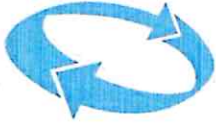


**INPS**

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Doc. N° 635

# **Relazione sulla performance**

## **2017**

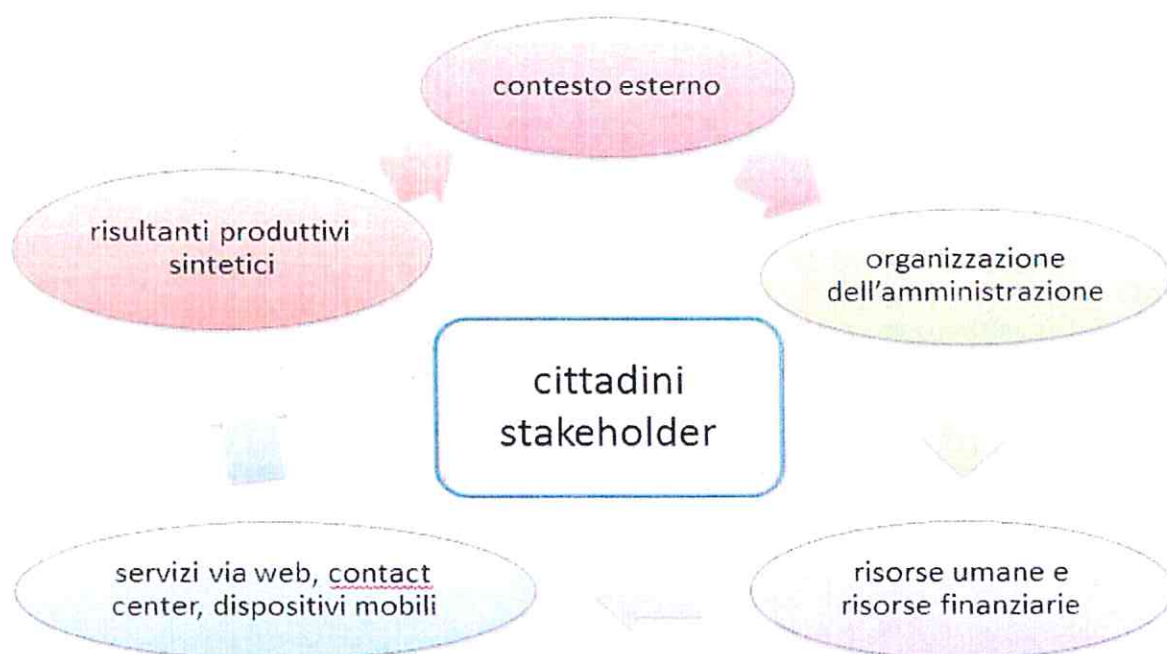


# 1. Presentazione della Relazione

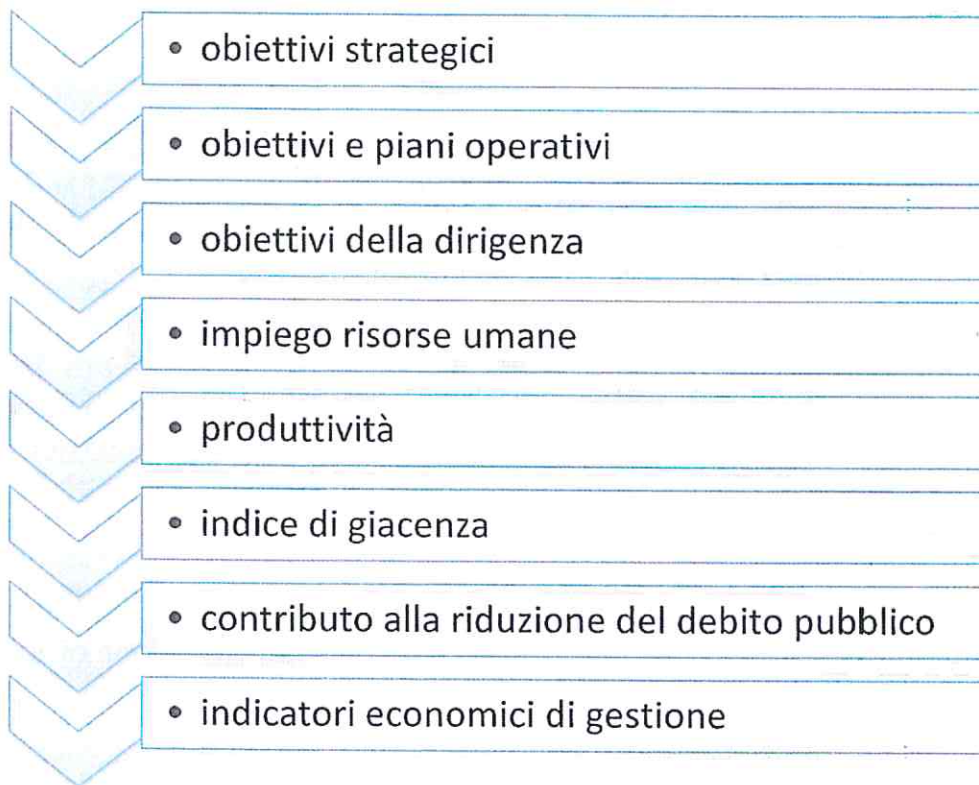
La Relazione è articolata secondo lo schema previsto dalle disposizioni vigenti in materia di ciclo della performance di cui all'art. 10, comma 1 lett. b del D.Lgs. n.150/2009 e s.m.i. nonché dalle Linee guida indicate nella Delibera n.5/2012 della ex CIVIT.

Partendo dalle previsioni del Piano della performance 2017-2019, approvato con Determinazione presidenziale n. 79 del 21 aprile 2017 modificata da ultimo con determinazione n. 170 del 22 novembre 2017, vengono evidenziati a consuntivo i risultati ottenuti per l'anno 2017 a fronte degli obiettivi e delle risorse, assegnati alle strutture centrali e territoriali dell'Istituto.

Nel paragrafo 2 "*Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholder esterni*", sono esposte le principali informazioni di interesse per i cittadini e gli stakeholder:



Nei paragrafi 4 e 5 sono invece analizzati, con linguaggio maggiormente tecnico, i risultati raggiunti sia dalle direzioni centrali sia da quelle territoriali. In particolare sono stati trattati i seguenti aspetti:



Chiudono la relazione, infine, informazioni relative alle iniziative in materia di pari opportunità, normativa anticorruzione e la descrizione del ciclo redazionale e dei punti di forza e di debolezza del ciclo della performance in Istituto.

## Sommario

<b>1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE .....</b>	<b>1</b>
<b>2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI.....</b>	<b>5</b>
2.1 <i>Il contesto esterno di riferimento.....</i>	5
2.2 <i>L'Amministrazione.....</i>	6
