

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



**RELAZIONE SULLA
PERFORMANCE**

2016

1. Presentazione della Relazione

La Relazione è articolata secondo lo schema previsto dalle disposizioni vigenti in materia di ciclo della performance di cui all'art. 10, comma 1 lett. b del D.Lgs. n.150/2009 nonché dalle Linee guida indicate nella Delibera n.5/2012 della ex CIVIT.

In relazione al Piano della performance 2016-2018, approvato con Determinazione presidenziale n. 73 del 24 maggio 2016 (e successiva modifica approvata con Determinazione presidenziale n. 5 del 19 gennaio 2017), vengono evidenziati a consuntivo i risultati ottenuti per l'anno 2016 a fronte degli obiettivi e delle risorse, assegnati alle strutture centrali e territoriali dell'Istituto.

Gli obiettivi strategici ed i relativi piani attuativi sono riportati nella presente relazione con il grado di realizzazione.

La Relazione riporta, altresì, i dati finanziari di interesse dell'Istituto nonché l'indicazione delle risorse umane e finanziarie assegnate per il raggiungimento degli obiettivi assegnati ed il livello di efficienza ed economicità raggiunta.

Sono parte integrante della stessa le notizie relative al livello di erogazione dei servizi di e-government raggiunto dall'Istituto.

Sono infine riportati le tipologie di contatti e il numero degli stessi fatti registrare nei rapporti tra Inps e cittadini e tra Inps e le imprese attraverso i vari canali telematici disponibili; numeri che rappresentano essi stessi il grado di sviluppo del rapporto tra cittadini/imprese e Inps e la vicinanza dell'Istituto al mondo del lavoro e ai cittadini.

Così come previsto dalla ricordata Delibera 5/2012 della CIVIT – le cui funzioni in materia di misurazione e valutazione della performance sono ora svolte dal Dipartimento della Funzione Pubblica secondo le previsioni di cui all'art. 19 Co. 9 del D.L. 90/2014, convertito con Legge 114/2014 - sono, inoltre, sinteticamente evidenziate le fasi del processo di redazione della Relazione sulla performance e i soggetti coinvolti.

Nel capitolo dedicato alla *"Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholders esterni"*, il livello di approfondimento è di immediata comprensione, insistendo sui risultati positivi che continuano a marcare il processo di completa telematizzazione dei servizi.

Nella sezione dedicata ad *"Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti"*, si è invece ritenuto necessario ricorrere ad un linguaggio più tecnico, in assenza del quale correrebbe il rischio di rimanere nascosta e di fatto inutilizzata la complessa elaborazione di dati attinta dal sistema di indicatori.

Nel capitolo relativo a *"Risorse, efficienza ed economicità"* l'attenzione si è concentrata in particolare sul riscontro dell'efficacia delle modalità di gestione dei costi discrezionali.

Per quanto attiene alle risorse finanziarie le voci di entrata ed uscita sono in prevalenza condizionate direttamente da disposizioni normative in materia di entrate contributive e prestazioni, che in larga misura prescindono dall'azione gestionale rendicontata nella Relazione sulla performance.

Le attività collegate al cosiddetto *"Contributo per la Riduzione del Debito Pubblico - CRID"* dispiegano effetti diretti su quelle dinamiche di bilancio per le quali l'Istituto può efficacemente incidere attraverso l'esercizio della discrezionalità amministrativa.

Nel contesto della Relazione, sono evidenziati a consuntivo i risultati organizzativi e produttivi raggiunti rispetto agli obiettivi programmati e alle risorse spese e investite, gli scostamenti, le cause e le misure correttive adottate.

Al fine di sostenere i principi di trasparenza, veridicità e verificabilità dei contenuti, partecipazione e coerenza interna ed esterna, sono descritte anche le attività più importanti realizzate nel corso dell'anno e, inoltre, vengono forniti dati ed informazioni riferite alle prestazioni complessivamente realizzate a livello nazionale e di Direzione Regionale, alla corresponsione degli interessi erogati sulle prestazioni previdenziali e ai relativi tempi di lavorazione e quant'altro serve a rendere immediatamente intellegibili, a tutti i diversi destinatari, i risultati ottenuti.

I dati e le tabelle riportati nella Relazione sono estratti da documenti ufficiali dell'Istituto tra i quali emergono per specifica rilevanza il Rapporto annuale 2016 e il Rendiconto 2016 (adottato con Determinazione presidenziale n. 127 del 28/7/2017).

Sommario

1.	PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE	1
2.	SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI	4
2.1	IL CONTESTO ESTERNO DI RIFERIMENTO.....	4
2.2	L'AMMINISTRAZIONE.....	5
2.2.1	<i>Gli Organi istituzionali e altri Organismi.....</i>	<i>5</i>
2.2.2	<i>Le articolazioni dell'Istituto.....</i>	<i>6</i>
2.2.3	<i>Il Personale</i>	<i>8</i>
2.2.4	<i>Le risorse finanziarie</i>	<i>10</i>
2.2.4.1	<i>Le Entrate.....</i>	<i>11</i>
2.2.4.2	<i>Le Uscite.....</i>	<i>12</i>
2.2.4.3	<i>I risparmi di gestione</i>	<i>13</i>
2.3	I RISULTATI RAGGIUNTI.....	15
2.3.1	<i>I servizi erogati su dispositivi mobili</i>	<i>15</i>
2.3.2	<i>Il Contact Center Multicanale Inps-Inail (CCM).....</i>	<i>16</i>
2.4	LA PROGRESSIVA DIMINUIZIONE DELLE RISORSE UMANE.....	17
2.5	LE PARTICOLARITÀ DELL'ESERCIZIO 2016 E LE INIZIATIVE AVVIATE	18
3.	OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI.....	20
3.1	L'ALBERO DELLA PERFORMANCE	20
3.1.1	<i>Il processo di redazione del Piano della performance.....</i>	<i>20</i>
3.1.2	<i>Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio</i>	<i>21</i>
3.2	OBIETTIVI STRATEGICI.....	23
3.3	OBIETTIVI E PIANI OPERATIVI.....	26
3.3.1	<i>Obiettivi assegnati alle strutture centrali</i>	<i>27</i>
3.3.2	<i>Obiettivi assegnati alle strutture territoriali.....</i>	<i>28</i>
3.3.3	<i>Qualità del servizio</i>	<i>31</i>
3.4	OBIETTIVI INDIVIDUALI	32
4.	RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ.....	32
4.1	IMPIEGO DELLE RISORSE UMANE.....	33
4.2	PRODUTTIVITÀ.....	33
4.3	CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO	34
4.4	GLI INDICATORI ECONOMICI DELLA GESTIONE.....	36
4.4.1	<i>Economicità</i>	<i>37</i>
4.4.2	<i>Razionalizzazione logistica</i>	<i>38</i>
5.	PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE	40
6.	IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE.....	40
6.1	FASI, SOGGETTI, TEMPI E RESPONSABILITÀ.....	40
6.2	PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEL CICLO DELLA PERFORMANCE	41
7.	COLLEGAMENTO CON IL PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E CON IL PIANO TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ	42
	ALLEGATO 1: RISULTATI PERFORMANCE 2016 STRUTTURE CENTRALI	
	ALLEGATO 2: RISULTATI PERFORMANCE 2016 STRUTTURE TERRITORIALI	
	ALLEGATO 3: RISULTATI INDICATORI ECONOMICI DI GESTIONE	

2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholder esterni

2.1 Il contesto esterno di riferimento

Nella tabella è rappresentato l'impatto che le attività svolte dall'Inps hanno sul contesto esterno di riferimento.

		Anno 2016
LE STRUTTURE INPS*	Sedi (Direzioni Regionali, Provinciali, Metropolitane e Filiali di coordinamento)	137
	Agenzie e Agenzie complesse	333
	Punti Cliente e Punti Inps (1)	325
IL FLUSSO FINANZIARIO	Flusso finanziario complessivo annuo (somma entrate e uscite)	815 mld
I LAVORATORI ASSICURATI	Numero di contribuenti (2)	22,3 mln
LE AZIENDE ISCRITTE	Aziende iscritte (3)	1,5 mln
LE PRESTAZIONI EROGATE	Beneficiari di trattamenti pensionistici	15,6 mln
	Beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito (4)	4,8 mln
I SERVIZI DI E-GOVERNEMENT	Tasso di copertura digitale dei processi e servizi Inps	100%
	Numero servizi erogati on-line	151 mln
	Contact Center Multicanale (totale contatti e servizi gestiti)	21 mln
	Visitatori del sito istituzionale (nell'anno)	546 mln
	Numero medio di visitatori al giorno	1,5 mln
	Numero Pin rilasciati (dato cumulativo)	20 mln
	Totale pagine web visitate (nell'anno)	5,5 mld
	Numero medio di pagine web visitate al giorno	15,1 mln
	Numero medio di accessi con Pin al giorno	437 mgl
Numero accessi nell'anno ai servizi mobili con Pin (via smartphone, tablet, etc.)	9,1 mln	

* Al 30 aprile 2017

Fonte XVI Rapporto Annuale - Luglio 2017

(1) Sportelli telematici istituiti presso gli Enti locali e le Pubbliche Amministrazioni

(2) Media annua (aggiornamento archivi maggio 2017)

(3) Compresa le aziende agricole

(4) Comprende i soggetti beneficiari di ammortizzatori sociali e prestazioni socio assistenziali

2.2 L'Amministrazione

L'Inps si presenta oggi quale Ente 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. Le dimensioni, unitamente all'adeguamento costante ai migliori standard di innovazione tecnologica, consentono di realizzare significative economie di scala con riduzione progressiva dei costi di funzionamento. Il dato è facilmente riscontrabile nel confronto con gli altri paesi europei, ove prevalgono modelli di gestione del welfare caratterizzati da una frammentazione degli Enti che svolgono in maniera disgiunta le attività previdenziali e assistenziali concentrate in Italia in capo all'Inps.

2.2.1 Gli Organi istituzionali e altri Organismi

L'architettura di governo e di gestione dell'Istituto, disegnata dalla legge 122/2010, in sintesi è la seguente:

Ai sensi della Legge 479/1994 sono Organi dell'Istituto:

il **Consiglio di Indirizzo e Vigilanza**, organo politico dell'Istituto, predispone, tra l'altro, la Relazione Programmatica in cui sono delineate le linee di indirizzo generale e gli obiettivi strategici dell'Inps e approva il bilancio dell'Istituto predisposto dal Presidente dell'Inps;

il **Presidente** dell'Inps è il rappresentante legale dell'Istituto e svolge le funzioni politiche-amministrative;

il **Direttore Generale** 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;

il **Collegio dei sindaci**, organo di controllo, vigila sull'osservanza della legge e sulla regolarità contabile dell'Istituto.

Operano, altresì, all'interno dell'Istituto:

il **Magistrato della Corte dei Conti**, nominato dal Presidente della Corte stessa, esercita un controllo continuativo sulla gestione dell'Istituto;

i **Comitati Amministratori delle singole gestioni**, fondi e casse 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)**, ha il compito di valorizzare le pari opportunità, il benessere organizzativo e vigilare su eventuali situazioni di discriminazione del personale;

l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) sovrintende alla valutazione della performance, al monitoraggio del funzionamento complessivo dei sistemi di valutazione e della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni.

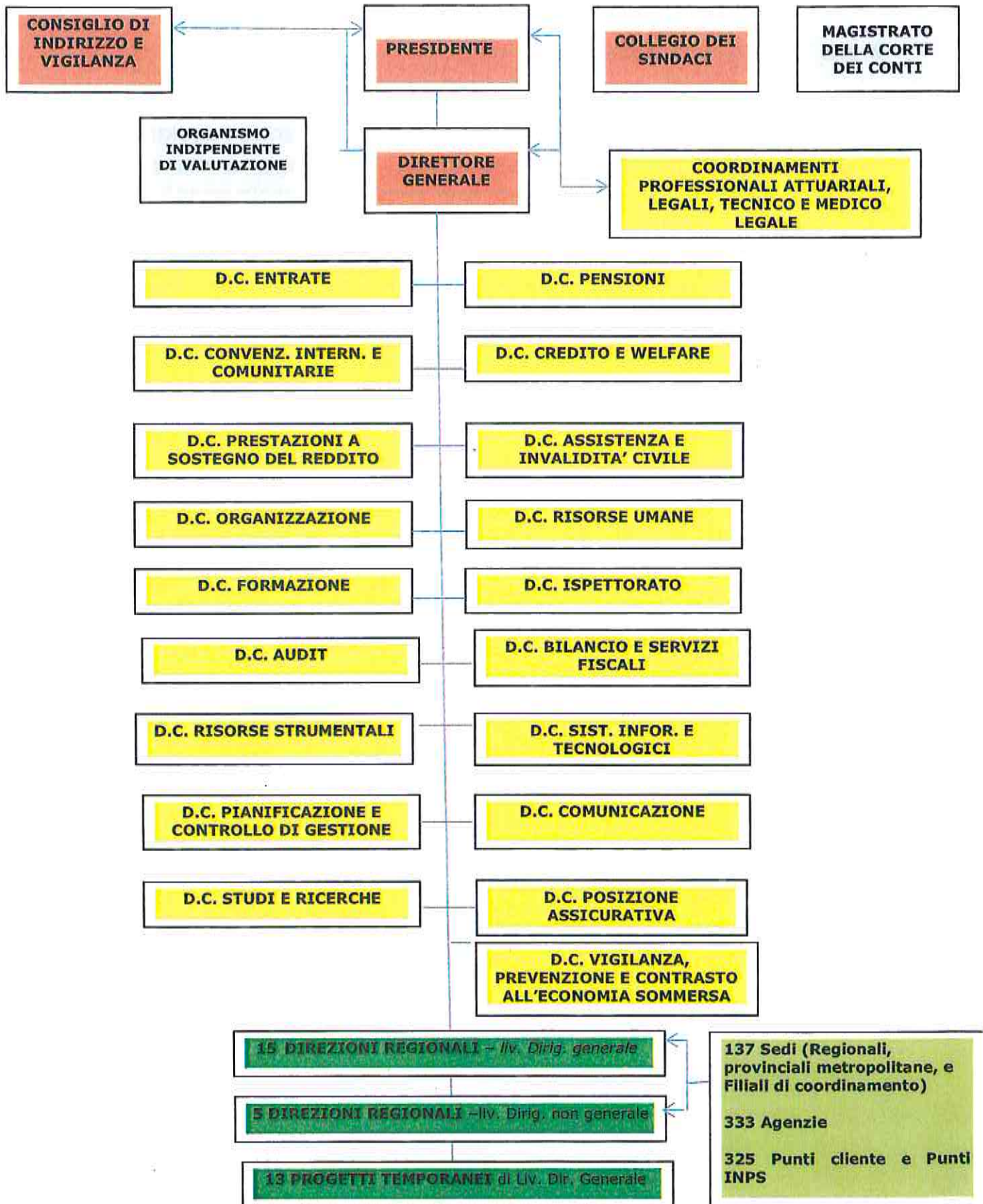
2.2.2 Le articolazioni dell'Istituto

La struttura dell'Istituto, per il 2016, è articolata in:

- 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 provinciali, Filiali di Coordinamento, Agenzie, Punti clienti e Punti Inps, Strutture sociali, i Presidi Inps presso i Consolati che qualificano, per i diversi livelli di competenza, la presenza dell'Istituto sul territorio nazionale e internazionale;
- Coordinamenti Generali Professionali, articolati in coordinamenti centrali a livello di Direzione Generale, svolgono funzioni professionali in materia legale, statistico-attuariale, medico-legale e tecnico-edilizia;
- Uffici di Supporto agli Organi, svolgono attività di supporto agli Organi ed alle Direzioni dell'Istituto, attività di studio e ricerche, di approfondimento legislativo;
- Incarichi specifici e Progetti a valenza nazionale inerenti progetti a termine su tematiche specifiche.

Tabella 2

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'INPS - ANNO 2016



2.2.3 Il Personale

L'Inps ha un ruolo rilevante 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. Inoltre l'Inps deve svolgere i suoi compiti secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità, questo rende indispensabile un'attenta gestione del personale a disposizione.

Per quanto riguarda la distribuzione del personale sulle diverse strutture organizzative (Direzione Generale, Direzioni Regionali e Strutture Sociali, Direzioni Provinciali e Agenzie), se ne evidenzia il prevalente impiego nelle "strutture di produzione": circa il 90% lavora nelle Direzioni Regionali, Direzioni Provinciali, Agenzie e Strutture Sociali.

Nel 2016 si è confermata la progressiva contrazione del personale in servizio, arrivando a 28.367 unità. L'ulteriore diminuzione della consistenza del personale ha comportato una carenza del 5,44% rispetto alla prestabilita dotazione organica.

Tabella 3

Anno	Dotazione organica*	Consistenza al 31.12**	Carenza %
2013	29.999	31.848	6,16
2014	29.999	30.837	2,79
2015	29.999	28.921	-3,59
2016	29.999	28.367	-5,44

*dotazione organico Determinazione commissariale n. 58 del 12.05.2014

**per l'esercizio 2016 la consistenza è aggiornata all'1.1.2017

Fonte: DC Risorse Umane

La tabella seguente pone a raffronto, con una distinzione per qualifica, le unità presenti alla data del 1 gennaio 2017 e la dotazione organica approvata con determinazione del 12 maggio 2014, n. 58.

Tabella 4

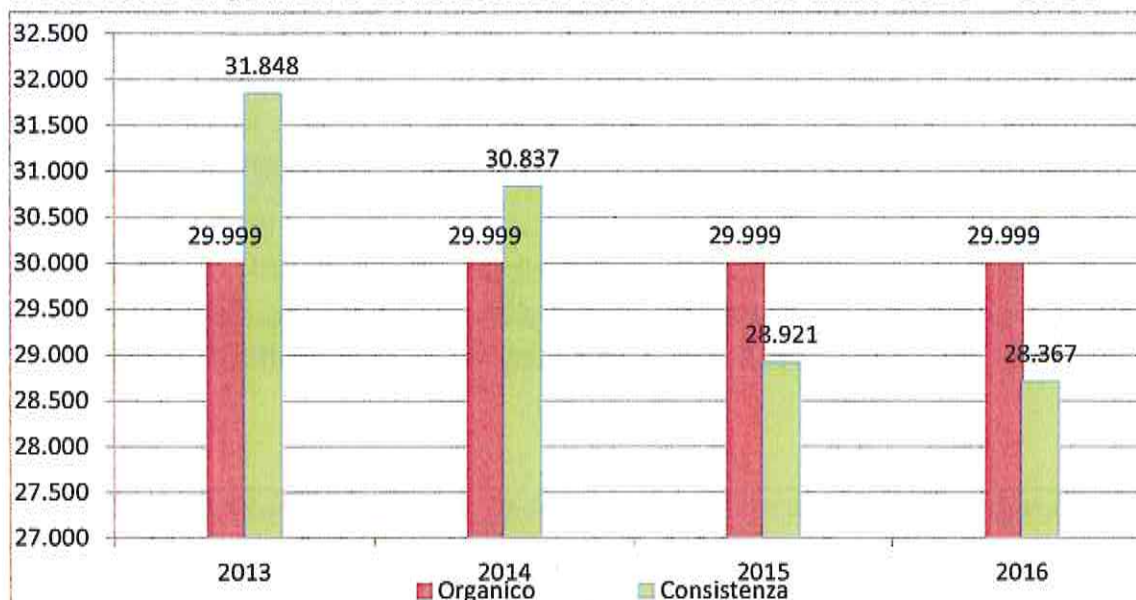
	QUALIFICA	Organico det. 58/2014	Consistenza all'1.1.17
PERSONALE DIRIGENZIALE	Dirigenti 1^ fascia	48	44
	Dirigenti 2^ fascia	464	449
	Totale personale dirigenziale	512	493
PERSONALE NON DIRIGENZIALE E DELLE ALTRE PROFESSIONALITA'	Totale medici e professionisti	996	959
	Area C	21.764	20.763
	Area B	5.693	5.185
	Area A	1.022	947
	Insegnanti	12	20
	Totale personale non dirigenziale	29.487	27.874
TOTALE GENERALE		29.999	28.367

Fonte: DC Risorse Umane - consistenza personale unificata al 01.01.2017 e dot. org. det. n. 58 del 12.05.2014

Il grafico seguente illustra il trend di progressiva e costante diminuzione del personale ed il relativo confronto tra la dotazione organica e la consistenza, negli anni dal 2013 al 2016.

