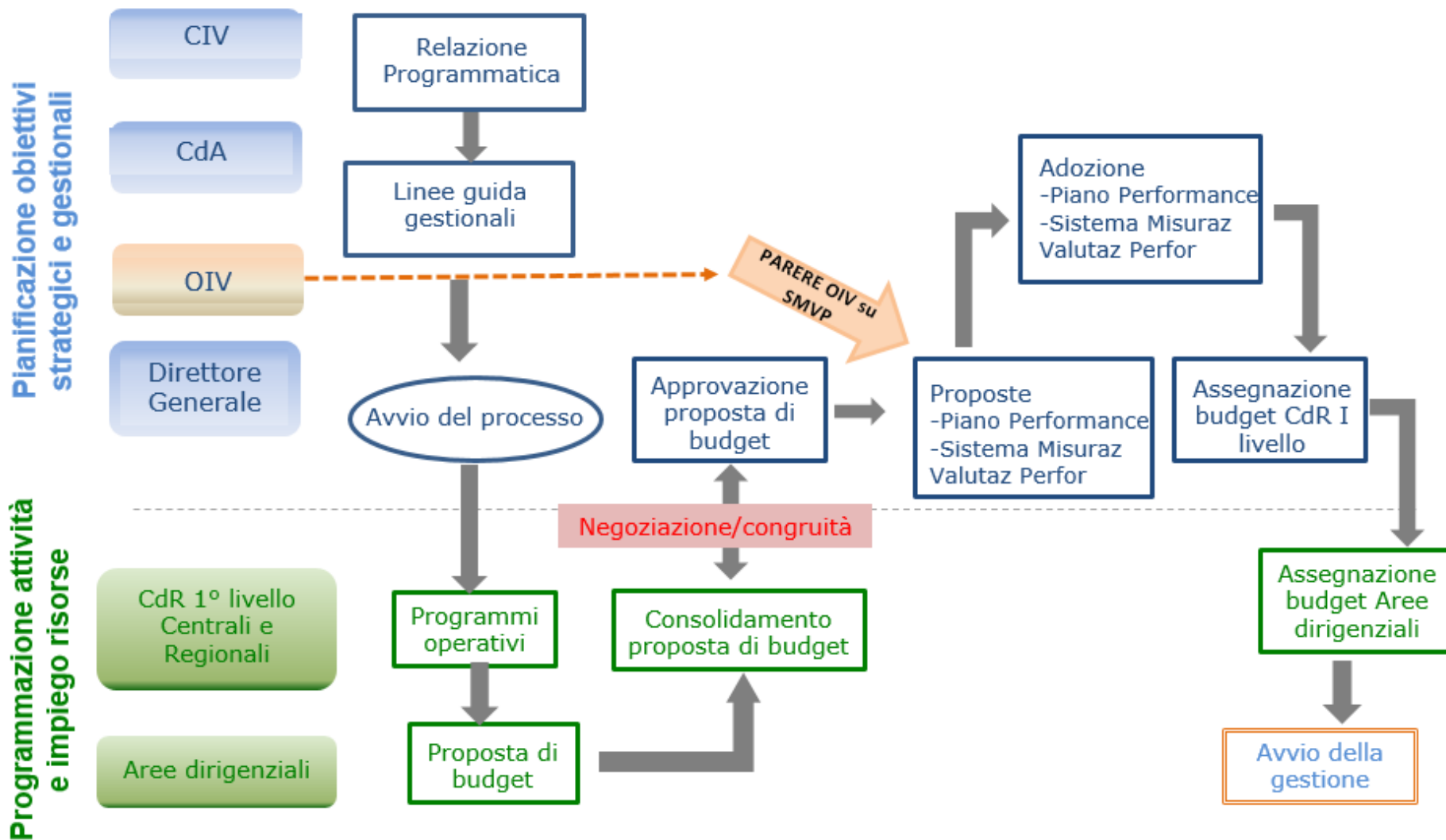
Quadro strategico di riferimento – Prospettiva interna 3



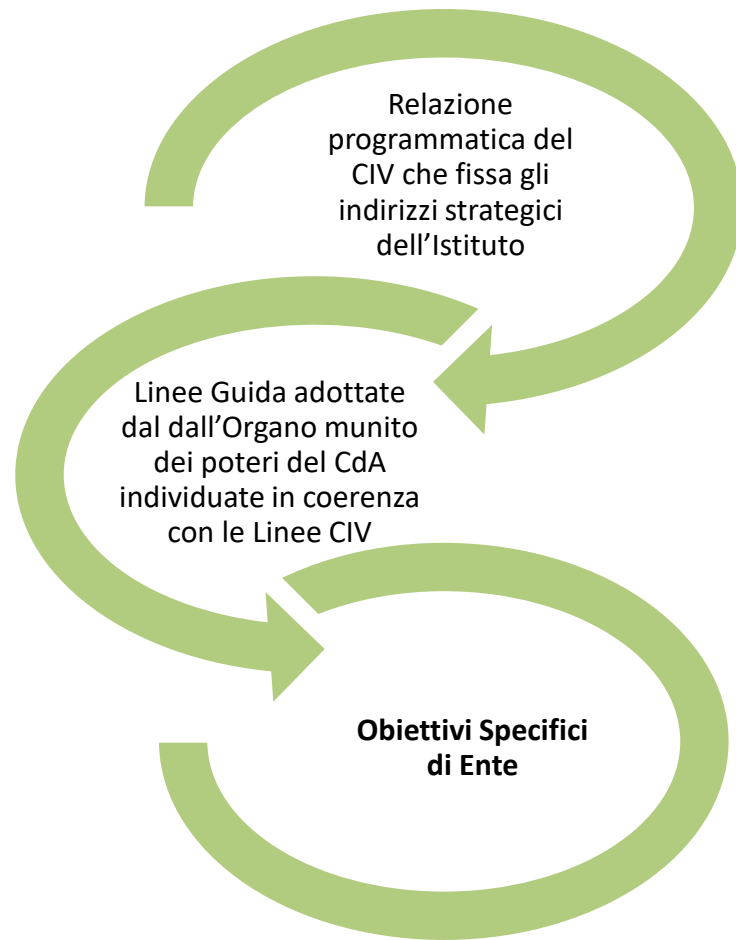
Un nuovo modello di servizio

Con la Determinazione presidenziale n. 171 del 19 dicembre 2018 le attività istituzionali sono state mappate e successivamente riaggregate per assecondare maggiormente i bisogni e le aspettative dei diversi profili di utenza e per realizzare il recupero di efficienza e la riduzione dei carichi di lavoro; ciò grazie ad un'azione permanente di prevenzione delle criticità, di riduzione della dispersione operativa, di gestione trasversale dei soggetti fisici e giuridici.