2.3 <i>Gli Organi istituzionali e altri Organismi.....</i>	6
2.3.1 <i>Le articolazioni dell'Istituto.....</i>	7
2.4 <i>Il Personale.....</i>	9
<b>3. LE RISORSE FINANZIARIE.....</b>	<b>11</b>
3.1 <i>Le Entrate.....</i>	12
3.2 <i>Le Uscite.....</i>	12
<b>4. I RISULTATI RAGGIUNTI .....</b>	<b>14</b>
4.1 <i>I servizi erogati via web o su dispositivi mobili.....</i>	14
4.2 <i>Il Contact Center Multicanale Inps-Inail (CCM).....</i>	16
4.3 <i>I risultati sintetici di produzione.....</i>	18
4.4 <i>Le criticità e le opportunità.....</i>	19
<b>5. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI .....</b>	<b>25</b>
5.1 <i>Il processo di redazione del Piano della performance.....</i>	25
5.2 <i>Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio.....</i>	25
5.3 <i>Obiettivi delle strutture centrali.....</i>	28
5.4 <i>Obiettivi assegnati alle strutture territoriali.....</i>	29
5.5 <i>Produzione.....</i>	30
5.6 <i>Indice di giacenza.....</i>	32
5.7 <i>Qualità del servizio.....</i>	34
5.8 <i>Obiettivi individuali di performance dei dirigenti.....</i>	36
<b>6. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ.....</b>	<b>37</b>
6.1 <i>Impiego delle risorse umane.....</i>	37
6.2 <i>Produttività.....</i>	38
6.3 <i>Contributo alla Riduzione del Debito Pubblico.....</i>	39
6.4 <i>Gli indicatori economici della gestione.....</i>	42
6.5 <i>L'indicatore dei costi standard.....</i>	43
6.5.1 <i>Economicità.....</i>	44
6.5.2 <i>Razionalizzazione logistica.....</i>	45
<b>7. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE.....</b>	<b>47</b>
<b>8. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE .....</b>	<b>49</b>
8.1 <i>Fasi, soggetti, tempi e responsabilità.....</i>	49
8.2 <i>Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance.....</i>	50
<b>9. COLLEGAMENTO CON IL PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE.....</b>	<b>52</b>