Grafico1

Dotazione organica e consistenza del personale anni 2013 – 2016



Di seguito si evidenziano i giorni di assenza del personale presente in Istituto, aggiornati al 31 dicembre 2016. I dati sono aggregati per qualifica e distinti per tipologia di assenza.

Tabella 5

Numero giorni di assenza del personale al 31 dicembre 2016*

AGGREGAZIONI PER QUALIFICA	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU.	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.	TOTALI
DIRIGENTI PRIMA FASCIA (**)	147	80	160	104	127	133	168	612	112	104	72	185	2.004
DIRIGENTI SECONDA FASCIA	1.262	950	1.505	976	1.036	1.688	2.015	4.618	1.326	989	820	1.846	19.031
MEDICI	1.470	1.325	1.547	1.197	1.293	2.185	2.719	4.762	1.820	1.494	1.289	2.632	23.733
PROFESSIONISTI (***)	1.004	872	1.221	798	814	1.700	2.200	5.160	1.464	967	714	1.758	18.672
RUOLO AD ESAURIM. (ART.15)													0
ALTRO PERSONALE	92.908	91.094	104.237	90.758	99.539	140.142	156.230	248.193	113.432	102.021	90.891	138.796	1.468.241
TOTALI	96.791	94.321	108.670	93.833	102.809	145.848	163.332	263.345	118.154	105.575	93.786	145.217	1.531.681

(*) FERIE, ASS. MALATTIA, LEGGE 104/92, ASS. RETRIB. & CONGEDI, ALTRI PERMESSI RETRIB., SCIOPERI, ASS. NON RETRIB. NON SONO STATE CONSIDERATE LE GIORNATE RELATIVE ALLA FORMAZIONE
 (**) INCLUSO IL DIRETTORE GENERALE
 (***) INCLUSI I LEGALI

Tabella 6

Personale per area professionale al 31/12/2016			
AREE PROFESSIONALI	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	285	208	493
Medici e Professionisti	559	400	959
Area C	8.633	12.130	20.763
Area B	2.060	3.125	5.185
Area A	614	333	947
Insegnanti	2	18	20
TOTALE	12.153	16.214	28.367

Struttura lavorativa	N. Dipendenti	% su Totale
Sede centrale	2.673	9 %
Sedi territoriali	25.694	91 %
TOTALE	28.367	100%

2.2.4 Le risorse finanziarie

Nel presente capitolo viene riportato l'andamento (in milioni di euro) delle entrate e delle uscite del 2016.

Tabella 7

Bilancio Finanziario di competenza* anno 2016			
AGGREGATI	Entrate	Uscite	Saldo finanziario di competenza
Correnti	332.392	332.849	- 457
Conto capitale	13.425	12.616	809
Partite di giro	62.379	62.379	-
	408.196	407.845	351

* Rendiconto 2016

2.2.4.1 Le Entrate

Le Entrate al bilancio dell'Inps sono rappresentate dai contributi versati dai lavoratori dipendenti e autonomi e dalle aziende nonché dai trasferimenti dal Bilancio dello Stato previsti da specifiche norme di legge.

L'andamento delle stesse è, pertanto, condizionato da variabili che solo parzialmente sono legate all'iniziativa discrezionale dell'Istituto.

La tabella 8 riassume l'andamento delle entrate nel 2016 evidenziando che il complessivo ammontare, pari a 408.196 milioni di euro, deriva da entrate contributive per 220.560 milioni di euro, mentre le entrate derivanti da trasferimenti dal bilancio dello Stato - dovute ai trasferimenti a copertura di oneri non previdenziali posti a carico della Gias - sono pari a 107.374 milioni di euro mentre, quelle per altri trasferimenti correnti - regioni ed altri Enti del settore pubblico- sono 125 milioni di euro.

Tabella 8

ENTRATE				
Anno 2015 – 2016 (milioni di euro)				
Aggregati	Valori assoluti		Variazioni 2016/2015	
	2015	2016*	assolute	%
Entrate contributive	214.787	220.560	5.773	2,69%
Entrate derivanti da trasferimenti correnti	103.956	107.499	3.543	3,41%
<i>Trasferimenti dal bilancio dello Stato</i>	<i>103.773</i>	<i>107.374</i>	<i>3.601</i>	<i>3,47%</i>
<i>Altri trasferimenti correnti</i>	<i>183</i>	<i>125</i>	<i>-58</i>	<i>-31,69%</i>
Altre entrate correnti	4.355	4.333	-22	-0,51%
ENTRATE CORRENTI	323.098	332.392	9.294	2,88%
Alienazione di beni patrimoniali e riscossioni di crediti	8.413	8.894	481	5,72%
Partite di giro	62.100	62.379	279	0,45%
ENTRATE FINALI	393.611	403.665	10.054	2,55%
Trasferimenti in conto capitale	3.511	5	-3.506	-99,86%
Accensione di prestiti	17.983	4.526	-13.457	-74,83%
TOTALE ENTRATE	415.105	408.196	-6.909	-1,66%

* Rendiconto 2016

2.2.4.2 Le Uscite

La tabella seguente illustra l'andamento delle Uscite del Bilancio dell'Istituto, registrate per il 2016. Il totale delle Uscite, pari a 407.845 milioni di euro, ha registrato una diminuzione rispetto al 2015 del 1,4%.

Tabella 9

USCITE				
Anni 2015-2016 (milioni di euro)				
Aggregati	Valori assoluti		Variazioni 2016/2015	
	2015	2016*	assolute	%
Spese per prestazioni istituzionali	307.831	308.021	190	0,1%
<i>Altri interventi</i>	<i>16.059</i>	<i>22.252</i>	<i>6.193</i>	<i>38,6%</i>
<i>Spese funz parte corrente</i>	<i>2.640</i>	<i>2.576</i>	<i>-64</i>	<i>-2,4%</i>
SPESE CORRENTI	326.530	332.849	6.319	1,9%
Investimenti	7.442	8.608	1.166	15,7%
Partite di giro	62.100	62.379	279	0,4%
SPESE FINALI	396.072	403.837	7.765	2,0%
ONERI COMUNI	17.600	4.008	-13.592	-77,2%
TOTALE USCITE	413.672	407.845	-5.827	-1,4%

* Rendiconto 2016

Di seguito viene riportata la suddivisione, per gestione, delle somme destinate al pagamento delle pensioni negli anni 2015 e 2016.

Tabella 10

USCITE PER PENSIONI				
Anni 2015-2016 (milioni di euro)				
Aggregati	Valori assoluti		Variazioni 2016/2015	
	2015	2016*	assolute	%
Pensioni				
Lavoratori dipendenti iscritti alle gestioni private (Compresa la Gestione Separata)	156.425	155.320	-1.105	-0,71%
Lavoratori dipendenti iscritti alle gestioni pubbliche	66.976	67.718	742	1,11%
Lavoratori autonomi	32.215	31.890	-325	-1,01%
Invalidi civili (pensioni e indennità di accompagnamento)	17.459	17.692	233	1,33%
Totale	273.075	272.620	-455	-0,17%

* Rendiconto 2016

Nel 2016 le spese per pensioni passano da 273.075 milioni di euro a 272.620 milioni con un decremento dello 0,17% rispetto al 2015. La diminuzione è dovuta essenzialmente alla spesa relativa alla Gestione lavoratori dipendenti iscritti alle gestioni private (compresa la gestione Separata) (-0,71%). La spesa per le pensioni della Gestione pubblica invece aumenta dell'1,11%.

2.2.4.3 I risparmi di gestione

Negli ultimi anni, l'Inps è stato destinatario di molteplici disposizioni normative inerenti la riduzione e il contenimento della spesa che hanno aumentato notevolmente l'entità dei riversamenti al bilancio dello Stato, a titolo di economie sulle spese dell'Istituto (2.828,3 mln. nel periodo compreso tra il 2012 e il 2016) senza recare alcun beneficio alle gestioni amministrative che sostengono l'onere per il trasferimento allo Stato dei risparmi conseguiti.

La tabella riporta un riepilogo dei principali provvedimenti normativi con i relativi effetti finanziari.

Le tipologie di spesa maggiormente colpite dai tagli riguardano i servizi tecnologici e informatici, postali, di pagamento delle prestazioni pensionistiche effettuati dagli istituti bancari e da Poste Italiane S.p.a. Un crescente contributo alla riduzione dei costi è scaturito, inoltre, dagli interventi di razionalizzazione degli spazi e della logistica, avviati nell'ambito del più ampio processo d'integrazione delle risorse umane e strumentali dell'Istituto con quelle derivanti dalla soppressione degli Enti previdenziali.

E' peraltro importante segnalare che gli effetti delle suddette riduzioni di spesa sono oggetto di monitoraggio costante da parte dell'Istituto, generando preoccupazione sulle prospettive future di mantenimento degli attuali standard di qualità, ulteriormente accentuata dal persistente processo di diminuzione di personale, che colpisce in modo particolare quelle sedi nelle quali al pensionamento di funzionari esperti per materia spesso consegue la completa scomparsa di un presidio di professionalità sul territorio, con evidente appesantimento delle attività per l'intera struttura Inps e relativi effetti sulla qualità delle prestazioni erogate.

Tabella 11

Riduzioni di spesa derivanti da provvedimenti legislativi comportanti il versamento delle relative economie al bilancio dello Stato nel periodo 2012 - 2016 (milioni di euro)

PROVVEDIMENTO NORMATIVO	2012	2013	2014	2015	2016
1) Disposizioni varie antecedenti al 2011	80	75,6	75,6	75,6	75,6
2) Legge 183/2011. (Legge di stabilità 2012) art. 4, c.66.	48	8	13,2	13,2	13,2
3) Legge 214/2011 di conversione del D.L. 201/2011, art. 21, c. 8	20	50	100	100	100
4) Legge 44/2012 di conversione del D.L. 16/2012, "semplificazione fiscale" - art. 13	48	--	--	--	--
5) Legge 92/2012 "riforma del mercato del lavoro". art. 4, c. 77	-	72	72	72	72
6) Legge 135/2012 di conversione del D.L. 95/2012 "Spending Review" (riduzione dei consumi intermedi: 5% nel 2012; 10% a decorrere dal 2013) - art. 8, c. 3	45,3	90,5	90,5	90,5	90,5
7) Legge n. 228/2012 (legge di stabilità 2013) art. 1, cc 108-110.	--	240	240	240	240
8) Legge n. 147/2013 art.1, c.457. Legge 114/2014 di conversione del D.L. 90/2014	--	--	--	4,3	--
9) Legge 89/2014 di conversione del D.L. 66/2014 "Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale" (a decorrere dal 2014 ulteriore riduzione del 5% su base annua dei consumi intermedi.) - art. 8, c.4 lett. c) e art. 50 c.3. Per il 2014 l'importo è stato stabilito in 8/12	--	--	30,2	45,3	45,3
10) Legge n. 190/2014 (legge di stabilità 2015) art. 1, cc. 305 e 307	--	--	--	52	52
11) Legge 109/2015 di conversione del D.L. 65/2015 art. 6, c. 2	--	--	--	1	6,1
12) Legge 208/2015 (Legge di stabilità 2016) art.1, comma 608	--	--	--	--	40,8
TOTALE	241,3	536,1	621,5	693,9	735,5
TOTALE CUMULATO ANNI 2012 - 2016	2.828,3				

2.3 I risultati raggiunti

Si espongono, nel seguito, i risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi con attenzione all'impatto della costante innovazione telematica sulle differenti categorie di stakeholder.

2.3.1 I servizi erogati su dispositivi mobili

L'Istituto al fine di essere sempre più vicino al cittadino ha sviluppato le applicazioni di "Inps Servizi Mobile" che permettono di interagire con alcuni servizi online presenti sul sito web www.Inps.it per mezzo di dispositivi mobili (cellulari, smartphone e tablet).

Si tratta, oltre che di richieste di informazioni, anche di accesso ai servizi con il proprio Pin, ad esempio per visualizzare il proprio estratto conto contributivo e la corrispondenza intercorsa con l'Inps, o verificare lo stato delle proprie istanze; come pure, calcolare e pagare i contributi per il lavoro domestico e verificarne l'estratto, accedere al Cassetto previdenziale per le aziende, effettuare pagamenti, effettuare l'iscrizione per i lavoratori parasubordinati, visualizzare il cedolino della pensione.

Gli accessi al sito mobile dell'Istituto sono cresciuti costantemente nel corso degli anni e nel 2016 hanno superato i nove milioni di accessi, oltre il 60% in più di quelli dell'anno precedente. Nella successiva tabella si evidenziano i volumi dei servizi erogati su dispositivi mobili nel 2015 e nel 2016.

Tabella 12

Servizi mobile erogati (cellulari, smartphone, tablet)			
Anni 2015-2016			
Descrizione	2015	2016	Var. % 2016/2015
N. accessi ai servizi Mobile	4.248.687	6.977.011	4%
N. accessi alla sezione InpsFacile	2.317.149	2.134.346	-8%
N. download applicazioni Inps per iPhone	682.328	744.816	9%
N. download applicazioni Inps per iPad	48.135	62.371	30%
N. applicazioni Attive Inps per Android smartphone	105.843	236.882	124%
N. applicazioni Attive Inps per Android tablet	11.508	24.019	109%

2.3.2 Il Contact Center Multicanale Inps-Inail (CCM)

Il Contact Center Inps-Inail offre agli utenti (compresi i residenti all'estero) una struttura di comunicazione che garantisce fruibilità e tempestività di informazioni e servizi.

Tramite operatori dedicati e servizi automatici, il Contact Center Inps-Inail risponde alle richieste di informazioni degli utenti su aspetti normativi e procedurali e su singole pratiche, sia dell'Inps che dell'Inail, acquisisce domande dei servizi telematizzati e fornisce servizi erogabili in tempo reale, costituendo uno "sportello virtuale" al servizio del cittadino.

Nel caso sia necessario, il Contact Center Inps-Inail trasmette una segnalazione alle strutture territoriali degli Enti (quesiti di Back Office), le quali provvedono a prendere contatti con l'utente e a fornire tutta l'assistenza del caso. Inoltre, qualora sia indispensabile effettuare un'attività di consulenza con funzionari esperti per materia, l'operatore prenota un appuntamento presso la struttura territoriale competente. È inoltre a disposizione degli utenti il servizio InpsRisponde, un ulteriore canale per inoltrare richieste di chiarimenti su aspetti normativi/procedurali o di informazioni su singole pratiche, tramite la compilazione di un form online disponibile sul sito Web Istituzionale.

Tra le principali tipologie di domande inoltrate attraverso questo servizio, anche per il 2016, si conferma la prevalenza delle richieste che riguardano lo stato della pratica in lavorazione (25%) e l'estratto dei pagamenti (22%).

Nel corso del 2016 gli operatori hanno gestito circa 21 milioni di contatti. I dati riassuntivi del servizio Contact Center multicanale, con un confronto con l'anno precedente, sono evidenziati nella tabella seguente.

Tabella 13

Il Contact Center multicanale in numeri - Anni 2015-2016			
Descrizione	2015	2016	Var % 2016/2015
Contatti gestiti da operatore	22mln	21mln	-5%
Quesiti InpsRisponde	462.236	430.208	-7%
Quesiti inoltrati dal CCM alle sedi (<i>Back Office</i>)	823.466	937.080	14%
Numero Pagamenti effettuati via CCM	1.144	871	-24%
Valore in euro Pagamenti effettuati via CCM	238.404	183.857	-23%
Chiamate via Web e SKYPE	440.562	285.568	-35%

Nel corso del 2016 le principali categorie di informazioni che gli utenti hanno richiesto agli operatori del Contact Center Multicanale hanno riguardato

l'assistenza sui servizi on-line ed il rilascio del Pin, seguiti dalle prestazioni a sostegno del reddito, specialmente le prestazioni ASpI e NASpI, oltre alla richiesta di informazioni sullo stato di domande già presentate.

Per quanto riguarda i servizi erogati tramite risponditore automatico, cioè senza la necessità per l'utente di interagire direttamente con l'operatore, la frequenza maggiore ha riguardato nel 2016 la materia dei voucher (44%) e della Certificazione Unica (30%).

2.4 La progressiva diminuzione delle risorse umane

Negli ultimi anni diverse sono state le criticità che l'Istituto ha dovuto affrontare per dare continuità alle azioni volte al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e delle imprese, in considerazione anche del ruolo che l'Inps svolge nel sistema del Welfare italiano.

Una delle criticità più rilevanti, aggravatasi nel corso del 2016, è stata la continua diminuzione del personale in servizio in ragione dell'impossibilità di attuare il necessario turn over (cfr. il paragrafo 2.2.3) che eviterebbe il gap generazionale ed il depauperamento delle professionalità.

La carenza delle risorse umane causerà, anche nel breve periodo, una probabile diminuzione della qualità dei servizi resi, se non contrastato con un efficiente piano di assunzioni.

Tale situazione alimenta prospettive di incertezza per il presidio delle attività istituzionali ancora garantito, pur con crescenti difficoltà, mediante lo strumento della sussidiarietà tra le diverse strutture territoriali.

La telematizzazione dei processi di domanda dei servizi e del loro soddisfacimento non può da sola riuscire a contenere il citato gap.

In contemporanea, l'esigenza di realizzare risparmi di spesa, nel rispetto delle norme vigenti, determina una continua ricerca di soluzioni che non facciano venir meno il raggiungimento degli obiettivi di efficienza e di efficacia dell'azione amministrativa. Ulteriori contrazioni alle risorse destinate alle spese porrebbero in seria difficoltà il raggiungimento di questi obiettivi.