Ciclo della Pianificazione e Programmazione



Il processo di pianificazione

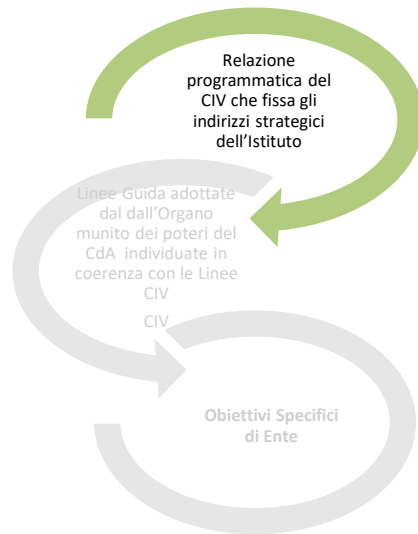


Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza – CIV con deliberazione n. 12 del 29 maggio 2019, ha approvato la **Relazione Programmatica per il triennio 2020/2022**, nella quale ha definito gli **indirizzi strategici** da seguire nel suddetto periodo. I numerosi obiettivi definiti nel documento sono stati ricondotti a **4 macro linee strategiche**.

Le linee di indirizzo del CIV sono state recepite nella determinazione n. 116 del 18 ottobre 2019 che ha individuato e declinato, per il 2020, **10 Linee Guida Gestionali** coerenti con le Linee Strategiche del CIV.

Partendo dalle suddette indicazioni programmatiche, sono stati fissati gli **obiettivi specifici di Ente**. Questi sintetizzano la performance attesa dell'amministrazione nel suo complesso, rispetto a settori/prodotti critici che, nel contempo, hanno valenza strategica per l'Istituto o per l'Utenza che con esso si rapporta.

Macro-linee strategiche del CIV



La Relazione Programmatica deliberata dal CIV definisce gli indirizzi da seguire nel triennio 2020/2022. I numerosi obiettivi contenuti nel documento sono stati ricondotti a **4 macro linee strategiche**.

L' Equità

attraverso la lotta all'evasione ed all'elusione contributiva. Il potenziamento dell'attività di vigilanza, sia verso il settore privato sia verso il settore pubblico, consente all'Istituto di garantire parità di condizioni economiche nella concorrenza tra imprese e, nel medio periodo, di ridurre le risorse da destinare al Fondo svalutazione crediti, che rappresenta la principale causa del mancato equilibrio nel bilancio di esercizio.

La Solidarietà

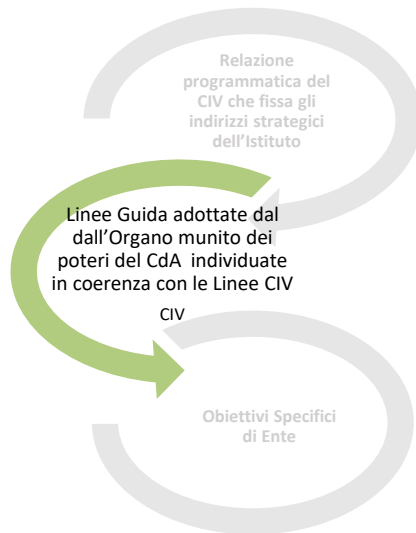
tra lavoratori e tra imprese in relazione a specifiche difficoltà è espressione della centrale funzione mutualistica del sistema assicurativo dell'Istituto. Essa presuppone, per gli utenti più deboli, l'esigenza di ridurre i tempi massimi di erogazione delle prestazioni a sostegno del reddito, della famiglia e dell'indigenza.

Le Tutele

La base del ruolo dell'Istituto trova, quindi, fondamento nel *c.d. "patto con l'utenza"*, che trova formalizzazione nella Carta dei servizi, nella leggibilità delle comunicazioni al cittadino e nelle altre forme di regolamentazione delle *Tutele* (accesso documentale, accesso civico semplice e generalizzato, sistema del contenzioso amministrativo).

Un Istituto che cambia per migliorare

l'Istituto deve avviare un percorso di ridisegno strategico, organizzativo e funzionale per poter perseguire al meglio le tre macro linee strategiche sopra descritte. Centrale in questo processo è la valorizzazione della risorsa umana, il miglioramento del rapporto con l'opinione pubblica ed un approccio sistemico nella riprogettazione dei fattori di successo.



Le linee guida gestionali sono definite in coerenza con le linee strategiche fissate dal CIV e raggruppate sulla base dell'omogeneità di ambito operativo al quale afferiscono le relative attività.

ADEGUAMENTO REGOLAMENTAZIONE INTERNA

CONDIVISIONE DELLE INFORMAZIONI

DIALOGO CON I CITTADINI

MIGLIORAMENTO DELL'EFFICACIA DEI SISTEMI DI ACCERTAMENTO, RISCOSSIONE E LOTTA ALL'EVASIONE CONTRIBUTIVA

SOSTEGNO ALLE FASCE DEBOLI

CONTO ASSICURAVITO DIPENDENTI PUBBLICI

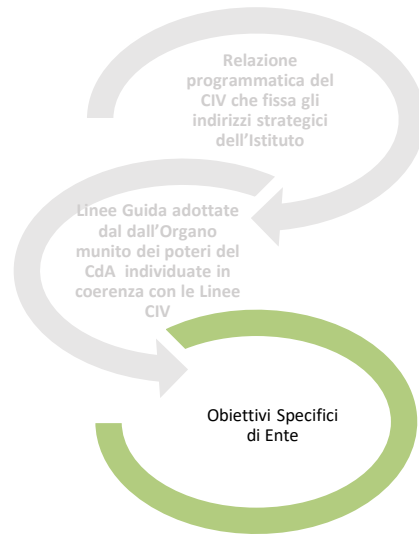
CURA DEL CLIENTA INTERNO

ESTENSIONE DEI SERVIZI DI WELFARE PER I DIPENDENTI PUBBLICI

PARTECIPAZIONE ALLA RETE DI SICUREZZA SOCIALE INTERNAZIONALE

VERSO UN NUOVO MODELLO CULTURALE: WORK –LIFE BBALANCE E BENESSERE ORGANIZZATIVO

Obiettivi Specifici di Ente



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

Gli obiettivi individuati impegnano indistintamente tutte le strutture di produzione e numerose Direzioni Centrali.