<b>ALLEGATI</b> .....	55
<i>Allegato 1 - Programmi Operativi Consuntivo al 31/12/2017</i> .....	56
<i>Allegato 2 – Progetti Regionali di Miglioramento (PRM) e Progetti di Miglioramento a rilevanza nazionale (PMRN)</i> .....	65
<i>Allegato 3 – Indicatori economici - dettaglio regionale</i> .....	69
<i>Documenti allegati:</i> .....	72
• Risultato della Performance 2017 - Strutture Centrali .....	72
• Risultato della Performance 2017 – Strutture Territoriali.....	72

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

### 2.1 Il contesto esterno di riferimento

Nella tabella è rappresentata la modalità di presidio del territorio da parte dell'Istituto e le attività determinate dal contesto esterno in cui lo stesso è inserito.

Tabella 1

		Anno 2017
<b>LE STRUTTURE INPS</b>	Direzione Generale	1
	Direzioni Regionali	20
	Direzioni di Coordinamento metropolitano	3
	Direzioni Provinciali	104
	Filiali metropolitane	12
	Agenzie complesse	41
	Agenzie territoriali	285
	Punti INPS	76
	Punti Cliente	418
<b>IL FLUSSO FINANZIARIO</b>	Flusso finanziario complessivo annuo (somma entrate e uscite)	860 mld
<b>LE LAVORATORI ASSICURATI</b>	Numero di contribuenti	22,6 mln
<b>LE AZIENDE ISCRITTE</b>	Aziende iscritte (1)	1,5 mln
<b>LE PRESTAZIONI EROGATE</b>	Trattamenti pensionistici (o pensioni vigenti)	17,9 mln
	Altre prestazioni (2)	6,4 mln
<b>I SERVIZI DI E-GOVERNMENT</b>	Tasso di copertura digitale dei processi e servizi Inps	100%
	Numero servizi erogati on-line	152 mln
	Contact Center Multicanale (totale contatti e servizi gestiti)	22 mln
	Visitatori del sito istituzionale (nell'anno)	401 mln
	Numero medio di visitatori al giorno	1 mln
	Numero Pin rilasciati (dato cumulativo)	21,9 mln
	Totale pagine web visitate (nell'anno)	3,6 mld
	Numero medio di pagine web visitate al giorno - media	10 mln
Numero medio di accessi con Pin al giorno	528,6 mgl	
Numero accessi nell'anno ai servizi mobili con Pin (via smartphone, tablet, etc.)	10,6 mln	

(1) Compresa le aziende agricole

(2) Comprende ammortizzatori sociali e prestazioni socio assistenziali

FONTE: Relazione del Presidente a consuntivo 2017 - Piano della performance 2018-2020

## 2.2 L'Amministrazione

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

Per realizzare le finalità istituzionali in un quadro normativo in costante evoluzione, che impone l'aggiornamento continuo delle procedure e dei servizi, l'Inps adotta modelli organizzativi supportati da soluzioni tecnologiche avanzate, con l'obiettivo di fornire agli utenti risposte soddisfacenti sotto il profilo della qualità e della tempestività.