L'Istituto è comunque in condizione di potersi giovare delle numerose iniziative che, facendo leva sull'avanzata telematizzazione dei servizi e sulla progressiva integrazione delle risorse professionali, puntano a garantire:

- l'ottimizzazione dell'efficienza dei processi produttivi interni attraverso l'automazione delle fasi istruttorie, con conseguente recupero di risorse;
- la riduzione dei tempi di presentazione delle istanze, con evidenti benefici sia per il cittadino che per l'Istituto;

- l'aumento della qualità del servizio attraverso il trattamento di informazioni digitalizzate e quindi con qualità maggiore dei dati, grazie a controlli qualitativi e formali delle informazioni all'atto dell'inserimento;
- l'integrazione con le banche dati, anche riferite ad altre amministrazioni, con effetti diretti sulla qualità dei servizi a vantaggio del cittadino;
- il perseguimento della correttezza in tutte le aree di produzione, con lo smaltimento dell'arretrato nelle aree di criticità;
- la diminuzione dei costi dei servizi da parte dell'Istituto, derivante dal risparmio delle comunicazioni cartacee ai cittadini, nonché dalle ulteriori misure di contenimento della spesa.

2.5 Le particolarità dell'esercizio 2016 e le iniziative avviate

Il 2016 è stato caratterizzato da diverse problematiche connesse sia ad eventi imprevedibili sia ad un'azione interna di rivisitazione della misurazione della performance organizzativa per renderla più idonea alle diverse realtà territoriali.

Di seguito si illustrano le criticità e le iniziative intraprese.

- Gli eventi sismici avvenuti nel 2016 hanno avuto effetti importanti su moltissime sedi. Sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.294 del 17 dicembre 2016 è stata pubblicata la legge 15 dicembre 2016, n. 229 di conversione, con modificazioni, del decreto-legge 17 ottobre 2016, n. 189, recante interventi urgenti in favore delle popolazioni colpite dal sisma del 24 agosto 2016. La citata legge ha disposto, nei Comuni colpiti dal sisma del 24 agosto 2016 (indicati negli allegati 1 e 2 del testo di legge) la sospensione dei termini relativi agli adempimenti e ai versamenti dei contributi previdenziali e assistenziali e dei premi per l'assicurazione obbligatoria in scadenza nel periodo dal 2 agosto 2016 al 30 settembre 2017. La sospensione degli atti esecutivi (dal 24 agosto al 31 dicembre 2016), degli avvisi bonari e delle comunicazioni di debito (dal 24 agosto 2016 al 31 maggio 2017) sia per i crediti delle prestazioni indebite sia per quelli contributivi, la sospensione del pagamento dei contributi correnti (dal 24 agosto 2016 al 30 settembre 2017), la sospensione degli accertamenti sanitari di revisione e di verifica straordinaria per l'invalidità civile, handicap e disabilità, per tutte le posizioni ricadenti nei Comuni interessati, hanno inciso negativamente sui risultati delle sedi interessate. Gli effetti della normativa hanno avuto ripercussioni importanti ai fini del raggiungimento degli obiettivi riferiti sia ad alcuni indicatori di cruscotto sia ai Valori del CRID. Con Nota al Direttore Generale del 1 marzo 2017 prot. n. 13442, le Direzioni di prodotto hanno proposto di considerare, per

le regioni interessate dal sisma, il pieno raggiungimento degli obiettivi limitatamente agli indicatori ed alle voci di CRID condizionate dalla richiamata normativa.

- L'elaborazione dei risultati relativi alla performance del 2016 ha posto in evidenza criticità, già rilevate nel corso dell'anno, che hanno suggerito un'indispensabile revisione degli indicatori in base ai quali vengono rapportati i parametri di retribuzione di risultato (incentivo ordinario ed incentivo speciale) del personale delle sedi. In particolare, si deve evidenziare che diversi indicatori, pur creati in momenti storici diversi per misurare il grado di tempestività nell'erogazione delle prestazioni, nel tempo hanno perso la loro significatività, evidenziando l'esigenza di una loro modifica nel sistema di calcolo. D'altronde la revisione del cruscotto è già stata avviata nel 2016 con l'istituzione di uno specifico gruppo di lavoro finalizzato alla "manutenzione adeguativa degli indicatori". Infatti, proprio nel 2016, la Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione è stata impegnata a verificare la struttura del Cruscotto Direzionale al fine di individuare interventi idonei per aggiornare il sistema degli indicatori ed avviare nuovi sviluppi che potessero migliorare la complessiva coerenza del sistema, più volte esortata anche attraverso rilievi provenienti dagli Organi di indirizzo politico e di controllo. A tale ultimo riguardo si evidenzia che anche nella Relazione Programmatica 2018-2020 del CIV (Determinazione n. 17 del 9/5/2017) l'Istituto viene esortato a procedere sia ad una *"rivisitazione degli standard tenendo conto delle carenze del personale al fine di non penalizzare anche economicamente i dipendenti costretti a ritmi di lavoro stressanti"*, sia ad una *"rimodulazione degli obiettivi e degli indicatori"*. Peraltro, oltre a quanto sin qui espresso, le segnalazioni pervenute dal territorio e dalle Organizzazioni sindacali in relazione ai risultati di performance 2016, hanno reso indispensabile analizzare i risultati, individuando le cause che hanno influito negativamente sulla misurazione, allo scopo di intervenire per meglio calibrare la precisione della misurazione rispetto all'effettiva performance produttiva espressa.

Gli interventi che sono stati effettuati in riferimento ai risultati del 2016 hanno riguardato:

- azzeramento degli scostamenti decimali sia rispetto agli obiettivi di budget, sia rispetto all'anno precedente perché, in generale, si è rilevata la non proporzionalità tra l'effetto penalizzante sulla valutazione della performance delle sedi e la loro rilevanza in termini di sostanziale capacità produttiva espressa;

- riduzione dello scostamento accettabile, rispetto al miglioramento medio nazionale richiesto, pari al 2% (anziché 4,68%);
- nuova misurazione indicatori NASpI: col messaggio 1527/2017, infatti, i criteri di misurazione sono stati resi maggiormente aderenti ai bisogni sociali connessi alla prestazione in discorso, legata ad un'utenza particolarmente debole. E' inoltre emerso che il coefficiente di omogeneizzazione del prodotto, rilevante per la produttività, era del tutto sottostimato (0,48 punti). La nuova misurazione, effettuata nel corso del corrente anno, ha riconosciuto un coefficiente quasi doppio (0,73) che comprova come lo sforzo richiesto alle sedi sia stato molto maggiore di quanto riconosciuto nel 2016 con conseguenti ricadute negative anche sulla qualità;
- nuova misurazione indicatore degli Emens/Unimens errati giacenti sul totale pervenuto: nel corso del 2016, sono divenute pienamente operative le 4 funzioni specifiche con competenza interfunzionale di durata triennale che hanno preso in carico la giacenza delle sedi fino al 31 dicembre 2014. Gli interventi di revisione, proposti al Direttore Generale con appunto del 4 luglio 2017 prot. n. 618, sono stati di tipo squisitamente tecnico e finalizzati a ricondurre il sistema di rilevazione ad un risultato che esprimesse una valutazione più congrua tra indicatore numerico della performance produttiva e quella effettivamente realizzata.
- In merito alla Razionalizzazione logistica, con proposta congiunta (nota del 12 settembre 2017 prot. n° 1337281), approvata dal Direttore generale, della Direzione centrale Organizzazione, sistemi informativi e tecnologici e della Direzione centrale patrimonio ed archivi, per alcuni interventi è stato richiesto lo slittamento della data di conclusione. Pertanto, per alcuni interventi, la data di conclusione dell'intervento è stata spostata agli anni successivi (2017-2018) (vedi cap. 4.4.2).

3.Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti

3.1 *L'albero della performance*

3.1.1 Il processo di redazione del Piano della performance

Il processo di redazione del Piano della Performance 2016-2018 si è svolto secondo i principi di gradualità e miglioramento continuo e tenendo conto degli indirizzi e delle indicazioni fornite inizialmente dalla CIVIT.

In particolare, il processo è stato sviluppato secondo cinque fasi logiche:

1. **definizione dell'identità dell'organizzazione**
2. **analisi del contesto**
3. **definizione degli obiettivi strategici e delle strategie** incentrata sulla Relazione programmatica per gli anni 2016-2018 (delibera n. 5 del 10 marzo 2015) redatta dal CIV. In coerenza a tali Linee di indirizzo il Presidente ha adottato le "Linee guida gestionali" approvate con Determinazione n. 89 del 7 agosto 2015 che rappresentano le direttive in base alle quali si è sviluppata l'attività di programmazione.
4. **definizione degli obiettivi e dei piani operativi** per l'anno 2016, nella Nota preliminare allegata al Bilancio preventivo per l'anno 2016, approvato con Determinazione Presidenziale n. 184 del 22 dicembre 2015, sono stati individuati i programmi che avrebbero impegnato l'Istituto nel triennio successivo e la loro declinazione negli obiettivi gestionali per l'anno 2016; con la circolare n.4 del 14 gennaio 2016 è stato avviato il processo di programmazione e budget per l'anno 2016, che ha interessato tutte le strutture territoriali dell'Istituto, le Direzioni centrali, le Strutture di Progetto, i Coordinamenti generali professionali e gli Uffici di supporto agli Organi. E' stato quindi approvato il piano della performance 2016-2018 con la Determinazione Presidenziale n. 73 del 24 maggio 2016 e successiva modifica.

5. **Comunicazione del piano**

La diffusione e condivisione degli obiettivi è stata attuata sia mediante videoconferenze sia mediante comunicazioni istituzionali. Si è provveduto altresì alla pubblicazione del Piano della performance sul Portale della performance.

3.1.2 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio

Secondo quanto previsto dall'articolo 10, comma 1 lett. a), di cui al decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, il Piano della Performance è stato adottato *"in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio"*.

Tale principio si traduce nell'esigenza di garantire la congruità tra le risorse effettivamente disponibili e le azioni da porre in essere per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

Il collegamento logico tra la pianificazione della performance ed il processo di programmazione economico-finanziaria sono stati garantiti ai seguenti tre livelli:

- a) coerenza dei contenuti;

- b) coordinamento degli attori e delle funzioni organizzative rispettivamente coinvolte;
- c) integrazione degli strumenti di reportistica e dei sistemi informativi a supporto dei due processi.

Il ciclo di pianificazione e programmazione delle attività adottato è la risultante di un complesso procedimento di negoziazione di obiettivi, attività, risultati attesi e risorse il cui svolgimento può essere sintetizzato in tre fasi sequenziali:

1. **Pianificazione** delle Linee di Indirizzo strategico e delle Linee Guida Gestionali da parte degli Organi di vertice ed individuazione dei relativi obiettivi operativi;
2. **Programmazione** operativa delle attività, della produzione e delle risorse da impiegare (risorse umane, finanziarie, economiche e patrimoniali) a livello di centro di responsabilità;
3. **Consolidamento** dei piani di attività e di produzione, realizzato in coerenza con gli obiettivi assegnati ai centri di responsabilità e collegati alle linee strategiche nonché alle risorse effettivamente stanziare in bilancio.

A tal riguardo, si evidenzia come il modello di pianificazione, programmazione e budget introdotto in Inps secondo le disposizioni del DPR n. 97/2003 ben si inserisca, anche temporalmente, nel quadro normativo delineato dal D.Lgs n.150/2009, assicurandone le necessarie coerenze, sia nella dimensione gestionale che in quella operativa.

Il processo per l'anno 2016 è stato avviato con la predisposizione da parte del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza (CIV) della Relazione Programmatica per gli anni 2016-2018. Con determinazione 89 del 07.08.2015 sono state adottate dal Presidente le Linee Guida gestionali per il 2016.

A seguito dell'approvazione del Bilancio di previsione, il Direttore Generale con apposita circolare ha avviato il processo di programmazione e budget, attivando i centri di responsabilità di livello centrale e territoriale. Il processo si è concluso con l'adozione del Piano della Performance 2016-2018 e l'assegnazione dei budget, da parte del Direttore Generale ai centri di responsabilità di livello centrale e regionale e successivamente, da parte dei responsabili delle strutture, ai dirigenti responsabili delle strutture/aree di competenza.

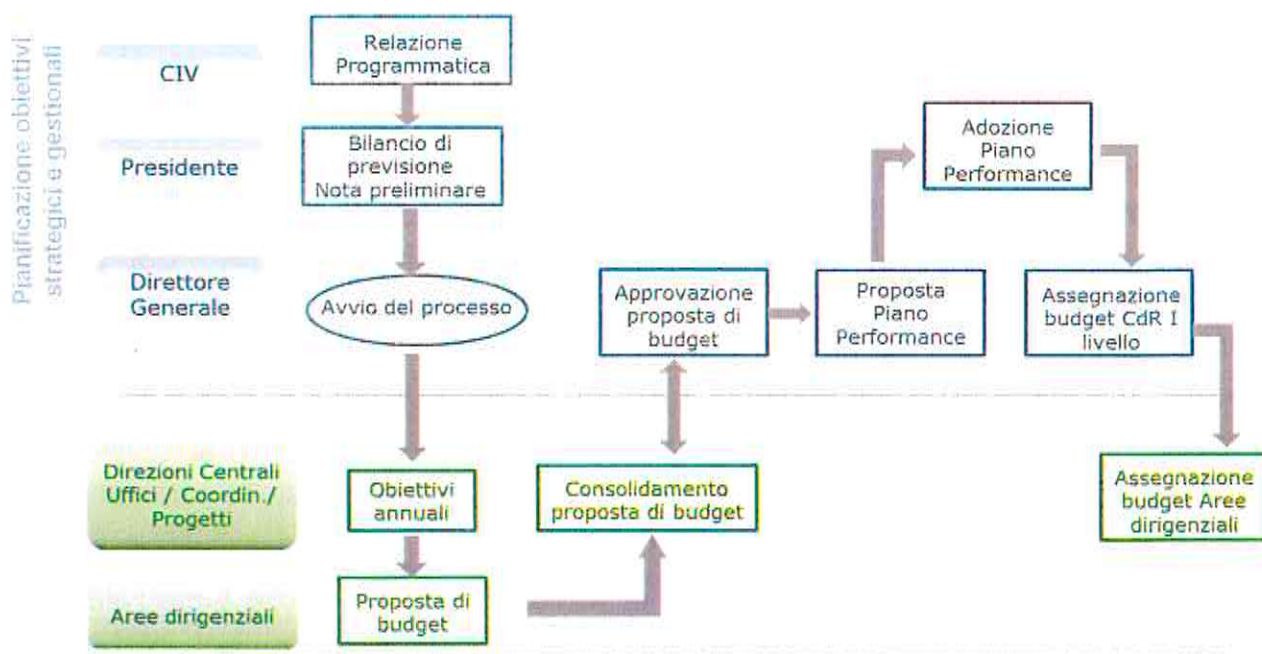
Il sistema così strutturato è di per se idoneo a fornire gli elementi per l'immediata attuazione del ciclo della performance in quanto consente di:

- monitorare periodicamente l'efficacia dell'azione amministrativa delle strutture centrali, in termini di livello di raggiungimento degli obiettivi e dei Programmi individuati;

- monitorare periodicamente l'efficacia dell'azione amministrativa delle strutture territoriali, in termini di livello di raggiungimento degli obiettivi di produzione definiti;
- mettere in relazione le risorse da impiegare per il raggiungimento degli obiettivi con quelle stanziare nell'ambito del Bilancio di previsione;
- misurare e valutare la performance dell'Istituto in una prospettiva di efficacia, efficienza ed economicità.

Il sistema permette, inoltre, di apprezzare il contributo dei singoli centri di responsabilità al raggiungimento dei Programmi e di valutare nel contempo il livello della performance di struttura organizzativa, in termini sia di efficacia che di efficienza nell'impiego delle risorse umane ed economiche.

Il prospetto seguente illustra il processo seguito per garantire le necessarie correlazioni tra il sistema degli obiettivi su cui è incentrato il ciclo di gestione della performance ed il ciclo di pianificazione e programmazione delle attività dell'Istituto.



3.2 Obiettivi strategici

Nella tabella sotto riportata viene proposto il quadro riassuntivo degli obiettivi strategici con relativa indicazione dei risultati raggiunti e della griglia di indicatori utilizzati ai fini del monitoraggio. Lo schema di sintesi riflette l'albero della performance sul quale è stato sviluppato il piano della performance 2016-2018, in attuazione delle linee di indirizzo CIV.

Per singolo obiettivo strategico sono stati rappresentati i risultati 2016 (valore indicatore a consuntivo) raggiunti rispetto all'obiettivo assegnato. La percentuale

di realizzazione dell'obiettivo strategico e delle Linee Programmatiche è la media dei risultati ottenuti.