Baseline degli indicatori di qualità

Gli obiettivi specifici di ente sono strutturati come un aggregato di più indicatori, quali:

- valori obiettivo espressi in quantità esatte (€; n° domande lavorate; n° domande giacenti, etc.);
- indici sintetici di qualità (rappresentano il risultato sintetico di più indicatori e riflettono la qualità di un servizio offerto;
- progetti di miglioramento espressi in valori obiettivo determinati;
- progetti innovativi con output misurabile.

Gli obiettivi di qualità inseriti negli obiettivi specifici di ente sono improntati al principio del miglioramento continuo della performance. **La c.d. *baseline* rappresenta il valore sintetico assunto**, sulla base dei risultati dell'anno precedente, **dagli indicatori di qualità che compongono un indice**. Raggiungendo gli obiettivi annuali, la *baseline*, di anno in anno, tende ad essere più performante, anche se il valore indicizzato assunto ad inizio anno è sempre 100.

Negli obiettivi di cui alle slides seguenti il "miglioramento rispetto alla baseline" si intende sempre come "miglioramento rispetto alla baseline dell'anno precedente"

Ad esempio:

INDICATORE	BASELINE ANNO n	OBIETTIVO DI MIGLIORAMENTO	CONSUNTIVO ANNO n
xyz	100	3%	103

fissare un obiettivo di miglioramento del 3% significa che l'indice, a fine anno, deve essere almeno pari a 103. A tale valore corrisponde un miglioramento dei servizi, vale a dire un miglioramento degli indicatori che misurano quel servizio.

Obiettivi Specifici triennali – Piano 2020

Incremento Accertamento Entrate

L'Istituto è costantemente impegnato nella fondamentale attività di accertamento e di recupero della contribuzione non versata, sia mediante la vigilanza ispettiva nei confronti delle aziende pubbliche e private, mediante la c.d. vigilanza documentale, consistente nello sviluppo di attività di intelligence attraverso l'analisi delle banche dati.

L'andamento delle attività collegate all'accertamento delle entrate è misurato attraverso uno specifico indicatore i cui valori obiettivo sono riportati nella tabella.

Indicatore	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Obiettivo 2022
Valore della Produzione Contributi (Maggiori Entrate) in Euro	+ 2% (obiettivo 2019)	+2% Maggior valore fra obiettivo 2020 e risultato consuntivo 2020	+2% Maggior valore fra obiettivo 2021 e risultato consuntivo 2021

Obiettivi Specifici triennali – Piano 2020

Miglioramento della gestione del contenzioso amministrativo

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Obiettivo 2022
Indice sintetico di qualità Ricorsi amministrativi**	100*	+ 3 % (rispetto a baseline)	+ 2% (rispetto a baseline)	+2% (rispetto a baseline)
Indice sintetico di qualità sezione pareri e attività peritali prestazioni previdenziali***	100*	+ 3% (rispetto a baseline)	+ 2% (rispetto a baseline)	+2% (rispetto a baseline)

Un'efficace presidio del contenzioso amministrativo consente di:

- deflazionare il contenzioso giudiziario;
- migliorare le prassi operative per ridurre il rischio di nuovo contenzioso, da affinare anche mediante il dialogo con gli stakeholders esterni.

*Baseline degli indicatori di qualità.

**Comprende i risultati indicizzati di 4 indicatori di qualità relativi alla giacenza dei ricorsi, al ricorso a provvedimenti di autotutela, ai tempi di definizione dei ricorsi di competenza dei comitati locali e di quelli centrali.

***Comprende 4 indicatori relativi alle fasi sanitarie del ricorso amministrativo su prestazioni collegate al riconoscimento di uno stato di invalidità ordinaria.

Obiettivi Specifici triennali – Piano 2020

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

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Obiettivo 2022
Percentuale definito domande Reddito di Cittadinanza con anomalie e riesami sul totale	96,55%*	87%*****	88%	89%
Percentuale definito domande per sostegno alle famiglie (indicatore del Cruscotto Qualità relativo alle suddette prestazioni)**	81,21%	87%	88%	89%
Indice sintetico di Invalidità civile (Aree amministrative)***	100*	+ 2% (rispetto a baseline)	+ 1% (rispetto a baseline)	+ 1% (rispetto a baseline)
Indice sintetico di efficacia prestazioni assistenziali area medico legale****	100*	+2% rispetto a baseline)	+ 1% (rispetto a baseline)	+ 1% (rispetto a baseline)

In un contesto sociale in cui il rischio di esclusione tende a crescere, l'Istituto deve garantire risposte tempestive ad un'utenza particolarmente fragile. Per la misurazione del livello di raggiungimento dell'obiettivo, si farà riferimento all'andamento degli indicatori collegati a prodotti a sostegno del reddito e della famiglia ed agli Indicatori sintetici di qualità del Cruscotto Qualità relativi all'invalidità civile (Attività amministrative ed Attività medico legale).

*Baseline degli indicatori di qualità.

** Misura le domande di premio di natalità, assegno di natalità, agevolazioni per la frequenza di asili nido (c.d. bonus asilo nido).

***Comprende 4 indicatori relativi al procedimento amministrativo per la definizione delle prestazioni di invalidità civile (sia nuove domande sia riliquidazioni).

**** Comprende 11 indicatori relativi ai procedimenti sanitari, compresi quelli gestiti in convenzione dall'Istituto per conto dell'ASL, per la definizione delle prestazioni di invalidità civile.