## 2.3 Gli Organi istituzionali e altri Organismi

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

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

- il **Consiglio di Indirizzo e Vigilanza**, organo di indirizzo politico-strategico dell'Istituto, che predispone; tra l'altro, la Relazione Programmatica in cui sono delineate le linee di indirizzo generale e gli obiettivi dell'Inps e approva il bilancio dell'Istituto predisposto dal Presidente dell'Inps;
- il **Presidente** dell'Inps, rappresentante legale dell'Istituto, che definisce l'indirizzo politico-amministrativo e svolge le funzioni già attribuite al Consiglio di Amministrazione fornendo i criteri generali e gli indirizzi dell'attività gestionale;
- il **Direttore Generale** che ha la responsabilità complessiva della gestione dell'Istituto di cui sovrintende l'organizzazione, l'attività e il personale, assicurandone l'unità operativa e l'indirizzo tecnico amministrativo;
- il **Collegio dei Sindaci**, organo di controllo, che 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, che esercita un controllo continuativo sulla gestione dell'Istituto;
- i **Comitati Amministratori delle singole gestioni, fondi e casse** che hanno il compito di stabilire le modalità di concessione delle prestazioni e



- di riscossione dei contributi, decidono sui ricorsi e formulano proposte ai vertici dell'Istituto in materia di contributi e prestazioni;
- il **Comitato Unico di Garanzia (CUG)**, che ha il compito di valorizzare le pari opportunità e il benessere organizzativo e di vigilare su eventuali situazioni di discriminazione del personale;
- l'**Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)** che sovrintende alla valutazione della performance, al monitoraggio del funzionamento complessivo dei sistemi di valutazione e della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni.

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

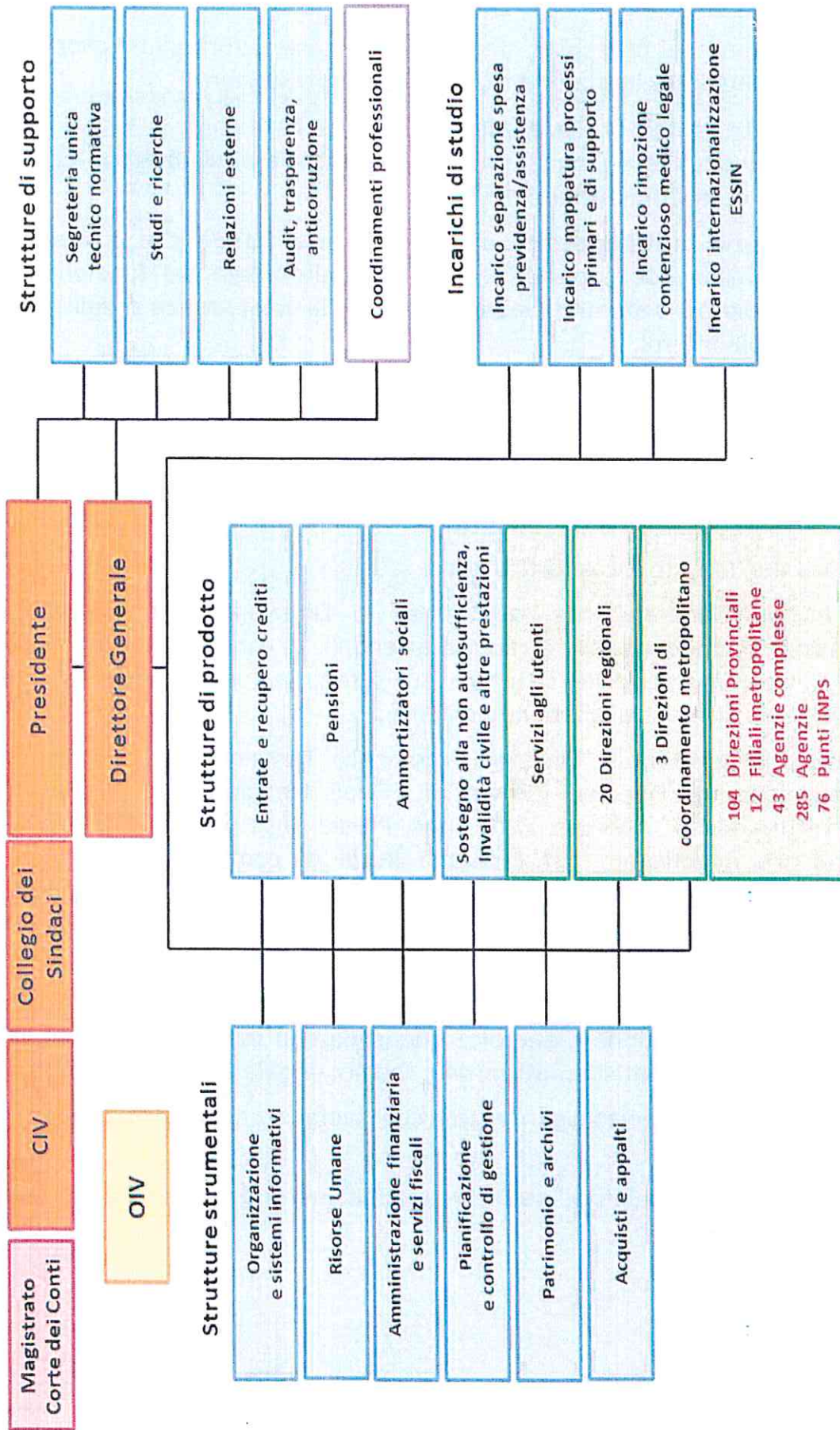
### 2.3.1 Le articolazioni dell'Istituto