Tabella 14

LINEE DI INDIRIZZO (LI)	PROGRAMMI DI INNOVAZIONE (PI)	INDICATORE	VALORE INDICATORE A CONSUNTIVO	% REALIZZAZIONE (PI)	% REALIZZAZIONE (LI)
1.1 Consolidamento della centralità dell'Istituto nel complessivo sistema di welfare del Paese attraverso l'evoluzione del modello organizzativo di offerta di servizi e l'adeguamento della rete territoriale	1.1.1 Ridisegno del modello di offerta dei servizi	1. Realizzazione % Progetti ed Interventi di Innovazione 2. Servizi consulenziali: raggiungimento % valori di budget 3. Qualità delle aree di produzione: raggiungimento % valori di budget	100,0% 110,2% 102,9%	104,4%	100,7%
	1.1.10 Ridisegno della struttura organizzativa dell'Istituto a livello centrale e territoriale e redistribuzione dei segmenti di produzione	1. Realizzazione % Progetti ed Interventi di Innovazione 2. Produzione omogeneizzata Lorda delle aree di produzione: raggiungimento % valori budget	100,0% 94,0%	97,0%	
2.1 Gli Interventi nelle Aree di attività istituzionali - Gestione del soggetto contribuente, accertamento e gestione del credito	2.1.8 Ottimizzazione della gestione soggetto contribuente e della infrastruttura tecnologica	1. Realizzazione % Progetti ed Interventi di Innovazione	100,0%	100,0%	102,5%
	2.1.9 Ottimizzazione sistemi di verifica amministrativa e vigilanza	1. Realizzazione % Progetti ed Interventi di Innovazione 2. Contributo alla riduzione del Debito Pubblico (CRID) "Maggiori Entrate": raggiungimento valori di budget	100,0% 109,9%	105,0%	

LINEE DI INDIRIZZO (LI)	PROGRAMMI DI INNOVAZIONE (PI)	INDICATORE	VALORE INDICATORE A CONSUNTIVO	% REALIZZAZIONE (PI)	% REALIZZAZIONE (LI)
3.1 Il governo della spesa - Qualificazione dei processi di spesa e creazione del valore, l'integrazione e la razionalizzazione del patrimonio	3.1.12 Politiche di efficientamento e razionalizzazione delle risorse e razionalizzazione del patrimonio	<i>1. Realizzazione % Progetti ed Interventi di Innovazione</i>	100,0%	100,0%	100,0%
4.1 Integrazione nella PA e nella rete dei Partner	4.1.3 Integrazione nella PA	<i>1. Realizzazione % Progetti ed Interventi di Innovazione</i>	100,0%	100,0%	99,8%
	4.1.5 Segmentazione profili di utenza	<i>1. Realizzazione % Progetti ed Interventi di Innovazione 2. Qualità delle linee di servizio: raggiungimento % valori di budget</i>	100,0% 98,7%	99,4%	
	4.1.6 Efficientamento della gestione delle prestazioni di welfare complementare della previdenza obbligatoria	<i>1. Realizzazione % Progetti ed Interventi di Innovazione</i>	100,0%	100,0%	
5.1 La funzione contabile e di bilancio	5.1.11 Evoluzione del Sistema dei controlli interni	<i>1. Realizzazione % Progetti ed Interventi di Innovazione 2. Contributo alla riduzione del Debito Pubblico (CRID) "Accertamento prestazioni indebite": raggiungimento % valori di budget</i>	100,0% 86,4%	93,2%	89,0%
6.1 Lo sviluppo delle relazioni con i cittadini e le imprese	6.1.2 Evoluzione degli strumenti a supporto del nuovo modello di offerta dei servizi	<i>1. Realizzazione % Progetti ed Interventi di Innovazione 2. Contributo alla riduzione del Debito Pubblico (CRID) "Interessi Legali": raggiungimento valori di budget</i>	100,0% 90,9%	95,5%	95,5%

LINEE DI INDIRIZZO (L3)	PROGRAMMI DI INNOVAZIONE (P1)	INDICATORE	VALORE INDICATORE A CONSUNTIVO	% REALIZZAZIONE (P1)	% REALIZZAZIONE (L3)
7.1 Lo sviluppo di sistemi di performance management e di competenze professionali in linea con l'evoluzione del modello di servizio	7.1.4 Sviluppo modelli professionali e di performance management	1. Realizzazione % Progetti ed Interventi di Innovazione	100,0%	100,0%	100,0%
8.1 Il governo della spesa e l'integrazione	8.1.13 Valorizzazione del patrimonio informativo Inps e strategie di network	1. Realizzazione % Progetti ed Interventi di Innovazione	100,0%	100,0%	101,4%
	8.1.14 Creazione di valore	1. Realizzazione % Progetti ed Interventi di Innovazione 2. Contributo alla riduzione del Debito Pubblico (CRID): raggiungimento valori budget	100,0% 105,7%	102,9%	
9.1 Gli interventi nelle Aree di attività istituzionali - Sviluppo degli strumenti connessi al supporto e tutela del mercato del lavoro	9.1.7 Sviluppo flussi amministrativi procedurali connessi alla implementazione del Jobs Act per la tutela del reddito familiare	1. Realizzazione % Progetti ed Interventi di Innovazione	100,0%	100,0%	100,0%

3.3 Obiettivi e piani operativi

Al fine di realizzare gli obiettivi definiti in sede di pianificazione strategica, sono stati individuati, per le strutture centrali dell'Istituto, specifici Programmi di Innovazione in attuazione dei quali i singoli CdR responsabili, in sinergia con gli altri CdR coinvolti nel Programma, hanno individuato i Progetti funzionali alla realizzazione del Programma di riferimento. La programmazione è stata poi ulteriormente arricchita con l'individuazione di Programmi di Innovazione diretti a perseguire un miglioramento dell'offerta e della qualità del servizio all'utenza, un incremento del valore economico della produzione ed un risparmio dei costi di gestione.

Gli obiettivi assegnati alle strutture territoriali sono stati invece formalizzati attraverso il piano di produzione e di impiego delle risorse umane ed il budget economico, definito attraverso apposita procedura di rilevazione dei fabbisogni.

La programmazione delle direzioni regionali per l'anno 2016 è stata incentrata sul Conto economico quale unico contenitore delle entrate e delle uscite per finalità istituzionali e dei relativi rendimenti in termini di valore economico della produzione, nonché dei costi e dei ricavi di funzionamento. L'obiettivo strategico primario del Piano di produzione 2016 è l'aumento del valore generato dalle attività di produzione attraverso il miglioramento della qualità ed il miglioramento del Contributo alla Riduzione del Debito Pubblico.

La misurazione e valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle strutture centrali e territoriali dell'Inps viene effettuata attraverso l'utilizzo di un sistema di indicatori costruito in una prospettiva multidimensionale di efficacia, efficienza ed economicità.

Negli allegati 1 e 2 sono rappresentati i prospetti riepilogativi dei risultati ottenuti per singola area manageriale.

3.3.1 Obiettivi assegnati alle strutture centrali

Gli obiettivi da conseguire per l'anno 2016, da parte delle strutture centrali, sia nell'impostazione di metodo che nei contenuti della Nota preliminare, evidenziano spiccati elementi di novità rispetto al 2015; sono altresì presenti aspetti di continuità con i programmi pluriennali già avviati la cui prosecuzione, nel corso del 2016, si integra nei programmi e progetti contenuti nelle Linee guida gestionali 2016.

Gli obiettivi da conseguire per l'anno 2016, da parte delle strutture centrali, sono stati strutturati in uno schema a cascata, composto da Linee Guida Gestionali, Linee di Indirizzo, Programmi di Innovazione, Progetti di Innovazione e Interventi.

I Centri di responsabilità dei Programmi di Innovazione hanno elaborato le proposte progettuali, individuando gli Interventi, le strutture centrali coinvolte, l'articolazione temporale e gli obiettivi finali da conseguire.

Per tutte le strutture centrali non coinvolte nella realizzazione dei Programmi di Innovazione, la programmazione annuale ha riguardato esclusivamente le Attività Istituzionali di competenza.

Le strutture centrali, nella programmazione delle risorse umane ed economiche, oltre a perseguire il conseguimento degli obiettivi individuati sono tenute a rispettare indicatori di efficienza nell'impiego delle risorse umane ed economiche a loro assegnate.

Inoltre, la struttura degli obiettivi delle direzioni centrali è completata da indicatori economici riferiti ai costi discrezionali di funzionamento (lavoro straordinario e missioni).

Il Piano per l'anno 2016 comprendeva anche specifici obiettivi collegati al miglioramento del Contributo alla riduzione del debito pubblico generato dalle attività di produzione. Gli elementi che compongono il valore finanziario sono riconducibili al Bilancio Istituzionale di competenza dell'Inps. Per il dettaglio delle componenti si rimanda al Piano della performance 2016-2018.

3.3.2 Obiettivi assegnati alle strutture territoriali

Gli obiettivi assegnati alle Direzioni regionali sono il risultato del processo di programmazione e budget attraverso il quale le Direzioni regionali hanno elaborato le proposte di piano di produzione e di impiego delle risorse umane, nonché le proposte di budget economico basato sulla rilevazione dei fabbisogni. Le proposte delle Direzioni regionali sono state oggetto di una fase di negoziazione con la Direzione Generale e quindi, opportunamente corrette ed integrate, sono state consolidate nell'ambito del Piano della performance.

Gli strumenti utilizzati dall'Inps, per la pianificazione, programmazione e controllo, si sono evoluti ed ampliati nel corso degli anni e attualmente sono strutturati secondo i diversi livelli, da quello operativo gestionale, fino a quello strategico.

Il volume di produzione lorda si è attestato, al 31/12/2016, a 19.780.106 punti omogeneizzati, con una percentuale complessiva di realizzazione del budget pari al 94% ed un minimo scostamento negativo rispetto al 2015 quando la percentuale era stata del 97%.

Nell'area prestazioni e servizi individuali persiste la sofferenza per le pensioni della gestione pubblica, da collegarsi ai rallentamenti impliciti nell'avvio della nuova modalità di lavorazione delle pratiche (circolare n. 110/2015) che condiziona la liquidazione della pensione all'avvenuta certificazione, da parte delle amministrazioni pubbliche datrici di lavoro, delle informazioni relative alla posizione assicurativa dell'iscritto.

Occorre peraltro sottolineare la crescente domanda di servizio registrata in alcuni settori in cui è stata realizzata una produzione maggiore di quella conseguita nel 2015:

- Servizi Collegati a requisiti socio sanitari (105% sul 2015) per la crescente domanda di assistenza;
- Prodotti ad elevata specializzazione (108% sul 2015) anche a causa dell'attivazione di estese procedure di esodo incentivato in quasi tutte le gestioni;
- Credito e Welfare (150% sul 2015) i cui prodotti sono particolarmente apprezzati dall'utenza.

Il risultato complessivo dell'area flussi contributivi è tuttora influenzato dalle criticità presenti nell'area accertamento e gestione del credito. Nel corso del 2016, in particolare, si è reso necessario adeguare la procedura di gestione degli illeciti penali ex art 2 legge 638/83, alle modifiche introdotte dal decreto legislativo n.8/2016, che hanno reso impossibile operare su questo procedimento con conseguenti generalizzate perdite di produzione in quest'area. Per contro deve essere sottolineato sia l'aumento di produzione nell'area Anagrafica e Flussi (129% sul 2015) che ha portato ad un miglioramento nell'aggiornamento dei conti individuali ed aziendali, sia della Verifica Amministrativa (105%) per il rilascio di nuove procedure che hanno consentito l'affinamento delle attività di *intelligence*.

Quali strumenti aggiuntivi finalizzati al recupero di aree di criticità emerse sul territorio, sono stati individuati specifici progetti di miglioramento regionale (PRM) su iniziativa dei Direttori regionali di Molise, Basilicata, Trentino, Abruzzo, Sicilia e Toscana.

Si elencano alcuni dei prodotti inseriti nei Progetti di miglioramento:

- area prestazioni e servizi individuali: gestione arretrati su pensione, ratei pensionistici a domanda, Naspi, liquidazione assegni al nucleo familiare;
- area anagrafiche e flussi: sistemazione e correzione anomalie posizioni assicurative Estratto conto dipendenti pubblici, gestione EMENS errati (anagrafiche e contributive), gestione Note di rettifica, controllo iscrizioni e variazioni di artigiani e commercianti;
- altre aree: verifica pensioni e relative ricostituzioni (da liste).

La tabella seguente evidenzia i livelli di produzione raggiunti nelle diverse aree.

Tabella 15

DICEMBRE 2016					
Produzione lorda dati nazionali per area di attività	CONSUNT. 2015	PIANO 2016	consunt. 12/2016	% su 2015	% realizzaz. budget
AREA PRESTAZ. E SERV. INDIVIDUALI	9.088.586	9.434.044	8.639.010	95%	92%
ASSICURATO / PENSIONATO	2.308.914	2.495.375	2.345.514	102%	94%
PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO	5.200.231	5.267.546	4.788.937	92%	91%
	0	0	0		
SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI	562.483	595.521	591.598	105%	99%
PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE	278.700	308.140	299.810	108%	97%
PDAP - PENSIONI	183.913	232.847	177.664	97%	76%
PDAP - PRESTAZ.FINE RAPP. E PREVID.COMPL.	453.732	390.621	288.216	64%	74%
PDAP - CREDITO E WELFARE	94.095	132.681	140.862	150%	106%
PALS - PREVIDENZA	6.519	11.312	6.409	98%	57%
AREA FLUSSI CONTRIBUTIVI	8.048.427	8.662.048	8.387.031	104%	97%

ANAGRAFICHE E FLUSSI	3.877.404	4.575.711	4.982.562	129%	109%
ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	3.898.023	3.786.240	3.119.069	80%	82%
VERIFICA AMMINISTRATIVA	273.000	300.097	285.400	105%	95%
ALTRE AREE DI PROD. (esclusa vigil.)	2.776.878	2.864.488	2.675.377	96%	93%
VIGILANZA ISPETTIVA	144.540	145.578	116.275	80%	80%
CONTROLLO PRESTAZIONI	1.979.407	2.164.367	1.812.570	92%	84%
GESTIONE RICORSI AMM.VI	160.436	197.870	193.757	121%	98%
ARCHIVI DEP-CORR / DIREZIONE ALTRE AREE	637.035	502.251	669.049	105%	133%
controllo del processo produttivo di 2° livello (prod.omog.)	0	0	78.688		
totale aree produz. (netto vigil., supp.e consul.)	19.913.892	20.960.579	19.780.106	99%	94%

Fonte piano budget 2016 V 5.2

Nella tabella seguente si riporta l'andamento registrato a livello regionale.

Tabella 16

DICEMBRE 2016					
PRODUZIONE LORDA REGIONI	CONSUNTIVO 2015	BUDGET 2016	CONS. AL 12/2016	% VS BUDGET 2016	% VS 2015
PIEMONTE	1.374.923	1.398.854	1.310.191	94%	95%
VALLE D'AOSTA	54.096	60.523	47.964	79%	89%
LOMBARDIA	2.861.726	2.659.933	2.680.040	101%	94%
LIGURIA	560.361	565.879	542.309	96%	97%
TRENTINO ALTO ADIGE	331.447	406.502	342.288	84%	103%
VENETO	1.470.137	1.440.424	1.418.169	98%	96%
FRIULI VENEZIA GIULIA	455.146	456.539	435.684	95%	96%
EMILIA ROMAGNA	1.564.855	1.487.654	1.440.695	97%	92%
TOSCANA	1.213.911	1.246.694	1.183.881	95%	98%
UMBRIA	357.078	372.265	345.797	93%	97%
MARCHE	614.736	620.007	641.815	104%	104%
LAZIO	2.030.073	2.366.908	1.979.055	84%	97%
ABRUZZO	567.295	600.543	606.282	101%	107%
MOLISE	146.829	156.586	140.473	90%	96%
CAMPANIA	1.641.373	2.009.545	1.855.648	92%	113%
PUGLIA	1.343.876	1.453.648	1.416.335	97%	105%
BASILICATA	223.373	262.303	232.181	89%	104%
CALABRIA	952.112	1.031.056	932.799	90%	98%
SICILIA	1.585.551	1.733.410	1.609.517	93%	102%
SARDEGNA	564.994	631.307	618.982	98%	110%
NAZIONALE	19.913.892	20.960.579	19.780.106	94%	99%

Fonte piano budget 2016 V 5.2

L'indice di giacenza Per l'area prestazioni e servizi individuali (40 gg rispetto ai 30 gg di obiettivo). Nell'area flussi contributivi si consolida un miglioramento rispetto al 2015 (63 gg rispetto ai 70 gg del 2015). In flessione l'indice di giacenza registrato per le altre aree (122 gg. rispetto ai 116 gg. del 2015). Tali scostamenti sono essenzialmente collegati all'accennata carenza di personale.

Tabella 17

2016		
Andamento dell'indice di giacenza in giorni	CONSUNTIVO 2015	CONSUNTIVO 2016
AREA PRESTAZ. E SERV. INDIVIDUALI	38	40
ASSICURATO / PENSIONATO	45	42
PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO	28	29
SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI	41	38
PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE	125	121
PDAP - PENSIONI	214	264
PDAP - PRESTAZ.FINE RAPP. E PREVID.COMPL.	104	45
PDAP - CREDITO E WELFARE	21	58
PALS - PREVIDENZA	189	199
AREA FLUSSI CONTRIBUTIVI	70	63
ANAGRAFICHE E FLUSSI	84	55
ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	54	68
VERIFICA AMMINISTRATIVA	86	122
ALTRE AREE DI PROD. (esclusa vigil.)	116	122
CONTROLLO PRESTAZIONI	114	123
GESTIONE RICORSI AMM.VI	130	110
totale aree produz. (netto vigil., supp.e consul.)	60	58

Fonte piano budget 2016 V 5.2

3.3.3 Qualità del servizio

Il dato di cruscotto riferito alla qualità del servizio evidenzia un generale miglioramento degli indicatori, con sostanziale allineamento rispetto agli obiettivi di budget ed ai risultati conseguiti nell'anno precedente.

L'andamento dell'indicatore, riferito alle aree di produzione, si colloca complessivamente oltre gli obiettivi di budget (2,94% a livello nazionale), anche se dieci regioni hanno scostamenti nettamente negativi, mentre dal confronto con l'anno precedente solo due regioni hanno un valore negativo, Sicilia e Sardegna.

Tabella 18

Effettivo al 31/12/2016	Indicatore sintetico di qualità delle aree di produzione	Scostamento % vs anno precedente	Scostamento % vs budget
PIEMONTE	107,62	5,44%	-0,03%
VALLE D'AOSTA	104,27	3,84%	0,29%
LOMBARDIA	109,03	1,56%	3,27%
LIGURIA	114,01	11,04%	3,82%
TRENTINO ALTO ADIGE	102,50	6,49%	-3,19%
VENETO	112,60	8,47%	6,20%
FRIULI VENEZIA GIULIA	105,92	5,37%	1,86%
EMILIA ROMAGNA	108,84	3,39%	1,17%
TOSCANA	107,65	4,98%	0,05%
UMBRIA	99,53	3,01%	-0,24%
MARCHE	116,02	7,53%	5,99%
LAZIO	98,08	5,69%	-1,95%
ABRUZZO	108,55	2,59%	1,46%
MOLISE	101,37	7,57%	-2,92%
CAMPANIA	87,51	1,82%	-6,41%
PUGLIA	103,46	3,58%	2,18%
BASILICATA	94,36	5,41%	-1,07%
CALABRIA	98,43	9,16%	-2,84%
SICILIA	88,11	-1,82%	-6,24%
SARDEGNA	92,44	-3,08%	-5,78%
NAZIONALE	100,00	4,68%	2,94%

Fonte: cruscotto 2016 V. 02

3.4 Obiettivi individuali

Per gli obiettivi di performance organizzativa delle singole strutture si rinvia agli allegati 1 e 2 della presente relazione che contiene la percentuale di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle aree manageriali della Direzione Generale e delle strutture territoriali.

4. Risorse, efficienza ed economicità

4.1 Impiego delle risorse umane

Per quanto riguarda gli indicatori di impiego delle risorse umane (aree ABC + comandati) il consuntivo al 31 dicembre 2016 mostra il seguente andamento:

- Impiego nelle aree di produzione delle sedi provinciali: incremento delle risorse umane impiegate (84,8%) rispetto al consuntivo 2015 (84,4%);
- Impiego nelle aree di supporto delle sedi provinciali: riduzione delle risorse umane impiegate (8%) rispetto al consuntivo 2015 (8,7%);
- Impiego nelle sedi regionali (aree di staff della DR): riduzione delle risorse impiegate (6,1%) rispetto al consuntivo 2015 (6,4%).

Il parametro della presenza si attesta sul valore di 86,5%, superiore all'obiettivo del Piano della Performance (80%).

La diversa distribuzione del personale evidenzia una maggiore necessità di impiego di risorse nelle attività di produzione, e questo al fine di recuperare, seppur parzialmente, il gap di carenza di risorse.

4.2 Produttività

L'indicatore di produttività al 31/12/2016, risulta a livello nazionale pari a 126,49 superando, ad eccezione di Molise, Calabria e Valle d'Aosta, il valore di riferimento del periodo (124).