***** Obiettivo fissato nel Piano Performance 2019/2021.

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. Per la misurazione del livello di raggiungimento dell'obiettivo, si farà riferimento a due specifici indicatori del Cruscotto Qualità, ai risultati dei Progetti Nazionali di Miglioramento e ai risultati del Progetto ECO.

Indicatore/ Attività	Baseline	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Obiettivo 2022
Indicatore sistemazione lista gestione pubblica per quota 100*	71,43%	+ 25% risultato consuntivo 2019	+ 2% miglioramento dell'indice	
Progetto Definizione RVPA (richiesta di aggiornamento posizione assicurativa da parte di dipendenti pubblici)	1.018.319 istanze (al 31 dicembre 2019)	30% abbattimento giacenza	40% abbattimento giacenza	30% abbattimento giacenza
Progetto Implementazione Posizione individuale dei dipendenti pubblici (Circolare 81/2017)**	187.759 istanze (al 31 dicembre 2019)	50% abbattimento giacenza	50% abbattimento giacenza	
Progetto Gestione Scarti riscatti e ricongiunzioni gestione pubblica (Circolare INPS 81/2017)***	5.576.673 scarti (al 31 dicembre 2019)	50% abbattimento giacenza	50% abbattimento giacenza	
Progetto Estratto Conto Assicurativo - Contrazione Giacenze determinazioni direttoriali n.3/2018 e n.77/2018****	84.029 (pezzi al 31 dicembre 2019)	68.003 (pezzi effettivi)	18.026 (pezzi effettivi)	

* Relativa all'aggiornamento delle posizioni assicurative degli utenti iscritti alle casse pubbliche potenzialmente interessati al regime pensionistico di quota 100.

** Relativo alla definizione di domande di ricongiunzioni e riscatti presentate prima del 2012.

*** Prevede la sistemazione contabile dei versamenti anomali per riscatti e ricongiunzioni in corso di pagamento.

**** Prevede la definizione di istanze varie presentati dai dipendenti al Ministero di appartenenza prima del subentro del disciolto INPDAP nelle competenze in campo previdenziale.

Obiettivi Specifici triennali – Piano 2020

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 agli indicatori riportati in tabella.

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Obiettivo 2022
Indice di giacenza PDAP in GG**	229	140	70	30
Coefficiente ponderato pensioni pubbliche quota 100***	100*	+ 3% (rispetto a baseline)	+ 2% (rispetto a baseline)	+ 1% (rispetto a baseline)
Indice sintetico di qualità pensioni gestione pubblica Cruscotto qualità (comprende anticipate, vecchiaia, reversibilità, indirette)****	100*	+ 4% (rispetto a baseline)	+ 2% (rispetto a baseline)	+ 1% (rispetto a baseline)

*Baseline degli indicatori di qualità.

** Misura la giacenza in giorni dei prodotti relativi alla liquidazione ed alla successiva gestione delle pensioni pubbliche.

*** Misura i tempi di pagamento delle pensioni pubbliche quota 100 attribuendo un coefficiente maggiore quanto minore è il tempo di definizione.

**** Comprende 2 indicatori relativi alle pensioni di reversibilità, indirette, anticipate, vecchiaia dei dipendenti pubblici. Utilizza il meccanismo dei coefficienti ponderati di cui alla linea precedente.

Obiettivi Specifici triennali – Piano 2020

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

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Obiettivo 2022
Indice sintetico di qualità cessazione/sospensione rapporto di lavoro del Cruscotto qualità**	100*	+ 3% (rispetto a baseline)	+ 2% (rispetto a baseline)	+ 1% (rispetto a baseline)

*Baseline degli indicatori di qualità.

** Comprende 6 indicatori di qualità relativi ai principali ammortizzatori sociali (Nuova Assicurazione Sociale per l'Impiego; Cassa Integrazione Guadagni Ordinaria, Disoccupazione Agricola).

La Nuova assicurazione sociale per l'impiego (NASPI) e la Cassa integrazione guadagni ordinaria (CIGO) si caratterizzano per un elevato impatto sociale in quanto rappresentano i principali ammortizzatori a sostegno di persone che hanno perso il lavoro e delle aziende in difficoltà. L'Istituto deve, di conseguenza, garantire sia la tempestività nell'erogazione delle indennità, sia la correttezza amministrativa dei vari provvedimenti.

Obiettivi Specifici triennali – Piano 2020

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.

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Obiettivo 2022
Indice sintetico di qualità Area Customer Care**	100*	+ 2% (rispetto a baseline)	+ 2% (rispetto a baseline)	+1% (rispetto a baseline)

*Baseline degli indicatori di qualità.

**Comprende 11 indicatori relativi alla misurazione dei canali telematici di dialogo con l'utenza (Agenda Appuntamenti, Linea INPS, Cassetti Bidirezionali per le aziende con i dipendenti e per i lavoratori autonomi). Include anche i risultati di Customer Experience.

Avranno anche rilievo i canali telematici privilegiati di contatto con l'utenza (Linea INPS, Agenda Appuntamenti, Cassetti bidirezionali per il dialogo con l'utenza intermediaria).

Per la misurazione del livello di raggiungimento dell'obiettivo, si farà riferimento all'Indicatore sintetico di qualità della Customer Care del Cruscotto Qualità ed ai risultati delle indagini di Customer Experience.

Obiettivi Specifici triennali – Piano 2020

Miglioramento del benessere interno

L'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e il miglioramento dell'efficienza e della qualità dei servizi non possono prescindere dalla creazione di un ambiente di lavoro caratterizzato dal rispetto dei principi di pari opportunità, di benessere organizzativo e dal contrasto di qualsiasi forma di discriminazione, attraverso lo sviluppo di un nuovo modello culturale e la diffusione degli strumenti di work-life balance. Per la realizzazione dell'obiettivo vengono definiti e misurati i seguenti indicatori.

Indicatore	Baseline	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Obiettivo 2022
% smart worker e telelavoratori sul totale dipendenti	Personale in forza al 31/12/2019 28.459	10% (rispetto a baseline)	12,5% (rispetto a baseline)	15% (rispetto a baseline)
Riduzione contenzioso giudiziario del personale	Baseline 228*	Riduzione del 5% rispetto al valore consuntivo dell'anno precedente	Ulteriore riduzione del 2,5% rispetto al valore consuntivo dell'anno precedente	Ulteriore riduzione del 2,5% rispetto al valore consuntivo dell'anno precedente
Realizzazione Piano Triennale dei lavori	87 interventi programmati	Realizzazione 87 interventi	Realizzazione 90 interventi	Realizzazione 93 interventi

*Dato suscettibile di aggiustamenti in esito a verifiche in corso.