La struttura dell'Istituto è così articolata:

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

Tabella 2

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'INPS



## 2.4 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, per la quale è fondamentale l'apporto delle persone dell'Istituto. E' quindi 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 di coordinamento metropolitano, Filiali, Direzioni Provinciali e Agenzie), se ne evidenzia il prevalente impiego nelle strutture territoriali come da tabella seguente:

Tabella 2 bis

**Personale per struttura al 31/12/2017**

STRUTTURA	N. DIPENDENTI	% SU TOTALE
Sede centrale	2.666	9,5
Sedi territoriali	25.363	90,5
<b>TOTALI</b>	<b>28.029</b>	<b>100</b>

Fonte: Direzione Centrale Risorse Umane

Nel 2017 si è confermata la progressiva contrazione del personale in servizio, ridotto a sole 28.029 unità, nonostante siano state assunte 176 unità previo scorrimento delle graduatorie di idonei di concorsi già espletati e 17 ulteriori unità per effetto di stabilizzazione di personale in comando presso l'Istituto. E' stato inoltre bandito, in data 24 novembre 2017, un concorso per l'assunzione di 365 analisti di processo la cui procedura si concluderà nel corso del 2018 consentendo ulteriori ingressi.

L'ulteriore diminuzione della consistenza del personale ha comportato una carenza del 6,39% rispetto alla prestabilita dotazione organica.

Tabella 3 **Dotazione organica a consistenza del personale anni 2013-2017**

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	28.920	-3,60
2016	29.934***	28.360	-5,26
2017	29.943****	28.029	- 6,39

\*dotazione organico Determinazione commissariale n. 58 del 12.05.2014

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

\*\*\* dotazione organico determinazione presidenziale n. 140 del 20 ottobre 2016

\*\*\*\*dotazione organico Determinazione presidenziale n. 59 del 14.02.2017

Fonte: Direzione Centrale Risorse Umane

La tabella seguente pone a raffronto, con una distinzione per qualifica, la consistenza al 31 dicembre 2017 e la dotazione organica approvata con determinazione del 14 febbraio 2017, n. 59.

Tabella 4 **Dotazione organica e consistenza del personale per qualifica al 31.12.2017**