Tabella 19

Consuntivo gennaio - dicembre 2016	INDICE PRODUTTIVITA' AREE PRODUS.
PIEMONTE	126,23
VALLE D'AOSTA	101,53
LOMBARDIA	125,85
LIGURIA	126,70
TRENTINO ALTO ADIGE	125,14
VENETO	131,03
FRIULI VENEZIA GIULIA	125,80
EMILIA ROMAGNA	128,50
TOSCANA	129,51
UMBRIA	124,41
MARCHE	132,97
LAZIO	126,58
ABRUZZO	126,42
MOLISE	105,16
CAMPANIA	125,60
PUGLIA	128,24
BASILICATA	126,14
CALABRIA	123,10

<i>Consuntivo gennaio - dicembre 2016</i>	INDICE PRODUTTIVITA' AREE PRODUZ.
SICILIA	124,01
SARDEGNA	124,10
NAZIONALE	126,49

4.3 Contributo alla Riduzione del Debito Pubblico

Il Piano della Performance 2016-2018 ha inteso valorizzare il "Contributo alla Riduzione del Debito Pubblico", diretto a valutare l'efficacia delle azioni di miglioramento sulle attività di produzione che hanno un impatto diretto sui conti dell'Istituto.

I riflessi dell'azione amministrativa, direttamente collegati alle voci del 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 di attività connesse alle seguenti tipologie di attività:

- accertamento contributivo, in fase di gestione delle denunce del soggetto contribuente, sia per gli errori formali che sostanziali;
- accertamento contributi da vigilanza ispettiva e da verifica amministrativa;
- accertamento ECA
- accertamento benefici in sede di pensione e TFS;
- gestione riscatti e ricongiunzioni;
- saldo tra le sentenze favorevoli e sfavorevoli in materia di contributi;
- variazione riserve gestionali sui crediti contributivi in fase amministrativa;
- variazione riserve gestionali sui crediti sospesi in cartella esattoriale.

Gli ultimi due elementi di analisi e rilevazione dati sono stati istituiti per la prima volta nel 2016.

Per le Uscite, risulta oggetto di attenzione la riduzione di spesa ottenuta per effetto di una più efficiente ed efficace gestione nell'attività di erogazione delle prestazioni istituzionali, individuando i seguenti parametri di riscontro:

- riduzione degli interessi legali corrisposti per ritardato pagamento delle prestazioni (pensionistiche, a sostegno del reddito, assistenziali);
- attività di accertamento, su iniziativa degli uffici amministrativi, delle prestazioni indebitamente liquidate, ai fini della futura ripetizione dei corrispondenti importi erogati;
- attività di accertamento, per effetto dell'attività di vigilanza ispettiva, delle prestazioni indebitamente liquidate, ai fini della ripetizione dei corrispondenti importi erogati;

- azioni surrogatorie per rivalersi del danno connesso ad erogazione di prestazioni di invalidità e malattia, da attivare nei confronti dei terzi responsabili dell'invalidità o della malattia sofferti dall'assicurato;
- annullamenti di prestazioni dirette di malattia a seguito di visite mediche di controllo;
- revoche di prestazioni di invalidità civile per verificata insussistenza dei requisiti;
- saldo tra le sentenze favorevoli e sfavorevoli in materia di prestazioni.

Nella tabella seguente sono evidenziate le componenti positive e negative riferite al CRID per il 2016 (con gli interventi effettuati a seguito degli eventi sismici e descritti nel paragrafo 2.5) Il risultato complessivo al 31 dicembre 2016 è del 5,71%, con andamento differenziato tra componenti riferite alle Entrate, in totale pari a + 9,9%, e componenti riferite alle minori Uscite che nel loro complesso si fermano a - 3,6% rispetto all'obiettivo.

Tabella 20

Contributo Riduzione Debito (CRID) Dicembre 2016 (con normative emanate a seguito degli eventi sismici 2016)	RIEPILOGO NAZIONALE		
	Obiettivo 2016	Consuntivo Dicembre 2016 TOTALE	Var % vs OBIETTIVO
COMPONENTI POSITIVE DELLA GESTIONE			
Valore della Produzione Contributi (MAGGIORI ENTRATE)	10.110.167.073	11.112.193.312	9,9%
Accertamento contributi	9.171.158.456	9.737.837.466	
di cui Accertamento da DMV	1.084.610.835	1.596.273.958	
di cui Accertamento da Gestione Flussi	7.936.547.621	7.925.626.689	
di cui Accertamento ECA	150.000.000	215.936.819	
Accertamento benefici in sede di pensione/TFS	28.865.947	23.671.588	
Riscatti e ricongiunzioni	483.515.350	619.175.900	
Saldo sentenze favorevoli/ sfavorevoli Contributi	149.999.161	17.794.253	
Variatione riserve gestionali sui crediti contributivi in fase amministrativa - Aziende con dicendenti	50.087.724	33.875.672	
Variatione riserve gestionali su crediti sospesi in cartella esattoriale - Tutte le gestioni	226.540.435	679.838.433	
COMPONENTI NEGATIVE DELLA GESTIONE			
Valore della Produzione Prestazioni (MINORI USCITE)	4.540.430.161	4.375.400.938	-3,6%
Interessi legali (-)	10.896.753	11.884.547	
Accertamento prestazioni indebite	2.901.720.000	2.506.549.753	
Minori prestazioni da vigilanza ispettiva	184.046.618	199.221.000	
Azioni surrogatorie	46.311.576	47.722.383	
VMC - Annullamento prestazioni dirette malattia	25.634.910	21.654.973	
Revoche prestazioni Invalidità civile	38.560.072	67.946.302	
Saldo sentenze favorevoli/ sfavorevoli Prestazioni	1.355.053.738	1.544.191.075	
CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO (CRID)	14.650.597.234	15.487.594.250	5,71%

Per le Entrate emerge con evidenza il peso determinante rappresentato dall'accertamento dei contributi e dalla variazione delle riserve gestionali sui crediti sospesi in cartella esattoriale, sufficienti a compensare lo scostamento negativo registrato per le altre componenti (particolarmente accentuato per il saldo sentenze favorevoli/sfavorevoli in materia di contributi).

Per le Uscite i valori positivi sono riferiti alle revoche delle prestazioni di invalidità per le quali è stata accertata la insussistenza dei requisiti sanitari e reddituali ed al saldo sentenze favorevoli/sfavorevoli su prestazioni.

4.4 Gli indicatori economici della gestione

Nel Piano della performance 2016 sono stati individuati, per misurare e valutare la performance a livello generale, degli specifici indicatori economici:

- l'indicatore di redditività (rappresenta il rapporto tra rendimenti e costi);
- contributo alla riduzione del debito pubblico per punto omogeneizzato;
- costi diretti (direct costing di cdr)/costi totali (full costing di cdr);
- costo diretto della produzione/costi totali (full costing di cdr);
- costo del personale diretto di produzione/costo del personale totale;
- costi totali (full costing di cdr) per punto omogeneizzato.

I risultati a livello nazionale evidenziano un sostanziale raggiungimento dei risultati, con una diversificazione a livello regionale. A livello nazionale, di particolare rilievo è il risultato positivo riferito all'indicatore di redditività. Leggera flessione, rispetto agli obiettivi, viene registrata dagli indicatori del CRID per Punto Omogeneizzato e quello del costo del personale diretto di produzione.

Tabella 21

NAZIONALE	Obiettivo	Consuntivo
CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO/COSTI TOTALI (FULL COSTING) - REDDITIVITA'	5,76	6,05
CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO (CRID) PER PUNTO OMOGENEIZZATO	675,34	664,54
COSTI DIRETTI (DIRECT COSTING DI CDR)/COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR)	93%	93%
COSTO DIRETTO DELLA PRODUZIONE/COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR)	87%	87%
COSTO DEL PERSONALE DIRETTO DI PRODUZIONE/COSTO DEL PERSONALE TOTALE	85%	83%
COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR) PER PUNTO OMOGENEIZZATO	117,18	109,85

A livello regionale, sulla base dei diversi Cluster, vengono rappresentati nell'allegato 3 i risultati regionali conseguiti.

4.4.1 Economicità

L'economicità rappresenta la sintesi tra il risultato, misurato in termini di efficienza e di efficacia, e i costi di gestione.

Le risultanze dell'indicatore di economicità¹ rappresentano un elemento per valutare la coerenza della gestione economica rispetto ai risultati raggiunti.

L'indicatore di economicità calcolato sulla base delle risultanze di gestione a dicembre 2016 si attesta a 1,11 a livello nazionale, con quasi tutte le regioni in linea con quanto preventivato.

Tabella 22

Regioni	Budget 2016	Consuntivo 2016
PIEMONTE	1,22	1,42
VALLE D'AOSTA	1,13	1,05
LOMBARDIA	1,02	1,07
LIGURIA	1,12	1,08
TRENTINO A.A.	1,00	0,95
VENETO	1,03	1,10
FRIULI VENEZIA GIULIA	1,00	1,16
EMILIA ROMAGNA	1,03	1,09
TOSCANA	1,06	1,23
UMBRIA	1,00	1,12
MARCHE	1,00	1,11
LAZIO	1,12	1,05
ABRUZZO	1,00	0,96
MOLISE	1,12	1,17
CAMPANIA	1,39	1,12
PUGLIA	1,19	1,07
BASILICATA	1,02	1,12
CALABRIA	1,03	1,01
SICILIA	1,12	1,23
SARDEGNA	1,12	1,06
NAZIONALE	1,08	1,11

¹ "INDICATORE DI ECONOMICITÀ" = RAPPORTO TRA LA PERCENTUALE DI VARIAZIONE DEI RISULTATI RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE (MEDIA TRA EFFICIENZA ED EFFICACIA) E LA PERCENTUALE DI VARIAZIONE DEI COSTI TOTALI DISCREZIONALI RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE.

Pertanto, se l'indicatore di economicità risulta:

- > 1 Il beneficio dai risultati raggiunti è più che proporzionale rispetto all'utilizzo delle risorse impiegate.
- = 1 Il beneficio dei risultati raggiunti è esattamente in linea con l'utilizzo delle risorse impiegate.
- < 1 Il beneficio dei risultati raggiunti non soddisfa il criterio dell'economicità rispetto all'utilizzo delle risorse impiegate.

4.4.2 Razionalizzazione logistica

Il programma di Razionalizzazione logistica secondo i Piani Regionali approvati con la Determinazione Commissariale n. 105 del 20 giugno 2014 ha previsto un totale di 202 interventi.

Con proposta congiunta (nota del 12 settembre 2017 prot. n° 1337281), approvata dal Direttore generale, della Direzione centrale Organizzazione, sistemi informativi e tecnologici e della Direzione centrale patrimonio ed archivi per alcuni interventi è stato richiesto lo slittamento della data di conclusione. Pertanto, per alcuni interventi, la data di conclusione dell'intervento è stata spostata agli anni successivi (2017-2018).

L'intervento di razionalizzazione si considera concluso quando sono definite tutte le varie fasi di intervento (lavori di adeguamento stabile, trasferimento del personale e degli uffici, rimozione archivi cartacei, rilascio dell'immobile).

Nella tabella seguente è rappresentato il dettaglio degli interventi, per singola Direzione Regionale, realizzati al 31 dicembre 2016.

Tabella 23

Regioni	Interventi da realizzare	Interventi da realizzare			Interventi conclusi
		Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	
Abruzzo	1			1	
Basilicata	-				
Calabria	1			1	
Campania	5	4		1	4
Emilia R.	1	1			1
Friuli V. G.	-				
Lazio	-				
Liguria	-				
Lombardia	-				
Marche	1	1			1
Molise	-				
Piemonte	-				
Puglia	1		1		
Sardegna	3	1	2		1
Sicilia	-				
Toscana	1	1			1
Trentino A.A.	-				
Umbria	1	1			1
Valle D'Aosta	-				
Veneto	1		1		
Totale	16	9	4	3	9

Le spese legate agli immobili presi a riferimento per la stima dei risparmi a seguito di razionalizzazione ed ottimizzazione degli spazi comprendono le seguenti voci:

- ✓ Manutenzione e noleggio impianti, macchinari
- ✓ Spese per illuminazione
- ✓ Spese per riscaldamento e condizionamento
- ✓ Spese conduzione, pulizia e igiene
- ✓ Fitto locali (esclusi i fitti figurativi)
- ✓ Spese manutenzione ordinaria stabili
- ✓ Servizi finalizzati alla rimozione rischi

L'andamento dei risparmi conseguiti nel corso degli anni è riportato nella tabella seguente. Il confronto tra il consuntivo 2016 e il consuntivo 2015 registra un risparmio pari al 5,78%.

Tabella 24

Regione	Consuntivo 2012	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Risparmio effettivo				
						% (2013 /2012)	% (2014 /2013)	% (2015 /2014)	% (2016 /2015)	% (2016 /2012)
ABRUZZO	5.616.372,15	4.792.100,76	4.168.791,44	4.157.092,82	4.017.450,68	-14,68%	-13,01%	-0,28%	-3,36%	-28,47%
BASILICATA	2.376.289,36	2.410.103,19	2.235.354,82	1.624.901,52	1.213.556,81	1,42%	-7,25%	-27,31%	-25,32%	-48,93%
CALABRIA	8.298.745,30	7.393.555,23	7.481.365,95	6.641.285,47	6.925.994,25	-10,91%	1,19%	-11,23%	4,29%	-16,54%
CAMPANIA	23.361.454,14	20.772.808,72	18.949.951,12	17.904.495,86	17.146.226,41	-11,08%	-8,78%	-5,52%	-4,24%	-26,60%
EMILIA ROMAGNA	14.538.562,05	13.578.990,64	11.577.842,65	11.073.247,33	10.509.317,50	-6,60%	-14,74%	-4,36%	-5,09%	-27,71%
FRIULI V.G.	4.519.076,35	4.149.629,06	3.916.508,23	3.554.232,57	3.500.064,92	-8,18%	-5,62%	-9,25%	-1,52%	-22,55%
LAZIO	37.201.306,85	33.572.998,39	32.587.905,64	28.171.620,47	25.886.939,04	-9,75%	-2,93%	-13,55%	-8,11%	-30,41%
LIGURIA	7.771.184,75	7.669.417,57	5.967.172,33	4.970.709,73	4.996.885,21	-1,31%	-22,20%	-16,70%	0,53%	-35,70%
LOMBARDIA	35.122.913,36	31.131.320,04	28.764.846,85	26.193.872,51	25.814.126,43	-11,36%	-7,60%	-8,94%	-1,45%	-26,50%
MARCHE	5.580.553,21	5.568.505,62	4.736.905,76	4.283.012,26	4.156.275,72	-0,22%	-14,93%	-9,58%	-2,96%	-25,52%
MOLISE	1.175.650,89	1.266.786,75	1.175.047,29	1.173.483,92	950.492,18	7,75%	-7,24%	-0,13%	-19,00%	-19,15%
PIEMONTE	15.167.835,81	15.012.006,94	12.923.197,91	11.434.593,75	10.081.609,02	-1,03%	-13,91%	-11,52%	-11,83%	-33,53%
PUGLIA	14.499.876,45	11.780.978,24	12.069.845,42	11.374.640,56	9.367.501,67	-18,75%	2,45%	-5,76%	-17,65%	-35,40%
SARDEGNA	7.986.674,41	7.145.501,14	7.182.881,32	5.963.052,46	6.499.509,00	-10,53%	0,52%	-16,98%	9,00%	-18,62%
SICILIA	17.654.604,84	14.459.123,31	13.002.674,82	12.384.927,93	11.417.512,33	-18,10%	-10,07%	-4,75%	-7,81%	-35,33%
TOSCANA	10.825.161,34	9.806.350,06	8.909.353,35	7.340.486,62	6.908.540,14	-9,41%	-9,15%	-17,61%	-5,88%	-36,18%
TRENTINO A.A.	2.557.068,75	2.082.682,27	1.833.384,25	1.801.688,04	1.671.190,60	-18,55%	-11,97%	-1,73%	-7,24%	-34,64%
UMBRIA	3.937.672,60	3.352.226,47	3.173.447,42	2.908.070,25	2.997.451,03	-14,87%	-5,33%	-8,36%	3,07%	-23,88%
VALLE D'AOSTA	390.470,93	398.531,05	360.368,79	367.839,80	335.133,16	2,06%	-9,58%	2,07%	-8,89%	-14,17%
VENETO	13.564.486,97	12.977.042,58	13.591.347,97	10.523.900,35	9.407.228,70	-4,33%	4,73%	-22,57%	-10,61%	-30,65%
Totale	232.145.960,52	209.320.658,03	194.608.193,33	173.847.154,22	163.803.004,80	-9,83%	-7,03%	-10,67%	-5,78%	-29,44%

Fonte: Sistema SAP CO

5. Pari opportunità e bilancio di genere

Nell'ambito dello sviluppo delle risorse umane le innovazioni normative emanate negli ultimi anni in relazione alle amministrazioni pubbliche (tra cui, in particolare, il D.Lgs. n. 150/2009) qualificano il tema delle pari opportunità come fattore rilevante in ordine all'incremento delle performance organizzative.

In data 5 maggio 2016 con Determinazione del Direttore Generale n.10 è stato costituito, in considerazione della scadenza del precedente, il nuovo Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni.

La designazione del nuovo Comitato è stata preceduta da una Determinazione del Direttore Generale dell'11 marzo 2015 n. 6 avente ad oggetto le "Nuove designazioni componenti CUG" e da un Interpello per l'individuazione del Presidente e dei componenti in rappresentanza dell'Istituto (messaggio Hermes n.267 del 22/1/2016).

Tra le prime iniziative il CUG ha costituito dei gruppi di lavoro tematici per approfondire le tematiche designate dal legislatore in materia di benessere organizzativo, sicurezza del lavoro, pari opportunità, orario di lavoro, forme di flessibilità lavorativa, conciliazione lavoro/vita privata, mobbing, bilancio di genere, *diversity management* e criteri di valutazione della performance.

6. Il processo di redazione della Relazione sulla performance

6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Il processo di redazione della presente Relazione si è svolto secondo le indicazioni fornite dalla CIVIT con la delibera n. 5/2012 "Linee guida ai sensi dell'art. 13, comma 6, lettera b), del D. Lgs. n.150/2009, relative alla struttura e alla modalità di redazione della Relazione sulla performance di cui all'art.10, comma 1, lettera b), dello stesso decreto". Importante l'interlocuzione con l'OIV dell'Inps negli aspetti inerenti l'obiettività, la chiarezza e la trasparenza del suo contenuto.