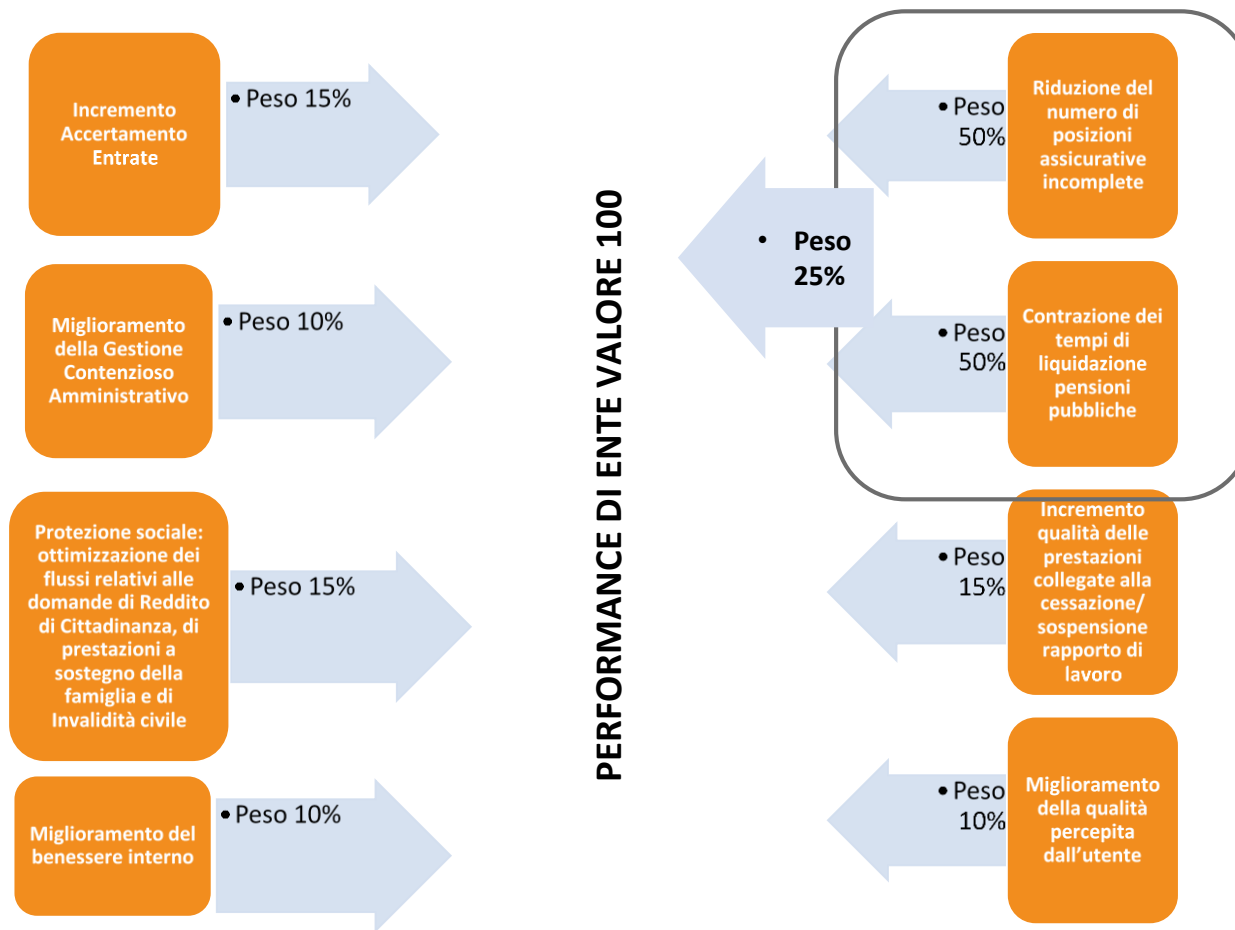
Programmazione annuale

La programmazione annuale è strettamente collegata alla pianificazione triennale e rappresenta il traguardo intermedio da raggiungere al fine di assicurare il conseguimento dell'obiettivo triennale al quale è riferita. Gli obiettivi annuali successivamente descritti confluiranno nell'allegato tecnico Piano della Performance.



Il risultato sintetico conseguito sugli obiettivi specifici annuali, dato dalla media ponderata degli scostamenti (a livello nazionale) sui singoli obiettivi, rappresenta la performance strategica di ente. Per ogni indicatore viene registrato uno scostamento massimo del +/- 50% rispetto all'obiettivo al quale è assegnato il valore 100. L'obiettivo sintetico è quindi fissato al valore 100, che corrisponde alla completa compensazione degli scostamenti indicizzati, positivi e negativi, dei singoli obiettivi.

Il suddetto risultato della performance 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”.



Declinazione annuale degli Obiettivi Specifici triennali

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). Vengono inoltre individuate delle attività progettuali la cui realizzazione è rilevante per il raggiungimento dell'obiettivo.

Indicatore /Progetti	Output 2020		Peso %
	Baseline Euro	Obiettivo Euro	
Valore della Produzione Contributi (Maggiori Entrate) in Euro	8.677.272.854	8.899.456.680	45%
Direzione centrale Entrate Evoluzione del controllo incrociato Certificazione Unica/770/Uniemens per la rilevazione della corretta contribuzione accreditata	Sviluppo e rilascio procedura con messaggio interno		5%
Direzione centrale Entrate Strutturazione banca dati del contratti collettivi nazionali finalizzata a favorire il controllo del rispetto degli obblighi contributivi attraverso lo sviluppo di procedure automatizzate di controllo delle dichiarazioni contributive	Rilascio, con messaggio interno, applicativo per la gestione della banca dati finalizzata alla verifica del rispetto degli obblighi contributivi nell'ambito di uno specifico settore di attività		5%
Direzione centrale Entrate Realizzazione di un sistema di monitoraggio delle riscossioni da accertamento di vigilanza documentale e vigilanza ispettiva	Rilascio, con messaggio interno, della procedura di monitoraggio riscossioni		5%