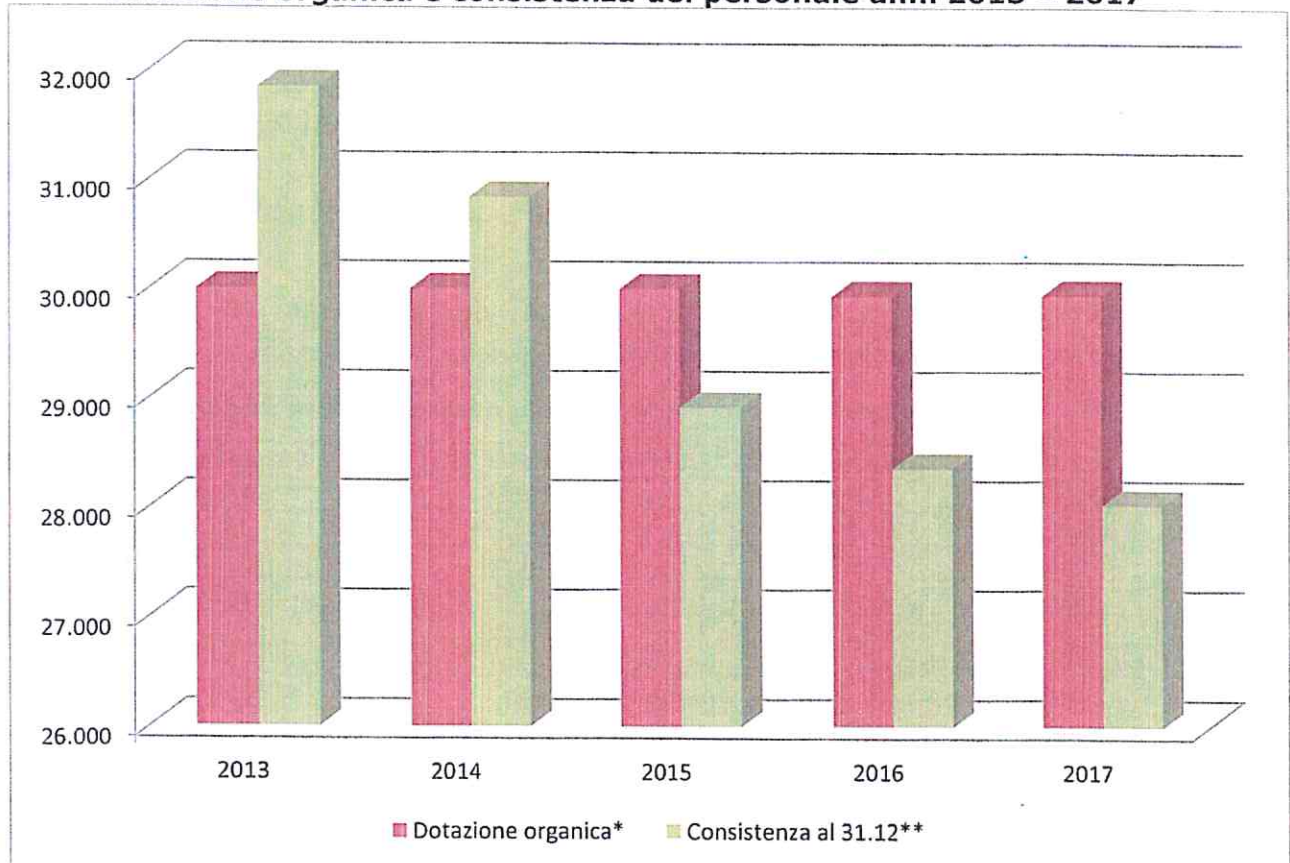
	QUALIFICA	Organico det. 59/2017	Consistenza al 31.12.2017
<b>PERSONALE DIRIGENZIALE</b>	Dirigenti 1^ fascia	48	41
	Dirigenti 2^ fascia	464	444
	<b>Totale personale dirigenziale</b>	<b>512</b>	<b>485</b>
<b>PERSONALE NON DIRIGENZIALE E DELLE ALTRE PROFESSIONALITA'</b>	<b>Totale medici e professionisti</b>	<b>996</b>	<b>940</b>
	Area C	22.118	20.421
	Area B	5.360	5.235
	Area A	945	927
	Insegnanti	12	21
	<b>Totale personale non dirigenziale</b>	<b>28.435</b>	<b>27.544</b>
	<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>29.943</b>	<b>28.029</b>

Fonte: DC Personale - consistenza personale e dot. org. det. n. 59 del 14.02.2017

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 2017.