In particolare, il processo è stato sviluppato secondo tre fasi logiche a cui hanno partecipato in via diretta le direzioni centrali competenti per materia:

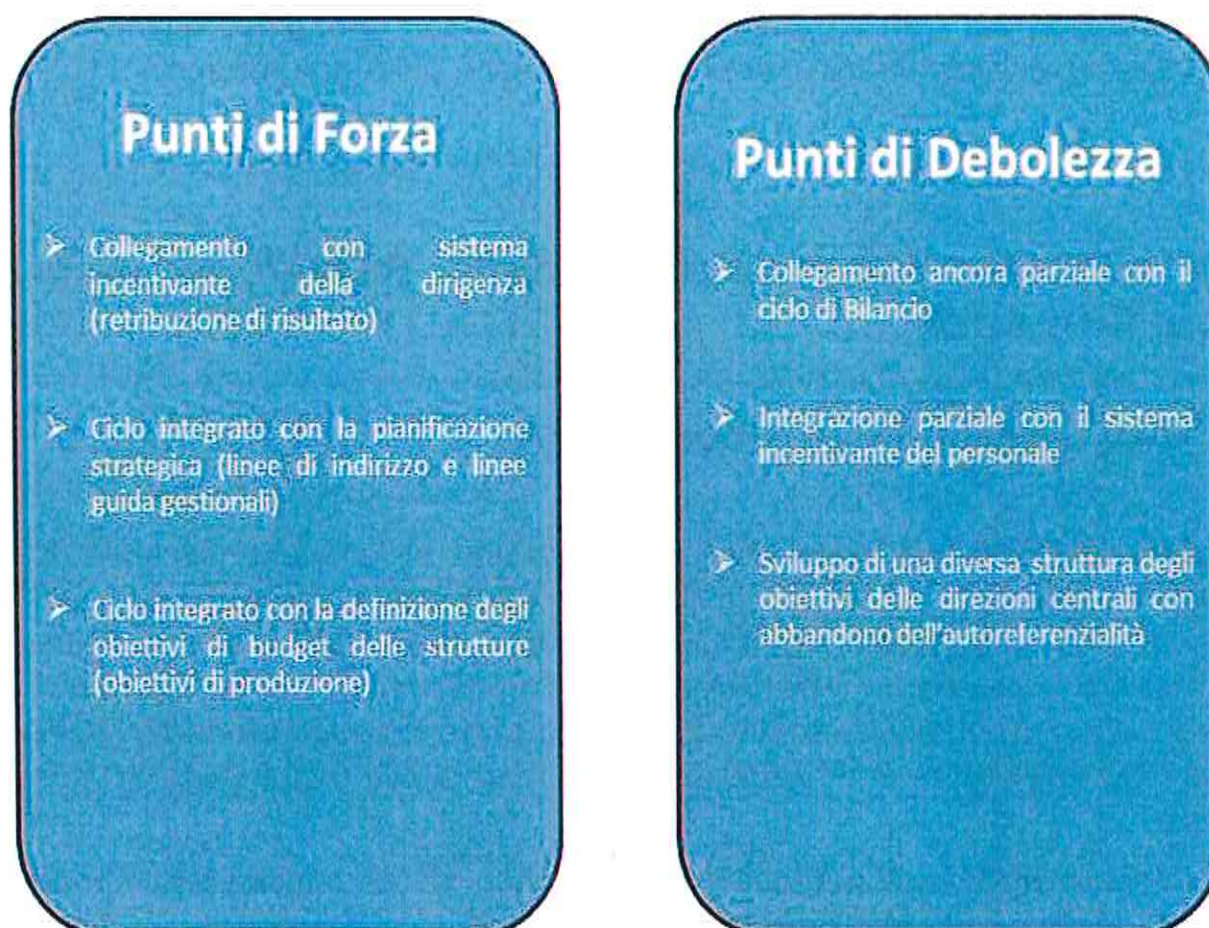
1. la fase di raccolta degli elementi di valutazione del contesto, interno ed esterno;
2. la fase di analisi del contesto esterno ed interno;
3. la fase di rappresentazione dei risultati di performance, è stata condotta con l'ausilio del sistema informativo di pianificazione e controllo utilizzato dall'Istituto.

Dopo l'approvazione della Relazione da parte del Presidente dell'Istituto, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera c), del D. Lgs. n. 150/2009, sarà compito l'OIV attivare il processo di validazione della Relazione.

6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance

Il ciclo della Performance presenta all'interno dell'Istituto punti di forza e di criticità sui quali intervenire sia per rendere i primi "stabili" sia per migliorare e rendere anche i secondi punti di forza.

Lo schema che di seguito si riporta è riassuntivo dei principali punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance:



Tra i punti di forza vi è il collegamento del ciclo della Performance con il sistema incentivante che permette di fatto di avere tutti gli elementi necessari per attivare quel processo di misurazione e valutazione che consente la differenziazione nell'erogazione degli incentivi, in rapporto agli obiettivi assegnati e ai risultati conseguiti.

Il ciclo della Performance inoltre integra la pianificazione strategica rappresentata dalle linee di indirizzo e dalle linee guida gestionali permettendo la trasposizione di dette linee in azioni amministrative atte al loro perseguimento.

Questa continuità di fasi della programmazione permette di seguire la realizzazione degli obiettivi assegnati, verificando la congruità degli stessi con gli obiettivi strategici che l'Istituto si è dato.

Altro punto di forza è la definizione degli obiettivi di produzione delle singole strutture che, misurati con cadenza periodica, permettono la valutazione dei singoli dirigenti sugli obiettivi assegnati e la valutazione complessiva dell'azione amministrativa.

Tra i punti di debolezza si segnala la non totale copertura del Piano della Performance relativamente ai risultati del personale non dirigente (aree professionali, A, B e C), in quanto i flussi informativi che alimentano il sistema di rendicontazione della performance riguardano essenzialmente i risultati delle singole strutture di appartenenza e non quelli individuali.

Si pone inoltre la necessità che tutti gli obiettivi delle strutture centrali siano sempre più misurabili attraverso sistemi di rilevazione automatica.

Le ulteriori criticità che si riscontrano sono essenzialmente dovute al non perfetto allineamento del ciclo della Performance a quello del bilancio. I ritardi che si accumulano nell'elaborazione del bilancio di previsione e nella sua consuntivazione determinano anche il disallineamento temporale dei documenti relativi alla Performance e alla rendicontazione di questa.

7. Collegamento con il Piano triennale di prevenzione della corruzione

Il collegamento tra il Piano della performance e il Piano triennale di prevenzione della corruzione risponde a specifiche disposizioni contenute nei Piani Nazionali Anticorruzione, secondo una linea di continuità che, dalle misure di promozione della trasparenza contenute nel D. Lgs. n. 150/2009, si sviluppa fino alle precise

e prescrittive disposizioni di cui alla L. n. 190/2012 e al D. Lgs. n. 33/2013 recentemente modificato dal D. Lgs n. 97/2016.

Con determinazione presidenziale n. 13 del 19 gennaio 2016 e deliberazione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 3 dell'8 Marzo 2016, l'Istituto ha adottato, ai sensi dell'art. 1, comma 5, della legge n. 190/2012, il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (PTPC) relativo al triennio 2016 - 2018.

Il Piano di Prevenzione della Corruzione reca in allegato il Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità.

Le attività programmate nel PTPC sono state tutte portate a compimento. In particolare, sono state attuate le misure anticorruzione attraverso l'emanazione di disposizioni interne (circolari, messaggi), e la realizzazione di percorsi formativi di livello specialistico (corsi specialistici per addetti alle aree *"Acquisizione e progressione del personale"* e *"Affidamento di lavori, servizi e forniture"*, e per *"Responsabile e referenti anticorruzione"*). Sono state, altresì, garantite le annuali attività di monitoraggio sui procedimenti disciplinari e penali, sulle situazioni di conflitto di interesse, sull'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione di carattere generale.

Sono proseguite, inoltre, le attività di gestione del rischio che hanno in particolare determinato:

- l'aggiornamento del "Registro dei rischi corruzione" con l'inserimento di nuovi rischi determinati dalla mappatura di ulteriori processi/attività;
- l'individuazione, progettazione e monitoraggio delle misure "ulteriori" ed "obbligatorie" riferite ai singoli processi/attività svolti dall'Istituto sia a livello centrale e sia a livello territoriale, risultati esposti ad un grado di rischio alto e medio;
- l'avvio dell'attività di "confronto" tra i dati relativi alle violazioni disciplinarmente perseguite nel corso del 2016 "per fatti interni riconducibili ad ipotesi di corruzione" con le risultanze della mappatura dei rischi "corruzione", al fine di integrare la mappatura dei rischi e testare l'efficacia delle misure individuate nell'ambito della gestione del rischio.

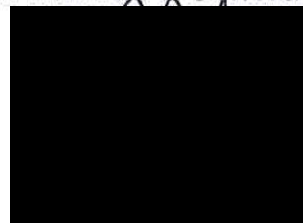
E' stata, infine, data attuazione, in materia di trasparenza, agli adempimenti indicati nel citato programma attinenti in particolare all'assolvimento degli obblighi di pubblicazione. Sono state riscontrate tutte le istanze di accesso civico *"semplice"* e *"generalizzato"* pervenute.

Sulla base delle considerazioni esposte, ove il Presidente concordi, è stato predisposto l'allegato schema di Determinazione.

Roma, 6 ottobre 2017


Il Direttore Centrale
Pianificazione e Controllo di Gestione


Il Direttore Generale



Piano della Performance Strutture Centrali - Risultati 2016

Struttura	CK	DESCRIZIONE STRUTTURA	Tipo	Risultato Performance	PROGRAMMA INNOVAZIONE		EFFICIENZA IMPIEGO RISORSE		Gestione della Spesa	Razionalizzazione Logistica	Contributo alla riduzione del debito pubblico (CRID)
					Programmi di Innovazione	Interventi a supporto PI	Risorse Umane	Risorse Economiche			
DC Ispettorato	H0003040	DC Ispettorato	Struttura Centrale	102,45			101,50	100,00			105,71
DC Ispettorato	H0003040A	DC Ispettorato	Area dirigenziale	102,45			101,50	100,00			105,71
DC Ispettorato	H0003040B	DC Ispettorato	Area dirigenziale	102,45			101,50	100,00			105,71
DC Ispettorato	H0003040C	DC Ispettorato	Area dirigenziale	102,45			101,50	100,00			105,71
DC Ispettorato	H0003040D	DC Ispettorato	Area dirigenziale	102,45			101,50	100,00			105,71
DC Ispettorato	H0003040E	DC Ispettorato	Area dirigenziale	102,45			101,50	100,00			105,71
DC Ispettorato	H0003040F	DC Ispettorato	Area dirigenziale	102,45			101,50	100,00			105,71
DC Ispettorato	H0003040G	DC Ispettorato	Area dirigenziale	102,45			101,50	100,00			105,71
DC Ispettorato	H0003040H	DC Ispettorato	Area dirigenziale	102,45			101,50	100,00			105,71
DC Audit	H0003004	DC Audit	Struttura Centrale	102,34		100,00	102,26	100,00			105,71
DC Audit	H0003004B	DC Audit	Area dirigenziale	102,68			102,26	100,00			105,71
DC Audit	H0003004C	DC Audit	Area dirigenziale	102,68			102,26	100,00			105,71
DC Audit	H0003004D	DC Audit	Area dirigenziale	102,68			102,26	100,00			105,71
DC Audit	H0003004E	DC Audit	Area dirigenziale	102,68			102,26	100,00			105,71
DC Audit	H0003004F	DC Audit	Area dirigenziale	102,68			102,26	100,00			105,71
DC Audit	H0003004G	DC Audit	Area dirigenziale	102,68			102,26	100,00			105,71
DC Audit	H0003004H	DC Audit	Area dirigenziale	102,68			102,26	100,00			105,71
DC Audit	H0003004I	DC Audit	Area dirigenziale	102,68			102,26	100,00			105,71
DC Audit	H0003004J	DC Audit	Area dirigenziale	102,68			102,26	100,00			105,71
DC Audit	H0003004K	DC Audit	Area dirigenziale	102,68			102,26	100,00			105,71
DC Audit	H0003004L	DC Audit	Area dirigenziale	102,68			102,26	100,00			105,71
DC Organizzazione	H00030017	DC Organizzazione	Struttura Centrale	97,49	100,00	100,00	102,55	100,00		77,78	105,71
DC Organizzazione	H00030017A	DC Organizzazione	Area dirigenziale	102,76			102,55	100,00			105,71
DC Organizzazione	H00030017B	DC Organizzazione	Area dirigenziale	102,38			102,55	100,00			105,71
DC Organizzazione	H00030017C	DC Organizzazione	Area dirigenziale	102,38			102,55	100,00			105,71
DC Organizzazione	H00030017D	DC Organizzazione	Area dirigenziale	102,38			102,55	100,00			105,71
DC Organizzazione	H00030017E	DC Organizzazione	Area dirigenziale	102,38			102,55	100,00			105,71
DC Organizzazione	H00030017F	DC Organizzazione	Area dirigenziale	102,38			102,55	100,00			105,71
DC Organizzazione	H00030017G	DC Organizzazione	Area dirigenziale	102,38			102,55	100,00			105,71
DC Organizzazione	H00030017H	DC Organizzazione	Area dirigenziale	102,38			102,55	100,00			105,71
DC Organizzazione	H00030017I	DC Organizzazione	Area dirigenziale	102,38			102,55	100,00			105,71
DC Organizzazione	H00030017L	DC Organizzazione	Area dirigenziale	102,76			102,55	100,00			105,71
DC Bilanci e Servizi Fiscali	H00030001	DC Bilanci e Servizi Fiscali	Struttura Centrale	102,16	100,00	100,00	101,07	100,00			105,71
DC Bilanci e Servizi Fiscali	H00030001A	DC Bilanci e Servizi Fiscali	Area dirigenziale	102,16			101,07	100,00			105,71
DC Bilanci e Servizi Fiscali	H00030001B	DC Bilanci e Servizi Fiscali	Area dirigenziale	102,16			101,07	100,00			105,71
DC Bilanci e Servizi Fiscali	H00030001C	DC Bilanci e Servizi Fiscali	Area dirigenziale	102,16			101,07	100,00			105,71
DC Bilanci e Servizi Fiscali	H00030001D	DC Bilanci e Servizi Fiscali	Area dirigenziale	102,16			101,07	100,00			105,71
DC Bilanci e Servizi Fiscali	H00030001E	DC Bilanci e Servizi Fiscali	Area dirigenziale	102,16			101,07	100,00			105,71
DC Bilanci e Servizi Fiscali	H00030001F	DC Bilanci e Servizi Fiscali	Area dirigenziale	102,16			101,07	100,00			105,71
DC Bilanci e Servizi Fiscali	H00030001G	DC Bilanci e Servizi Fiscali	Area dirigenziale	102,16			101,07	100,00			105,71
DC Bilanci e Servizi Fiscali	H00030001H	DC Bilanci e Servizi Fiscali	Area dirigenziale	102,16			101,07	100,00			105,71
DC Bilanci e Servizi Fiscali	H00030001I	DC Bilanci e Servizi Fiscali	Area dirigenziale	102,16			101,07	100,00			105,71
DC Bilanci e Servizi Fiscali	H00030001L	DC Bilanci e Servizi Fiscali	Area dirigenziale	102,16			101,07	100,00			105,71
DC Bilanci e Servizi Fiscali	H00030001M	DC Bilanci e Servizi Fiscali	Area dirigenziale	102,16			101,07	100,00			105,71
DC Risorse Umane	H00030005	DC Risorse Umane	Struttura Centrale	100,19	100,00	100,00	102,16	100,00		90,53	105,71
DC Risorse Umane	H00030005A	DC Risorse Umane	Area dirigenziale	102,32			102,16	100,00			105,71
DC Risorse Umane	H00030005B	DC Risorse Umane	Area dirigenziale	102,65			102,16	100,00			105,71
DC Risorse Umane	H00030005C	DC Risorse Umane	Area dirigenziale	102,65			102,16	100,00			105,71
DC Risorse Umane	H00030005D	DC Risorse Umane	Area dirigenziale	102,65			102,16	100,00			105,71
DC Risorse Umane	H00030005E	DC Risorse Umane	Area dirigenziale	102,65			102,16	100,00			105,71
DC Risorse Umane	H00030005F	DC Risorse Umane	Area dirigenziale	102,65			102,16	100,00			105,71
DC Risorse Umane	H00030005G	DC Risorse Umane	Area dirigenziale	102,65			102,16	100,00			105,71
DC Risorse Umane	H00030005H	DC Risorse Umane	Area dirigenziale	102,65			102,16	100,00			105,71
DC Risorse Umane	H00030005I	DC Risorse Umane	Area dirigenziale	102,65			102,16	100,00			105,71
DC Sistemi Informativi e Tecnologici	H00030004	DC Sistemi Informativi e Tecnologici	Struttura Centrale	102,29	100,00	100,00	101,96	100,00			105,71
DC Sistemi Informativi e Tecnologici	H00030004A	DC Sistemi Informativi e Tecnologici	Area dirigenziale	109,25			101,96	100,00			132,59
DC Sistemi Informativi e Tecnologici	H00030004B	DC Sistemi Informativi e Tecnologici	Area dirigenziale	99,25			101,96	100,00			97,14
DC Sistemi Informativi e Tecnologici	H00030004C	DC Sistemi Informativi e Tecnologici	Area dirigenziale	97,12			101,96	100,00			90,94
DC Sistemi Informativi e Tecnologici	H00030004D	DC Sistemi Informativi e Tecnologici	Area dirigenziale	102,29			101,96	100,00			105,71
DC Sistemi Informativi e Tecnologici	H00030004E	DC Sistemi Informativi e Tecnologici	Area dirigenziale	102,59			101,96	100,00			105,71
DC Sistemi Informativi e Tecnologici	H00030004F	DC Sistemi Informativi e Tecnologici	Area dirigenziale	102,59			101,96	100,00			105,71
DC Sistemi Informativi e Tecnologici	H00030004G	DC Sistemi Informativi e Tecnologici	Area dirigenziale	102,59			101,96	100,00			105,71
DC Sistemi Informativi e Tecnologici	H00030004H	DC Sistemi Informativi e Tecnologici	Area dirigenziale	102,59			101,96	100,00			105,71
DC Sistemi Informativi e Tecnologici	H00030004I	DC Sistemi Informativi e Tecnologici	Area dirigenziale	102,59			101,96	100,00			105,71
DC Sistemi Informativi e Tecnologici	H00030004J	DC Sistemi Informativi e Tecnologici	Area dirigenziale	102,59			101,96	100,00			105,71
DC Sistemi Informativi e Tecnologici	H00030004K	DC Sistemi Informativi e Tecnologici	Area dirigenziale	102,59			101,96	100,00			105,71
DC Sistemi Informativi e Tecnologici	H00030004L	DC Sistemi Informativi e Tecnologici	Area dirigenziale	102,29			101,96	100,00			105,71