Indicatore /Progetti	Output 2020	Peso %
Direzione centrale Entrate Individuazione delle linee di attività ispettiva su PP.AA	Inserimento linee guida nel piano di vigilanza	5%
Direzione centrale Entrate Attività di controllo e verifica sulle agevolazioni fruite nell'ambito del regime dei minimi in sinergia con Agenzia delle Entrate	Rilascio, con messaggio interno, delle nuove funzionalità della procedura artigiani e commercianti per la verifica delle agevolazioni	5%
Direzione centrale Entrate Sviluppo di un cruscotto per la Direzione centrale finalizzato al monitoraggio complessivo dell'andamento dei flussi Uniemens	Rilascio nuova procedura con messaggio interno	5%
Direzione centrale Entrate Due diligence dei soggetti contribuenti "Enti pubblici" diversi da Regioni e autonomie locali inquadrati con il codice statistico contributivo (CSC) 20101 e 20102	Pubblicazione Circolare o messaggio interno	5%

Declinazione annuale degli Obiettivi Specifici triennali

Incremento Accertamento Entrate

Indicatore /Progetti	Output 2020	Peso %
Direzione centrale Entrate Attuazione delle previsioni del Dlgs. n. 14/2019 (Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza) attraverso lo sviluppo di funzionalità preordinate a definire l'estratto debitorio complessivo del contribuente identificato per codice fiscale e ad efficientare il presidio dei crediti da recuperare	Pubblicazione circolare o messaggio interno	5%
Direzione centrale Entrate Controllo del rispetto degli obblighi contributivi attraverso la verifica nelle denunce UNIEMENS del rispetto dei minimali contrattuali, utilizzando la banca dati dei CCNL completata nel 2019	Documento di analisi amministrativa propedeutico al rilascio di un applicativo per l'analisi incrociata UNIEMENS-Minimali	5%
Direzione centrale Entrate Sviluppo collegamento banca dati AGEA per acquisizione automatica dati e sviluppo controlli per l'inquadramento contributivo e la verifica del fabbisogno di manodopera delle imprese agricole	Rilascio della procedura con messaggio interno	5%
Direzione centrale Entrate Definizione di linee guida operative, organizzative e di coordinamento rivolte alle sezioni territoriali per un'efficace azione sul territorio di contrasto all'evasione contributiva ed al caporalato, armonizzate con la proposta normativa elaborata dal gruppo 6 -Rete del lavoro agricolo di qualità- del Tavolo del caporalato e del decreto interministeriale 4 luglio 2019	Proposta normativa, trasmessa alla DCPOC, per rendere effettiva la funzionalità delle sezioni territoriali	5%

In questo specifico ambito, un Progetto Innovativo si affianca ai due indicatori di produzione con l'obiettivo di incrementare l'efficacia gestionale del contenzioso amministrativo.

Vengono inoltre individuate le seguenti attività progettuali la cui realizzazione è rilevante per il raggiungimento dell'obiettivo.

Indicatore /Progetti	Output 2020		Peso %
Indice sintetico di qualità Ricorsi amministrativi del Cruscotto qualità**	Baseline* 100	+ 3 % (rispetto a baseline)	90%
Indice sintetico qualità sezione pareri e attività peritali prestazioni previdenziali***	Baseline* 100	+ 3 % (rispetto a baseline)	10%

*Baseline degli indicatori di qualità.

** Comprende i risultati indicizzati di 4 indicatori di qualità relativi alla giacenza dei ricorsi, al ricorso a provvedimenti di autotutela, ai tempi di definizione dei ricorsi di competenza dei comitati locali e di quelli centrali.

*** Comprende 4 indicatori relativi alle fasi sanitarie del ricorso amministrativo su prestazioni collegate al riconoscimento di uno stato di invalidità ordinaria.

Declinazione annuale degli Obiettivi Specifici triennali

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. Vengono inoltre individuate alcune attività progettuali la cui realizzazione è rilevante per il raggiungimento dell'obiettivo.

Indicatore /Progetti	Output 2020		Peso %
Percentuale definito domande Reddito di cittadinanza con anomalie e riesami sul totale	Baseline 96,55%	Obiettivo: 87 %*****	20%
Percentuale definito domande per sostegno alle famiglie (indicatore del Cruscotto qualità relativo alle suddette prestazioni)**	Baseline 81,21 %	Obiettivo: 87 %	20%
Indice sintetico di Invalidità civile (Aree amministrative)***	Baseline 100*	+2% rispetto a baseline	20%
Indice sintetico di efficacia prestazioni assistenziali area medico legale****	Baseline 100*	+2% rispetto a baseline	15%

*Baseline degli indicatori di qualità.

** Misura le domande di premio di natalità, assegno di natalità, agevolazioni per la frequenza di asili nido (c.d. bonus asilo nido)

*** Comprende 4 indicatori relativi al procedimento amministrativo per la definizione delle prestazioni di invalidità civile (sia nuove domande sia riliquidazioni)

**** Comprende 11 indicatori relativi ai procedimenti sanitari, compresi quelli gestiti in convenzione dall'Istituto per conto dell'ASL, per la definizione delle prestazioni di invalidità civile

***** Obiettivo fissato nel Piano performance 2019 / 2021

Declinazione annuale degli Obiettivi Specifici triennali

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

Indicatore /Progetti	Output 2020	Peso %
Direzione Centrale Inclusione Sociale e Invalidità Civile Processo di verifica del modello attuale di gestione delle domande di reddito e di pensione di cittadinanza (RdC e PdC) e definizione di miglioramenti per determinare un modello prototipale standardizzato	Rilascio delle nuove funzioni dell'applicativo	5%
Direzione Centrale Inclusione Sociale e Invalidità Civile Sistema di monitoraggio dei dati relativi al Reddito ed alla Pensione di Cittadinanza (RdC e PdC) (soggetti, beneficiari, domande, spesa, periodo temporale.....) e connesse analisi statistiche per valutare il grado di efficacia delle tutele in relazione alla soglia di povertà	Rilascio del nuovo applicativo	5%
Direzione Centrale Inclusione Sociale e Invalidità Civile Creazione e gestione di reti sinergiche integrate con le istituzioni territoriali coinvolte per garantire servizi più efficaci e prossimi ai cittadini per le misure RdC e PdC.	Trasmissione alla Segreteria del Direttore generale di proposta di Protocolli di intesa con i soggetti istituzionali individuati tra quelli a maggior valore aggiunto	5%