Grafico 1

**Dotazione organica e consistenza del personale anni 2013 - 2017**



\*dotazione organica determinazione commissariale n. 58 del 12.05.2014, determinazioni presidenziali n. 140 del 20 ottobre 2016 e n. 59 del 14.02.2017

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

Tabella 5 **Personale per qualifica funzionale e genere al 31/12/2017**

AREA/QUALIFICA	MASCHI	FEMMINE	TOTALE	% MASCHI	%FEMMINE
DIRIGENZA	279	206	485	58	42
<b>AREE PROFESSIONALI</b>					
AREA MEDICO LEGALE	305	190	495	62	38
AREA TECNICO EDILIZIA	74	17	91	81	19
AREA STATISTICO ATTUARIALE	17	23	40	43	58
AREA PROFESSIONALE LEGALE	147	166	313	47	53
CONSULENTE INFORMATICO	1	0	1	100	0
<b>TOTALE AREE PROFESSIONALI</b>	<b>544</b>	<b>396</b>	<b>940</b>		
<b>AREE A-B-C</b>					
AREA A	601	326	927	65	35
AREA B	2.078	3.157	5.235	40	60
AREA C	8.449	11.972	20.421	41	59
<b>TOTALE AREE</b>	<b>11.128</b>	<b>15.455</b>	<b>26.583</b>		
INSEGNANTI	3	18	21	14	86
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>11.954</b>	<b>16.075</b>	<b>28.029</b>		

Fonte: Direzione Centrale Risorse Umane

### 3. Le risorse finanziarie

Nel presente capitolo viene riportato l'andamento delle entrate e delle uscite del 2017.

Tabella 6

<b>Bilancio Finanziario di competenza anno 2017</b>			
Aggregati	Entrate	Uscite	Saldo finanziario di competenza
<b>Correnti</b>	339.692	336.212	3.480
<b>Conto capitale</b>	27.025	26.495	530
<b>Partite di giro</b>	65.435	65.435	-
<b>Totale</b>	<b>432.152</b>	<b>428.142</b>	<b>4.010</b>

Fonte: Rendiconto generale per il 2017

### 3.1 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 7 riassume l'andamento delle entrate nel 2017 evidenziando che il complessivo ammontare, pari a 432.152 milioni di euro, deriva, tra l'altro, da entrate contributive per 224.627 milioni di euro, da trasferimenti dal bilancio dello Stato - trasferimenti a copertura di oneri a carico della Gias - pari a 110.278 milioni di euro mentre le entrate per altri trasferimenti correnti - regioni ed altri Enti del settore pubblico - sono pari a 107 milioni di euro.

Tabella 7

<b>ENTRATE</b>				
<b>Anni 2016 – 2017 (milioni di euro)</b>				
<b>Aggregati</b>	<b>Valori assoluti</b>		<b>Variazioni 2017/2016</b>	
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Valore</b>	<b>%</b>
<b>Entrate contributive</b>	<b>220.560</b>	<b>224.627</b>	<b>4.067</b>	<b>1,84%</b>
<b>Entrate derivanti da trasferimenti correnti</b>	<b>107.499</b>	<b>110.385</b>	<b>2.886</b>	<b>2,68%</b>
<i>Trasferimenti dal bilancio dello Stato</i>	<i>107.374</i>	<i>110.278</i>	<i>2.904</i>	<i>2,70%</i>
<i>Altri trasferimenti correnti</i>	<i>125</i>	<i>107</i>	<i>-20</i>	<i>-16,00%</i>
<b>Altre entrate correnti</b>	<b>4.333</b>	<b>4.681</b>	<b>348</b>	<b>8,03%</b>
<b>ENTRATE CORRENTI</b>	<b>332.392</b>	<b>339.692</b>	<b>7.300</b>	<b>2,20%</b>
<b>Alienazione di beni patrimoniali e riscossioni di crediti</b>	<b>8.894</b>	<b>8.491</b>	<b>-403</b>	<b>-4,53%</b>
<b>Partite di giro</b>	<b>62.379</b>	<b>65.435</b>	<b>3.056</b>	<b>4,90%</b>
<b>Trasferimenti in conto capitale</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>120,00%</b>
<b>ENTRATE FINALI</b>	<b>403.669</b>	<b>413.629</b>	<b>9.959</b>	<b>2,47%</b>
<b>Accensione di prestiti</b>	<b>4.526</b>	<b>18.523</b>	<b>13.997</b>	<b>309,26%</b>
<b>TOTALE ENTRATE</b>	<b>408.196</b>	<b>432.152</b>	<b>23.956</b>	<b>5,87%</b>

Fonte: Rendiconto generale per il 2017

### 3.2 Le Uscite

La tabella seguente illustra l'andamento delle Uscite del Bilancio dell'Istituto, registrate per il 2017. Il totale delle Uscite, pari a 428.142 milioni di euro, ha registrato un incremento rispetto al 2016 del 5%.