Piano della Performance Strutture Centrali - Risultati 2016

Struttura	QC	DESCRIZIONE STRUTTURA	Tipo	Risultato Performance	PROGRAMMA INNOVAZIONE		EFFICIENZA IMPIEGO RISORSE		EFFICACIA	
					Programmi di Interventi e supporti PI	Risorse Umane	Risorse Economiche	Gestione della Spesa	Razionalizzazione Logistica	Contributo alla riduzione del debito pubblico (CNDP)
DC Sistemi Informatici e Tecnologici	H0003004AE	DC Supporto	Area dirigenziale	109,31	100,00	101,96	100,00	100,00		125,75
DC Sistemi Informatici e Tecnologici	H0003004AF	DC Supporto	Area dirigenziale	102,29	100,00	101,96	100,00	100,00		105,71
DC Sistemi Informatici e Tecnologici	H0003004AG	DC Supporto	Area dirigenziale	102,59		101,96	100,00	100,00		105,71
DC Sistemi Informatici e Tecnologici	H0003004AH	DC Supporto	Area dirigenziale	102,29		101,96	100,00	100,00		105,71
DC Sistemi Informatici e Tecnologici	H0003004AI	DC Supporto	Area dirigenziale	100,89		101,96	100,00	100,00		101,71
DC Sistemi Informatici e Tecnologici	H0003004AJ	DC Supporto	Area dirigenziale	94,65		101,96	100,00	100,00		83,86
DC Sistemi Informatici e Tecnologici	H0003004AL	DC Supporto	Area dirigenziale	115,44		101,96	100,00	100,00		143,28
DC Sistemi Informatici e Tecnologici	H0003004AM	DC Supporto	Area dirigenziale	102,29		101,96	100,00	100,00		105,71
DC Sistemi Informatici e Tecnologici	H0003004AN	DC Supporto	Area dirigenziale	102,29		101,96	100,00	100,00		105,71
DC Sistemi Informatici e Tecnologici	H0003004AP	DC Supporto	Area dirigenziale	102,29		101,96	100,00	100,00		105,71
DC Sistemi Informatici e Tecnologici	H0003004AQ	DC Supporto	Area dirigenziale	102,59		101,96	100,00	100,00		105,71
DC Risorse Strumentali	H0003005	DC Supporto	Struttura Centrale	98,93	100,00	100,81	100,00	100,00	96,06	105,71
DC Risorse Strumentali	H0003005B	DC Supporto	Area dirigenziale	102,24		100,81	100,00	100,00	77,78	105,71
DC Risorse Strumentali	H0003005C	DC Supporto	Area dirigenziale	102,24		100,81	100,00	100,00		105,71
DC Risorse Strumentali	H0003005D	DC Supporto	Area dirigenziale	102,24		100,81	100,00	100,00		105,71
DC Risorse Strumentali	H0003005E	DC Supporto	Area dirigenziale	102,12		100,81	100,00	100,00		105,71
DC Risorse Strumentali	H0003005F	DC Supporto	Area dirigenziale	102,12		100,81	100,00	100,00		105,71
DC Risorse Strumentali	H0003005G	DC Supporto	Area dirigenziale	102,24		100,81	100,00	100,00		105,71
DC Risorse Strumentali	H0003005H	DC Supporto	Area dirigenziale	102,24		100,81	100,00	100,00		105,71
DC Risorse Strumentali	H0003005I	DC Supporto	Area dirigenziale	102,12		100,81	100,00	100,00		105,71
DC Pianificazione Controllo di Gestione	H0003006	DC Supporto	Struttura Centrale	102,31	100,00	102,09	100,00	100,00		105,71
DC Pianificazione Controllo di Gestione	H0003006B	DC Supporto	Area dirigenziale	102,63		102,09	100,00	100,00		105,71
DC Pianificazione Controllo di Gestione	H0003006C	DC Supporto	Area dirigenziale	102,31		102,09	100,00	100,00		105,71
DC Pianificazione Controllo di Gestione	H0003006D	DC Supporto	Area dirigenziale	102,63		102,09	100,00	100,00		105,71
DC Pianificazione Controllo di Gestione	H0003006E	DC Supporto	Area dirigenziale	102,31		102,09	100,00	100,00		105,71
DC Pianificazione Controllo di Gestione	H0003006F	DC Supporto	Area dirigenziale	102,63		102,09	100,00	100,00		105,71
DC Formazione	H0003007	DC Supporto	Struttura Centrale	101,26	100,00	103,95	100,00	100,00	98,12	105,71
DC Formazione	H0003007A	DC Supporto	Area dirigenziale	102,59		103,95	100,00	100,00		105,71
DC Formazione	H0003007B	DC Supporto	Area dirigenziale	102,59		103,95	100,00	100,00		105,71
DC Formazione	H0003007C	DC Supporto	Area dirigenziale	102,59		103,95	100,00	100,00		105,71
DC Formazione	H0003007D	DC Supporto	Area dirigenziale	102,59		103,95	100,00	100,00		105,71
DC Vigilanza Prevenzione e Contrasto Economia Sommersa	H0003008	DC Supporto	Struttura Centrale	115,31	100,00	101,05	100,00	100,00		143,28
DC Vigilanza Prevenzione e Contrasto Economia Sommersa	H0003008B	DC Supporto	Area dirigenziale	115,46		101,05	100,00	100,00		143,28
DC Vigilanza Prevenzione e Contrasto Economia Sommersa	H0003008C	DC Supporto	Area dirigenziale	115,46		101,05	100,00	100,00		143,28
DC Vigilanza Prevenzione e Contrasto Economia Sommersa	H0003008D	DC Supporto	Area dirigenziale	115,46		101,05	100,00	100,00		143,28
DC Vigilanza Prevenzione e Contrasto Economia Sommersa	H0003008E	DC Supporto	Area dirigenziale	115,46		101,05	100,00	100,00		143,28
DC Comunicazione	H0003015	DC Supporto	Struttura Centrale	102,42	100,00	102,78	100,00	100,00		105,71
DC Comunicazione	H0003015C	DC Supporto	Area dirigenziale	102,42		102,78	100,00	100,00		105,71
DC Comunicazione	H0003015D	DC Supporto	Area dirigenziale	102,42		102,78	100,00	100,00		105,71
DC Entrate	H0004001	DC Supporto	Struttura Centrale	108,10	100,00	103,30	100,00	100,00		121,73
DC Entrate	H0004001G	DC Supporto	Area dirigenziale	107,91		102,05	100,00	100,00		121,73
DC Entrate	H0004001H	DC Supporto	Area dirigenziale	107,91		102,05	100,00	100,00		121,73
DC Entrate	H0004001I	DC Supporto	Area dirigenziale	107,91		102,05	100,00	100,00		121,73
DC Entrate	H0004001J	DC Supporto	Area dirigenziale	107,91		102,05	100,00	100,00		121,73
DC Entrate	H0004001K	DC Supporto	Area dirigenziale	107,91		102,05	100,00	100,00		121,73
DC Entrate	H0004001L	DC Supporto	Area dirigenziale	107,91		102,05	100,00	100,00		121,73
DC Entrate	H0004001M	DC Supporto	Area dirigenziale	107,91		102,05	100,00	100,00		121,73
DC Entrate	H0004001N	DC Supporto	Area dirigenziale	107,91		102,05	100,00	100,00		121,73
DC Entrate	H0004001P	DC Supporto	Area dirigenziale	107,91		102,05	100,00	100,00		121,73
DC Entrate	H0004001Q	DC Supporto	Area dirigenziale	107,91		102,05	100,00	100,00		121,73
DC Entrate	H0004001R	DC Supporto	Area dirigenziale	109,78		104,34	100,00	100,00		121,73
DC Entrate	H0004001S	DC Supporto	Area dirigenziale	116,22		117,23	100,00	100,00		121,73

Piano della Performance Strutture Centrali - Risultati 2016

Struttura	CC	DESCRIZIONE STRUTTURA	Tipo	Risultato Performance	PROGRAMMA INNOVAZIONE		EFFICIENZA IMPIEGO RISORSE		EFFICACIA		Contributo alla riduzione del debito pubblico (CND)
					Programmi di innovazione	Interventi a supporto PI	Risorse Umane	Risorse Economiche	Gestione della Spesa	Razionalizzazione Logistica	
DC Ispettorato											
DC Pensioni											
DC Pensioni	H0004002	DC Pensioni	Struttura Centrale	94,47	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83,86
DC Pensioni	H0004001G	DCP-Normat.comerit.amm.ve presia.zijpiche	Area dirigenziale	94,59	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83,86
DC Pensioni	H0004002I	DCP-Procedure	Area dirigenziale	94,47	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83,86
DC Pensioni	H0004001O	DCP-Ces.del V. rec.crediti e esp.fiscali	Area dirigenziale	94,47	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83,86
DC Pensioni	H0004002P	DCP-Prop.conti.amd.fisc.lig.gr.rap.lit	Area dirigenziale	94,59	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83,86
DC Pensioni	H0004001M	DCP-Mar.Pr.erog.iff.iff.ind.as.soc.pr.c	Area dirigenziale	94,59	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83,86
DC Pensioni	H0004002N	DCP-Cont.amm.giud.gest.eccl.asi.gen.obbl	Area dirigenziale	94,59	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83,86
DC Pensioni	H0004002Q	DCP-Merm.AGO Fondi spec.gest.erd.As.ob.	Area dirigenziale	94,59	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83,86
DC Pensioni	H0004002R	DCP-Cont.AGO G.Sy.Lav.As.G.S.F.esc.AGO	Area dirigenziale	94,59	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83,86
DC Prestazioni a Sost. del reddito											
DC Prestazioni a Sostegno del reddito	H0004003	DC Prestazioni a Sost. del reddito	Struttura Centrale	99,02	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,03	97,14
DC Prestazioni a Sostegno del reddito	H0004003B	DCPSR-Int.sai.snd.str.contr.solid.fid.gar	Area dirigenziale	99,23	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,14
DC Prestazioni a Sostegno del reddito	H0004003C	DCPSR-prestazioni di disoccupazione	Area dirigenziale	99,23	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,14
DC Prestazioni a Sostegno del reddito	H0004003E	DCPSR-PSR famill.ISEE e gest.ISEE con Caf	Area dirigenziale	99,23	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,14
DC Prestazioni a Sostegno del reddito	H0004003F	DCPSR- Fondi di solidarietà	Area dirigenziale	99,23	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,14
DC Prestazioni a Sostegno del reddito	H0004003H	DCPSR-Mobili.usuati.tut.red.d.in contrvent.	Area dirigenziale	99,23	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,14
DC Prestazioni a Sostegno del reddito	H0004003I	DCPSR-PRG UPB3 Asist. PSR Surroghe	Area dirigenziale	99,23	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,14
DC Prestazioni a Sostegno del reddito	H0004003L	DCPSR-DCPSR-Ann.Deroga Tut.Sost.Genitori	Area dirigenziale	99,23	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,14
DC Prestazioni a Sostegno del reddito	H0004003M	DCPSR-PRESTI.MALATI.FB.TEMP.HAVVIS.PRR.RIT.	Area dirigenziale	99,23	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,14
DC Assistenza e Invalidità Civile											
DC Assistenza e Invalidità Civile	H0004008	DC Assistenza e Invalidità Civile	Struttura Centrale	106,63	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	127,59
DC Assistenza e Invalidità Civile	H0004008A	DCASIC-Gest.Inval.civ.e prest.asist.	Area dirigenziale	110,01	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	127,59
DC Assistenza e Invalidità Civile	H0004008B	DCASIC- Bate. controlli e budget	Area dirigenziale	110,01	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	127,59
DC Assistenza e Invalidità Civile	H0004008C	DCASIC- Contermissio.spesa e Castel.Judist	Area dirigenziale	110,01	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	127,59
DC Studi e Ricerche											
DC Studi e Ricerche	H0003060	DC Studi e Ricerche	Struttura Centrale	102,34	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	105,71
DC Studi e Ricerche	H0003060A	SC-SR Pian.strat.def.obso. di perf.	Area dirigenziale	102,34	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	105,71
DC Studi e Ricerche	H0003060B	SC-SR Mon. e verif.obbl.strategici	Area dirigenziale	102,34	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	105,71
DC Studi e Ricerche	H0003060C	SC-SR Impl.gest.mon.gest.com.e inter.	Area dirigenziale	102,68	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	105,71	
DC Studi e Ricerche	H0003060D	SC-SR An.opp.finan.com.int.par.proc.ptg	Area dirigenziale	102,68	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	105,71	
DC Studi e Ricerche	H0003060P	Progetti spec. del Direzione Centrale	Area dirigenziale	102,68	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	105,71	
Prattic.gest.e valenze. patrim.reddito											
Presidio unificato per la gestione evolverizzazione del patrimonio immobiliare da reddito	H0001901	Prattic.gest.e valenze. patrim.reddito	Struttura Centrale	97,00	100,00	100,00	86,65	-13,33	100,00	105,71	105,71
Presidio unificato per la gestione evolverizzazione del patrimonio immobiliare da reddito	H0001901A	Gestione Patrim. immob.e dimissioni	Area dirigenziale	93,33	100,00	100,00	86,65	-13,33	105,71	105,71	105,71
Presidio unificato per la gestione evolverizzazione del patrimonio immobiliare da reddito	H0001901B	Gest.coord.att.paer.gest.dir.arq.s.i	Area dirigenziale	98,00	100,00	100,00	86,65	-13,33	105,71	105,71	105,71
DC Credito e Welfare											
DC Credito e Welfare	H0003029	DC Credito e Welfare	Struttura Centrale	104,46	100,00	100,00	103,06	100,00	100,00	100,00	105,71
DC Credito e Welfare	H0003029A	DCCW- Prestazioni creditizie	Area dirigenziale	102,46	100,00	100,00	103,06	100,00	100,00	105,71	105,71
DC Credito e Welfare	H0003029D	DCCW-Controlo di gestione e contabilità	Area dirigenziale	102,46	100,00	100,00	103,06	100,00	100,00	105,71	105,71
DC Credito e Welfare	H0003029H	DCCW-Servizi di Welfare	Area dirigenziale	102,46	100,00	100,00	103,06	100,00	100,00	105,71	105,71
DC Credito e Welfare	H0003029I	DCCW-Risorse e Contenzioso	Area dirigenziale	102,46	100,00	100,00	103,06	100,00	100,00	105,71	105,71
DC Commissioni Internam. e Comunitarie											
DC Commissioni Internazionali	H0003050	DC Commissioni Internam. e Comunitarie	Struttura Centrale	97,07	100,00	100,00	101,62	100,00	100,00	100,00	90,94
DC Commissioni Internazionali	H0003050A	DDC-C-Serv.spes.e funz.di supporto	Area dirigenziale	97,32	100,00	100,00	101,62	100,00	100,00	90,94	90,94
DC Commissioni Internazionali	H0003050B	DDC-C-Serv.prest.in regime Intern.	Area dirigenziale	97,07	100,00	100,00	101,62	100,00	100,00	90,94	90,94
DC Posizione Assicurativa											
DC Posizione assicurativa	H0004010	DC Posizione Assicurativa	Struttura Centrale	108,62	100,00	100,00	106,00	100,00	100,00	100,00	122,05
DC Posizione assicurativa	H0004010A	DCPASS-Merm.comt.comt: ind.ges.pub.pola	Area dirigenziale	108,22	100,00	100,00	103,38	100,00	100,00	122,05	122,05
DC Posizione assicurativa	H0004010B	DCPASS-R.comt.am.contr.flg.Gest.Pub.B.P.	Area dirigenziale	108,73	100,00	100,00	103,38	100,00	100,00	122,05	122,05
DC Posizione assicurativa	H0004010C	DCPASS-Verif.res.lla.contr.ione.noa.obblig	Area dirigenziale	108,73	100,00	100,00	103,38	100,00	100,00	122,05	122,05
DC Posizione assicurativa	H0004010D	DCPASS-Nor.comt.comt.and.gest.pri.casa	Area dirigenziale	108,22	100,00	100,00	103,38	100,00	100,00	122,05	122,05
DC Posizione assicurativa	H0004010E	DCPASS-Ric.ficong.zaota militare [Funz. Spec.]	Area dirigenziale	117,29	100,00	100,00	119,03	100,00	100,00	122,05	122,05
DC Posizione assicurativa	H0004010F	DCPASS-Consol.pos.asse.dip.pola. [Funz. Spec.]	Area dirigenziale	119,95	100,00	100,00	124,46	100,00	100,00	122,05	122,05
Popolam.to ed Implementazione del Casellario											
Popolam.to ed Implementazione del Casellario dot/Assistez	H0007001	Popolam.-Implement.casellario Asist.	Struttura Centrale	104,26	100,00	100,00	103,30	100,00	100,00	105,71	105,71
Popolam.to ed Implementazione del Casellario dot/Assistez	H0007001A	CASSELLARIO DELL'ASSISTENZA	Area dirigenziale	104,26	100,00	100,00	103,30	100,00	100,00	105,71	105,71
Presidio Intagr.centent.ammh./giud.											

Piano della Performance Strutture Centrali - Risultati 2016

Struttura	CIC	DESCRIZIONE STRUTTURA	Tipo	PROGRAMMA INNOVAZIONE		EFFICIENZA IMPIEGO RISORSE		EFFICACIA	
				Risultato Performance	Programmi di Innovazione	Interventi a supporto PI	Risorse Umane	Risorse Economiche	Gestione della Spesa
Pres.integ.per il cont. e il deflaz. del Cont. amm. e giud.	H0008001	Presidio Integ. contenz. ammin. (pubb.)	Struttura Centrale	100,00	103,25				81,98
	H0008004	RICOG.COINT.NORM.MAL.DEF.JAZ.COMT.AMM.GIUD.	Area dirigenziale	100,00	103,25				81,98
Presidio utilizzato per il coordinamento della gestione e valorizzazione delle strutture sociali	H0001801	Prog.unific.coord.gest.e valor.str.soc.	Struttura Centrale	100,00	103,15				105,71
	H0001804	Coordinamento strutture sociali	Area dirigenziale	104,05	103,15				105,71
Ufficio Incarichi e Funzioni Speciali	H0009010	Ufficio Incarichi e Funzioni Speciali	Struttura Centrale	103,15	101,44				105,71
	H0001401	Sponsorizzazioni e valorizzazioni dei beni	Struttura Centrale	104,22	103,23				105,71
Sponsorizzazioni e valorizzazioni dei beni	H0001604	IDG-Pres.sponsor.e valorizzazioni beni	Area dirigenziale	104,22	103,23				105,71
	H0001501	Prog.Dec.acquisizioni tra P.A.	Struttura Centrale	103,18	103,94				105,71
Progetto deconificazione, scambio ed acquisizione dati tra Pubbliche Amministrazioni	H0001504	Dec.sc.acq.dat PA-IMP5 proc.cent.	Area dirigenziale	103,18	103,94				105,71
	H0001601	Prog.demat.ativi gest.archivi cart.dig.	Struttura Centrale	98,60	102,62				105,71
Progetto Dematerializzazione degli atti per la riduzione della produzione e conservazione dei documenti cartacei e per la razionalizzazione ed ottimizzazione della gestione degli archivi cartacei e digitali	H0001604	IDG-Demat.ati.gest.flussi doc.mz.archivi digitali	Area dirigenziale	102,78	102,62				105,71
	H0002001	Coord.am.mon.sodd.ut.rid.ris.reput.	Struttura Centrale	103,01	103,37				105,71
Analisi e monitoraggio della soddisfazione dell'utenza finalizzato alla riduzione del rischio reputazionale	H0002001	Coord.am.mon.sodd.ut.rid.ris.reput.	Struttura Centrale	103,01	103,37				105,71
	H0002004	IDG-Coord.int.aml.monit.sodd.ut.rid.ris	Area dirigenziale	104,19	103,37				105,71
Analisi e monitoraggio della soddisfazione dell'utenza finalizzato alla riduzione del rischio reputazionale	H0002008	IDG-Coord.anal.stud/Mat.Stat.Econ.	Area dirigenziale	103,01	103,37				105,71
	H0002301	Coord.integ.monit.e ottim.centro ter.	Struttura Centrale	104,46	103,62				105,71
Monitoraggio ed ottimizzazione Centro Territorio	H0002304	IDG-Monit.Ottimiz.rapporti centro-ter.	Area dirigenziale	104,46	103,62				105,71
	H0001501	Presidio Salute e Sic. luoghi di lavoro	Struttura Centrale	103,60	102,19				105,71
Presidio salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	H0001504	IDG-Salute Sic.e connesse Fam.Vicarie	Area dirigenziale	103,60	102,19				105,71
	H0001008	UFFI Proc.discip.e resp. ammin.	Struttura Centrale	102,12	101,16	100,00			105,71
Sviluppo di un piano di attivazione di azioni sinergiche con gli altri operatori coinvolti nelle attività di lotta all'evasione ed all'elusione contributiva	H0001401	Sviluppo az.per lotta evasione/elus.cont	Struttura Centrale	103,66	102,29				105,71
	H0001404	LEEC-Orig.sil.siln.ac.evus.elus.contr.va	Area dirigenziale	103,66	102,29				105,71
Ufficio di Segreteria della Presidenza	H0001001	Ufficio di Segreteria della Presidenza	Struttura Centrale	102,49	100,00				105,71
	H0001004	USP-Aff.Leg.Proc.Neg.Zapp.Leg.Partecip.	Area dirigenziale	102,49	100,00				105,71
Ufficio di Segreteria della Presidenza	H0001001E	USP-Anal.Prov.Amm.BI.Val.Perform.B.A.	Area dirigenziale	102,49	100,00				105,71
	H0001002	Ufficio di Segr. e Direttore Generale	Struttura Centrale	102,23	101,49	100,00			105,71