Indicatore /Progetti	Output 2020	Peso %
Direzione Centrale Inclusione Sociale e Invalidità Civile Progettazione, programmazione ed attuazione di azioni finalizzate ad estendere, mantenere e aggiornare l'accentramento delle funzioni di accertamento dei requisiti sanitari in convenzione	Rilascio, con messaggio interno, di nuove funzionalità dell'applicativo "Portale del medico" volte ad efficientare la programmazione delle attività medico legali; estensione firma digitale alle procedure di invalidità civile	5%
Direzione Centrale Inclusione Sociale e Invalidità Civile 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)	Messa in esercizio della obbligatorietà del canale unico di cui al messaggio interno 461 del 10/12/2019, relativa alla modalità di fornitura dei dati socio-economici necessari per l'erogazione della prestazione	5%

La complessità dell'obiettivo ha reso necessario attivare alcuni progetti produttivi nazionali di miglioramento che si affiancheranno ad alcuni indicatori di qualità del cruscotto. Vengono inoltre individuate le seguenti attività progettuali la cui realizzazione è rilevante per il raggiungimento dell'obiettivo.

Indicatore /Progetti	Output 2020		Peso %
Indicatore sistemazione lista gestione pubblica per quota 100*	Baseline 71,43 %	+ 25% risultato consuntivo 2019	10%
Progetto Definizione RVPA (richiesta aggiornamento Posizione assicurativa da parte di dipendenti pubblici)	1.018.319 (pezzi giacenti)	30% abbattimento giacenza	20%
Progetto Implementazione Posizione individuale dei dipendenti pubblici (Circolare 81/2017)**	187.759 (pezzi giacenti)	50% abbattimento giacenza	20%
Progetto Gestione Scarti riscatti e ricongiunzioni gestione pubblica (Circolare 81/2017)***	5.576.673 (pezzi giacenti)	50% abbattimento giacenza	20%
Progetto ECO - Estratto Conto Assicurativo - Contrazione Giacenze determinazioni direttoriali n.3/2018 e n.77/2018****	84.029 (pezzi giacenti)	68.003 pezzi definiti	15%

*E' relativo all'aggiornamento delle posizioni assicurative degli utenti iscritti alle casse pubbliche potenzialmente interessati al regime pensionistico di quota 100.

** E' relativo alla definizione di domande di ricongiunzioni e riscatti presentate prima del 2012.

*** Prevede la sistemazione contabile dei versamenti anomali per riscatti e ricongiunzioni in corso di pagamento.

**** Prevede la definizione di istanze varie presentati dai dipendenti al Ministero di appartenenza prima del subentro del disciolto INPDAP nelle competenze in campo previdenziale.

Declinazione annuale degli Obiettivi Specifici triennali

Riduzione del numero di posizioni assicurative incomplete

Indicatore /Progetti	Output 2020	Peso %
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.	Rilascio, con messaggio interno, del servizio di simulazione TFR per gli utenti	5%
Direzione Centrale Pensioni Miglioramento del processo di lavorazione delle domande di ricongiunzione ai sensi della Legge n 45/1990 mediante la predisposizione di un testo di convenzione da sottoporre all'approvazione delle casse Professionali per l'acquisizione dei dati presenti negli archivi delle Casse/Enti	Trasmissione alla Segreteria del Direttore generale di proposta di convenzione tipo	5%
Direzione Centrale Pensioni Normalizzazione con emissione ECOCERT dei conti assicurativi dei dipendenti iscritti CPDEL CPS CPI e CPUG	Rilascio procedura in via sperimentale per emissione ECOCERT delle posizioni assicurative normalizzate nell'ambito della platea sperimentale CPDEL, CPS, CPI e CPUG	5%

Declinazione annuale degli Obiettivi Specifici triennali

Contrazione dei tempi di liquidazione pensioni pubbliche

Indicatore /Progetti	Output 2020		Peso %
Indice di giacenza PDAP in GG**	Baseline 229	140	30%
Indicatore coefficiente ponderato pensioni pubbliche quota 100***	Baseline 100*	+ 3% (rispetto a baseline)	20%
Indice sintetico di qualità pensioni gestione pubblica Cruscotto qualità (comprende anticipate, vecchiaia, reversibilità, indirette)****	Baseline 100*	+ 4% (rispetto a baseline)	30%
Direzione Centrale Pensioni Miglioramento dei contenuti della consulenza ai pensionati attraverso la reingegnerizzazione della struttura del database delle pensioni private e delle pensioni pubbliche, finalizzata al completamento e miglioramento della fruibilità delle informazioni e all'estensione ai pensionati pubblici del fascicolo pensionistico del cittadino	Implementazione dei dati di archivio propedeutica al rilascio del "Fascicolo unico dei dipendenti pubblici"		10%
Direzione Centrale Pensioni Miglioramento del processo di verifica del diritto alle prestazioni erogate dall'INPS attraverso l'integrazione nelle procedure di gestione delle prestazioni con i dati della banca dati ANS di cui alla convenzione INPS-MIUR con particolare riferimento ai corsi di studi universitari	Rilascio con messaggio interno delle implementazioni procedurali.		10%

E' posta attenzione sia alla riduzione dei tempi di definizione delle prime liquidazioni (previo utilizzo dell'indicatore sintetico di qualità Pensioni Gestione Pubblica), comprese quelle in quota 100, sia all'attività di riliquidazione (Indice di giacenza specifico dei prodotti).

*Baseline degli indicatori di qualità.

** Misura la giacenza in giorni dei prodotti relativi alla liquidazione ed alla successiva gestione delle pensioni pubbliche.

*** Misura i tempi di pagamento delle pensioni pubbliche quota 100 attribuendo un coefficiente maggiore quanto minore è il tempo di definizione.

**** Comprende 2 indicatori relativi alle pensioni di reversibilità, indirette, anticipate, vecchiaia dei dipendenti pubblici. Utilizza il meccanismo dei coefficienti ponderati di cui alla linea precedente.

Declinazione annuale degli Obiettivi Specifici triennali

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 Qualità relativi alla Nuova assicurazione sociale per l'impiego (NASPI) e alle autorizzazioni alla Cassa Integrazione Guadagni (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 Qualità viene assunto quale indicatore dell'obiettivo.

Indicatore /Progetti	Output 2020		Peso %
Indice sintetico di qualità cessazione/sospensione rapporto di lavoro del Cruscotto qualità**	Baseline 100*	+ 3% (rispetto a baseline)	90%
Direzione centrale Ammortizzatori sociali Ottimizzazione delle procedure per il rilascio dei provvedimenti di concessione /autorizzazione del FIS nell'ottica di una standardizzazione dei provvedimenti e del loro inserimento nel sistema di comunicazione epistolare	Messaggio interno di rilascio nuove funzionalità procedurali al fine di una maggiore celerità dell'iter autorizzativo		10%

*Baseline degli indicatori di qualità.

** Comprende 6 indicatori di qualità relativi ai principali ammortizzatori sociali (Nuova Assicurazione Sociali per l'Impiego; Cassa Integrazione Guadagni Ordinaria, Disoccupazione Agricola).

Declinazione annuale degli Obiettivi Specifici triennali

Miglioramento della qualità percepita dall'utente

La specifica sezione “Customer Care” già attiva nel Cruscotto Qualità 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 /Progetti	Output 2020		Peso %
Indice sintetico di qualità Area <i>Customer Care</i> **	Baseline 100*	+ 2% (rispetto a baseline)	100%

**Baseline* degli indicatori di qualità.

**Comprende 11 indicatori relativi alla misurazione dei canali telematico di dialogo con l’utenza (Agenda Appuntamenti, Linee INPS, Cassetti Bidirezionali per le aziende con i dipendenti e per i lavoratori autonomi). Include anche i risultati di Customer Experience.

Preso atto del collegamento fra benessere del personale, da valutare anche rispetto ad un ambiente di lavoro confortevole, ed efficienza dell'azione produttiva, sono individuati alcuni obiettivi di miglioramento dei primi. Vengono inoltre individuate le seguenti attività progettuali la cui realizzazione è rilevante per il raggiungimento dell'obiettivo.

Indicatore /Progetti	Obiettivi/Output 2020		Peso %
% smart worker e telelavoratori sul totale dipendenti	Baseline Personale in forza al 31/12/2019 28.459	10% Rispetto a baseline	30%
Riduzione contenzioso giudiziario col personale (nuovi giudizi)	Baseline 228*	Riduzione del 5% del contenzioso rispetto al 2019	20%
Realizzazione Piano Triennale dei lavori	Baseline 87 interventi programmati	Realizzazione 87 interventi	30%
DC Benessere organizzativo, Sicurezza e Logistica Realizzazione di indagini relative al benessere organizzativo ed alle pari opportunità	Implementazione e somministrazione del questionario		5%
Coordinamento Generale Statistico Attuariale Realizzazione cruscotto mappatura competenze professionali, monitoraggio delle carriere del personale e monitoraggio di eventuali divari retributivi di genere	Rilascio prototipo		5%
DC Formazione e Sviluppo Risorse umane Piano di Formazione con previsione specifica formazione dirigenziale in materia di pari opportunità	Somministrazione corso di formazione ai dirigenti		5%
DC Risorse Umane Realizzazione cruscotto volto a rilevare il numero e la tipologia di contenzioso attivato dai dipendenti in servizio	Rilascio prototipo		5%

*Dato suscettibile di aggiustamenti in esito a verifiche in corso

Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza

Il “Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2020 – 2022”, è stato adottato con determinazione dell’Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione n. 14 del 29 gennaio 2020.

IL PIANO IN SINTESI

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».

Tra le novità i paragrafi dedicati a: monitoraggio della rotazione «ordinaria»; indicatori su procedure di gara e contratti relativi all’anno 2018; monitoraggio dei lavori di somma urgenza; registrazione del PTPCT 2019-2021 nella piattaforma ANAC.

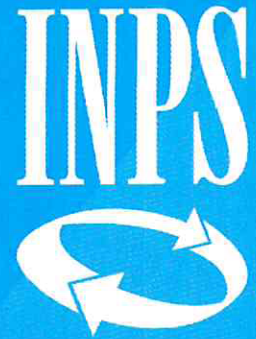
Presenta i risultati conseguiti dal sistema di «gestione del rischio». Alla data di predisposizione del Piano risultano mappati n. 541 processi/attività ritenuti esposti al rischio «corruzione». Sono individuate le misure «specifiche» 459 rischi sui 541 mappati.

Riserva due paragrafi alla rotazione «ordinaria» e «straordinaria» del personale. Per quanto concerne la rotazione «ordinaria», in ottemperanza alla richiesta formulata dal CIV, 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. Per quanto riguarda, invece, la rotazione «straordinaria», sono riassunte le indicazioni fornite dall’ANAC.

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.

**ALLEGATI AL
PIANO**

- «Registro degli eventi rischiosi», aggiornato a seguito delle attività svolte nel corso del 2019;
- schede riepilogative delle misure di prevenzione della corruzione «ulteriori» ed «obbligatorie» aggiornate alla luce delle iniziative intraprese nel 2019;
- fonti normative in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza;
- metodologia adottata per l'attuazione del sistema di gestione del rischio;
- elenco degli Stakeholder della Direzione Generale;
- elenco degli elenchi degli Stakeholder delle Strutture Territoriali;
- elenco dei soggetti responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei documenti, informazioni e dati ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013, rinvenibili nella sezione «Amministrazione trasparente» del sito istituzionale;
- iniziative assunte dall'INPS per il rispetto della normativa in tema di contratti pubblici;
- registrazione del PTPCT 2019 – 2021 nella piattaforma ANAC di acquisizione dei PTPCT.



Roma, [redacted]

*Il Direttore centrale
Pianificazione e Controllo di Gestione*
ROBERTO BAFUNDI

[redacted]

Il Direttore Generale
GABRIELLA DI MICHELE

[redacted]