Piano della Performance Strutture Centrali - Risultati 2016

Struttura	CIC	DESCRIZIONE STRUTTURA	Tipo	Risultato Performance	PROGRAMMA INNOVAZIONE		EFFICIENZA IMPIEGO RISORSE		EFFICACIA	
					Programmi di Innovazione	Interventi a supporto PI	Risorse Umane	Risorse Economiche	Gestione della Spesa	Razionalizzazione Logistica
Ufficio di Segr. del Direttore Generale	H0001002B	DC-Ispettorato	Area dirigenziale	102,23			101,49	100,00		105,71
Ufficio di Segr. del Direttore Generale	H0001002F	US DC-Supporto loc. est. per prestazioni US DC-Sol.Int.est.naz.ed internaz.	Area dirigenziale	102,23			101,49	100,00		105,71
Ufficio di Segr. degli Organi Collegiali	H0001003	Ufficio di Segr. degli Organi Collegiali	Struttura Centrale	102,69			102,80	100,00		105,71
Ufficio di Segr. degli Organi Collegiali	H0001003C	USOC - Comitati di vigilanza	Area dirigenziale	102,69			102,80	100,00		105,71
Segr. Tec. del Cons. di Indirizzo e Vigil.	H0001004	Segr. Tec. del Cons. di Indirizzo e Vigil.	Struttura Centrale	101,79			100,23	100,00		105,71
Segr. Tec. del Cons. di Indirizzo e Vigil.	H0001004B	ST CIV - Area Vigilanza	Area dirigenziale	101,79			100,23	100,00		105,71
Segr. Tecnica del Collegio dei Sindaci	H0001005	Segr. Tecnica del Collegio dei Sindaci	Struttura Centrale	102,55			102,38	100,00		105,71
Segr. Tecnica del Collegio dei Sindaci	H0001005B	ST CS-Serv. sott. risanare org. piani	Area dirigenziale	102,55			102,38	100,00		105,71
Segreteria del Magistrato della Corte dei Conti	H0001006	Magistrato Corte dei conti e Segr.	Struttura Centrale	102,21			101,41	100,00		105,71
Ufficio Legislativo	H0002001	Ufficio Legislativo	Struttura Centrale	102,60			102,53	100,00		105,71
Ufficio Legislativo	H0002001C	UFF Leg. Consulenza Normativa	Area dirigenziale	102,60			102,53	100,00		105,71
Ufficio Stampa	H0001007	Ufficio Stampa	Struttura Centrale	102,52			102,30	100,00		105,71
Struttura Tecnica Permanente di Supporto al PDV	H0002005	Struttura tecn.perman.aspettato CIV	Struttura Centrale	102,85			103,24	100,00		105,71
Verifica prima applicazione nuova procedura nei controlli del processo produttivo	H0002601	Verifica prima applicazione nuova procedura nei controlli del processo produttivo	Struttura Centrale	104,41			103,54			105,71
Verifica prima applicazione nuova procedura nei controlli del processo produttivo	H0002601A	IDC-Anal.Fmt.S.Cir.mon.proc.Ind.I.	Area dirigenziale	104,41			103,54			105,71

Piano della Performance Strutture Territoriali - Risultati 2016

REGIONE		SIDI		AREE MANAGERIALI		Time Area		REDDUTTIVITA'	PRODUZIONE	PRODUTTIVITA'	IMPRESO RISORSE	QUALITA' DEL SERVIZIO	CONTRIBUTO ALLA RENDITA DAL QUANTO PUBBLICO	PIANI REGIONALI DI RILIEVAMENTO	LOGISTICA	INDICATORI ECONOMICI DALLA GESTIONE	ECONOMICITA'
VALLE D'AOSTA	4002001	DP	DP AOSTA (0400)	F. manag.	102,13	99,54	102,29	102,13	118,47	86,96	100,29	87,91	87,91			102,13	60,00
VALLE D'AOSTA	4003001	DP	FUNZ. ISTITUZ. AREA PRODUC.FIV.CPS-CUST.CA	F. manag.	102,13	99,54	100,29	102,13	117,70	86,96	100,29	87,91	87,91			102,13	60,00
REGIONALE	4002001	DR	DR VAL D'AOSTA	F. manag.	102,13	99,54	100,29	102,13	117,70	86,96	100,29	87,91	87,91			102,13	60,00
VILLE D'AOSTA	4002001	DR	DR BELLUNO (0400)	F. manag.	101,69	94,37	101,69	101,69	201,88	105,67	101,69	105,67	105,67			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	AREA MANAGERIALE FLUSSI CONTRIBUTIVI VIG	F. manag.	127,55	102,70	127,55	127,55	102,84	105,67	106,68	106,68	106,68			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	AREA MANAGER. PREST. SERV.IND.CUST.CARE	F. manag.	98,94	102,70	98,94	98,94	102,84	105,67	106,68	106,68	106,68			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	DP PADOVA (0400)	F. manag.	97,58	102,70	97,58	97,58	102,84	105,67	106,68	106,68	106,68			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	AREA MANAGERIALE FLUSSI CONTRIBUTIVI VIG	F. manag.	114,93	100,18	114,93	114,93	100,77	105,67	109,22	109,22	109,22			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	AREA MANAGER. PREST. SERV.IND.CUST.CARE	F. manag.	100,18	100,18	100,18	100,18	100,77	105,67	109,22	109,22	109,22			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	DP ROVERETO (0400)	F. manag.	97,87	94,37	97,87	97,87	99,14	105,67	100,79	100,79	100,79			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	AREA MANAGERIALE FLUSSI CONTRIBUTIVI VIG	F. manag.	103,36	100,18	103,36	103,36	100,77	105,67	109,22	109,22	109,22			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	AREA MANAGER. PREST. SERV.IND.CUST.CARE	F. manag.	100,71	100,18	100,71	100,71	100,77	105,67	109,22	109,22	109,22			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	DP TREVISO (0400)	F. manag.	98,36	94,37	98,36	98,36	99,46	105,67	105,37	105,37	105,37			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	AREA MANAGERIALE FLUSSI CONTRIBUTIVI VIG	F. manag.	104,26	100,18	104,26	104,26	100,77	105,67	109,22	109,22	109,22			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	AREA MANAGER. PREST. SERV.IND.CUST.CARE	F. manag.	98,79	100,18	98,79	98,79	99,46	105,67	105,37	105,37	105,37			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	DP VENEZIA (0400)	F. manag.	103,36	100,18	103,36	103,36	100,77	105,67	109,22	109,22	109,22			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	AREA MANAGERIALE FLUSSI CONTRIBUTIVI VIG	F. manag.	105,68	100,18	105,68	105,68	100,77	105,67	109,22	109,22	109,22			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	AREA MANAGER. PREST. SERV.IND.CUST.CARE	F. manag.	97,28	100,18	97,28	97,28	98,44	105,67	105,33	105,33	105,33			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	DP VERONA (0400)	F. manag.	105,13	100,18	105,13	105,13	100,77	105,67	109,22	109,22	109,22			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	AREA MANAGERIALE FLUSSI CONTRIBUTIVI VIG	F. manag.	103,17	100,18	103,17	103,17	100,77	105,67	109,22	109,22	109,22			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	AREA MANAGER. PREST. SERV.IND.CUST.CARE	F. manag.	105,13	100,18	105,13	105,13	100,77	105,67	109,22	109,22	109,22			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	AREA VIGEVANA	F. manag.	104,91	100,18	104,91	104,91	100,77	105,67	109,22	109,22	109,22			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	AREA MANAGER. PREST. SERV.IND.CUST.CARE	F. manag.	96,96	100,18	96,96	96,96	99,09	105,67	105,34	105,34	105,34			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	DP VICENZA (0400)	F. manag.	100,29	100,18	100,29	100,29	100,77	105,67	109,22	109,22	109,22			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	AREA MANAGERIALE FLUSSI CONTRIBUTIVI VIG	F. manag.	92,80	100,18	92,80	92,80	93,28	105,67	98,86	98,86	98,86			98,78	100,00
VENETO	1002001	DP	AREA MANAGER. PREST. SERV.IND.CUST.CARE	F. manag.	99,74	100,18	99,74	99,74	100,76	105,67	106,20	106,20	106,20			98,78	100,00
REGIONALE	8802001	DR	GESTIONE PATRIMONIO	F. manag.	97,00	97,00	97,00	97,00	97,00	97,00	97,00	97,00	97,00			97,00	100,00
REGIONALE	8803001	DR	PERSONE	F. manag.	99,34	99,34	99,34	99,34	99,34	99,34	99,34	99,34	99,34			100,00	100,00
REGIONALE	8804001	DR	ENTRATE CONTRIBUTIVE	F. manag.	96,18	96,18	96,18	96,18	96,18	96,18	96,18	96,18	96,18			97,50	100,00
REGIONALE	8804001	DR	PSE - CREDITO E WELFARE	F. manag.	106,70	106,70	106,70	106,70	106,70	106,70	106,70	106,70	106,70			100,00	100,00
REGIONALE	8804001	DR	PREV. CONTRASTO ECON. SOMMERSA LAU/PREG.	F. manag.	98,17	98,17	98,17	98,17	98,17	98,17	98,17	98,17	98,17			100,00	100,00
REGIONALE	8804001	DR	GESTIONE RISORSE	F. manag.	102,92	102,92	102,92	102,92	102,92	102,92	102,92	102,92	102,92			103,24	100,00

INDICATORI ECONOMICI DELLA GESTIONE

CLUSTER A	BASILICATA			MOLISE			TRENTINO ALTO ADIGE			UMBRIA			VALLE D'AOSTA		
	Obiettivo	Consuntivo	Scostamento	Obiettivo	Consuntivo	Scostamento	Obiettivo	Consuntivo	Scostamento	Obiettivo	Consuntivo	Scostamento	Obiettivo	Consuntivo	Scostamento
CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO /COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR) - REDDITIVITA'	5,57	7,25	↑ 30,1%	3,72	3,93	↑ 5,7%	3,23	3,28	↑ 1,7%	4,77	5,26	↑ 10,3%	2,01	2,00	→ -0,4%
CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO (CRID) PER PUNTO OMOGENEIZZATO	687,62	915,89	↑ 33,2%	464,07	496,31	↑ 6,9%	308,57	336,17	↑ 8,9%	506,46	548,18	↑ 8,2%	238,22	270,07	↑ 13,4%
COSTI DIRETTI (DIRECT COSTING DI CDR)/COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR)	92%	91%	→ -1,0%	88%	89%	↑ 1,0%	91%	91%	0,0%	91,0%	89,9%	→ -1,2%	84%	85%	↑ 0,8%
COSTO DIRETTO DELLA PRODUZIONE/COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR)	86%	86%	→ -0,1%	81%	81%	↑ 0,0%	84%	84%	0,1%	84,0%	82,5%	→ -1,7%	78%	82%	↑ 4,8%
COSTO DEL PERSONALE DIRETTO DI PRODUZIONE/COSTO DEL PERSONALE TOTALE	82%	79%	→ -3,8%	77%	76%	→ -1,3%	82%	81%	→ -1,8%	81,0%	78,1%	→ -3,6%	73%	77%	↑ 5,6%
COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR) PER PUNTO OMOGENEIZZATO	123,40	126,37	→ 2,4%	124,91	126,26	→ 1,1%	95,50	102,35	→ 7,2%	106,26	104,20	↑ -1,9%	118,44	134,95	→ 13,9%

CLUSTER B	ABRUZZO			FRIULI VENEZIA GIULIA			LIGURIA			MARCHE			SARDEGNA		
	Obiettivo	Consuntivo	Scostamento	Obiettivo	Consuntivo	Scostamento	Obiettivo	Consuntivo	Scostamento	Obiettivo	Consuntivo	Scostamento	Obiettivo	Consuntivo	Scostamento
CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO /COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR) - REDDITIVITA'	5,20	5,15	↘ -1,0%	4,19	4,26	↗ 1,6%	4,24	5,38	↗ 26,9%	5,11	5,21	↗ 1,9%	3,57	3,83	↗ 7,2%
CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO (CRID) PER PUNTO OMOGENEIZZATO	583,97	554,84	↘ -5,0%	434,45	438,75	↗ 1,0%	496,63	599,71	↗ 20,8%	538,93	517,94	↘ -3,9%	441,38	464,28	↗ 5,2%
COSTI DIRETTI (DIRECT COSTING DI CDR)/COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR)	92%	92%	↗ 0,3%	91%	91%	↗ 0,1%	91%	90%	↘ -1,1%	90%	91%	↗ 1,4%	91%	92%	↗ 0,7%
COSTO DIRETTO DELLA PRODUZIONE/COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR)	85%	86%	↗ 0,8%	84%	84%	↘ -0,5%	85%	83%	↘ -2,5%	84%	85%	↗ 0,6%	84%	84%	↗ 0,0%
COSTO DEL PERSONALE DIRETTO DI PRODUZIONE/COSTO DEL PERSONALE TOTALE	82%	81%	↘ -1,4%	82%	80%	↘ -2,7%	81%	78%	↘ -4,0%	82%	81%	↘ -1,2%	83%	80%	↘ -3,2%
COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR) PER PUNTO OMOGENEIZZATO	112,40	107,74	↘ -4,1%	103,70	103,01	↘ -0,7%	117,24	111,47	↘ -4,9%	105,53	99,45	↘ -5,8%	123,52	121,27	↘ -1,8%

CLUSTER C	CALABRIA			CAMPANIA			LAZIO			PUGLIA			SICILIA		
	Obiettivo	Consuntivo	Scostamento	Obiettivo	Consuntivo	Scostamento	Obiettivo	Consuntivo	Scostamento	Obiettivo	Consuntivo	Scostamento	Obiettivo	Consuntivo	Scostamento
		5,93	6,20	↑ 4,6%	5,92	6,26	↑ 5,7%	5,98	6,87	↑ 14,9%	4,41	5,76	↑ 30,5%	6,42	6,56
CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO /COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR) - REDDITIVITA'	648,59	709,91	↑ 9,5%	674,81	746,91	↑ 10,7%	746,60	929,69	↑ 24,5%	532,16	712,62	↑ 33,9%	694,20	742,74	↑ 7,0%
CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO (CRID) PER PUNTO OMOGENEIZZATO	96,0%	92,6%	↔ -3,6%	92,0%	92,5%	↑ 0,5%	92%	92,4%	↑ 0,5%	96%	96,4%	↑ 0,4%	96%	94,7%	↔ -1,4%
COSTI DIRETTI (DIRECT COSTING DI CDR)/COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR)	90,0%	86,9%	↔ -3,5%	86,0%	86,5%	↑ 0,6%	85%	84,9%	↔ -0,1%	91%	91,4%	↑ 0,5%	90%	88,8%	↔ -1,3%
COSTO DIRETTO DELLA PRODUZIONE/COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR)	86,0%	82,9%	↔ -3,6%	86,0%	82,6%	↔ -4,0%	83%	80,6%	↔ -2,9%	86%	85,8%	↔ -0,2%	87%	83,6%	↔ -3,9%
COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR) PER PUNTO OMOGENEIZZATO	109,39	114,50	↔ 4,7%	113,92	119,34	↔ 4,8%	124,83	135,28	↔ 8,4%	120,64	123,81	↔ 2,6%	108,17	113,28	↔ 4,7%

CLUSTER D	EMILIA ROMAGNA			LOMBARDIA			PIEMONTE			TOSCANA			VENETO		
	Obiettivo	Consumitivo	Scostamento	Obiettivo	Consumitivo	Scostamento	Obiettivo	Consumitivo	Scostamento	Obiettivo	Consumitivo	Scostamento	Obiettivo	Consumitivo	Scostamento
	CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO /COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR) - REDDITIVITA'	5,30	6,07	↑ 14,5%	7,12	7,00	↓ -1,7%	5,07	5,23	↑ 3,1%	5,35	7,01	↑ 31,1%	6,01	5,67
CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO (CRID) PER PUNTO OMOGENEIZZATO	530,07	573,10	↑ 8,1%	744,02	680,72	↓ -8,5%	526,27	519,34	↓ -1,3%	550,59	703,87	↑ 27,8%	607,68	532,68	↓ -12,3%
COSTI DIRETTI (DIRECT COSTING DI CDR)/COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR)	95%	93%	↓ -2,1%	94%	95%	↑ 0,7%	94%	95%	↑ 0,9%	92%	93%	↑ 0,7%	92%	92%	↑ 0,5%
COSTO DIRETTO DELLA PRODUZIONE/COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR)	89%	87%	↓ -2,6%	87%	88%	↑ 1,5%	88%	88%	↓ -0,2%	85%	86%	↑ 0,6%	86%	86%	↓ -0,3%
COSTO DEL PERSONALE DIRETTO DI PRODUZIONE/COSTO DEL PERSONALE TOTALE	86%	85%	↓ -1,2%	86%	85%	↓ -1,4%	85%	84%	↓ -0,9%	84%	82%	↓ -2,6%	85%	84%	↓ -1,0%
COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR) PER PUNTO OMOGENEIZZATO	100,00	94,45	↑ -5,5%	104,50	97,21	↑ -7,0%	103,80	99,39	↑ -4,3%	102,86	100,36	↑ -2,4%	101,17	93,92	↑ -7,2%