Tabella 8

<b>USCITE</b>				
<b>Anni 2016-2017 (milioni di euro)</b>				
<b>Aggregati</b>	<b>Valori assoluti</b>		<b>Variazioni 2017/2016</b>	
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Valore</b>	<b>%</b>
<b>Spese per prestazioni istituzionali</b>	<b>308.021</b>	<b>312.149</b>	<b>4.128</b>	<b>1,3%</b>
<i>Altri interventi</i>	22.553	21.842	-711	-3,2%
<i>Spese funz parte corrente</i>	2.275	2.221	-54	-2,4%
<b>SPESE CORRENTI</b>	<b>332.849</b>	<b>336.212</b>	<b>3.363</b>	<b>1,0%</b>
<b>Investimenti</b>	<b>8.608</b>	<b>8.105</b>	<b>-503</b>	<b>-5,8%</b>
<b>Partite di giro</b>	<b>62.379</b>	<b>65.435</b>	<b>3.056</b>	<b>4,9%</b>
<b>SPESE FINALI</b>	<b>403.837</b>	<b>409.752</b>	<b>5.915</b>	<b>1,5%</b>
<b>ONERI COMUNI</b>	<b>4.008</b>	<b>18.390</b>	<b>14.382</b>	<b>358,8%</b>
<b>TOTALE USCITE</b>	<b>407.845</b>	<b>428.142</b>	<b>20.297</b>	<b>5,0%</b>

Fonte: Rendiconto generale per il 2017

Di seguito viene riportata la suddivisione, per gestione, delle somme destinate al pagamento delle pensioni negli anni 2016 e 2017.

Tabella 9

<b>USCITE PER PENSIONI</b>				
<b>Anni 2016-2017 (milioni di euro)</b>				
<b>Aggregati</b>	<b>Valori assoluti</b>		<b>Variazioni 2017/2016</b>	
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Valore</b>	<b>%</b>
<b>Pensioni</b>				
Lavoratori dipendenti iscritti alle gestioni private (Compresa la Gestione Separata)	149.699	150.581	<b>882</b>	<b>0,59%</b>
Lavoratori dipendenti iscritti alle gestioni pubbliche	67.718	68.784	<b>1.066</b>	<b>1,57%</b>
Lavoratori autonomi	31.890	32.278	<b>388</b>	<b>1,22%</b>
Invalidi civili (pensioni e indennità di accompagnamento)	17.692	17.798	<b>106</b>	<b>0,60%</b>
Assegni sociali	4502	4649	<b>147</b>	<b>3,27%</b>
Pensioni sociali	399	339	<b>-60</b>	<b>-15,04%</b>
<b>Totale</b>	<b>271.900</b>	<b>274.429</b>	<b>2.529</b>	<b>0,93%</b>

Fonte: Rendiconto generale per il 2017

Le spese per pensioni passano da 271.900 milioni di euro nel 2016 a 274.429 milioni nel 2017 con un incremento dello 0,93%. L'incremento è dovuto

prevalentemente alla spesa relativa ai Lavoratori dipendenti iscritti alle gestioni pubbliche (1,57%) e alla gestione privata (0,59%).

## 4. 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.

### 4.1 I servizi erogati via web o su dispositivi mobili

Il sito web [www.inps.it](http://www.inps.it) è stato recentemente riorganizzato secondo la logica di centralità dell'utente. I servizi sono proposti per macro tipologia di utenti, appositamente profilati, e non più secondo la logica organizzativa interna dell'Istituto.

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

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

Come noto, per l'accesso ai servizi *on-line* è necessario identificarsi con il codice di accesso personale (PIN) che, su richiesta, viene inviato gratuitamente all'utente.

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

Tabella 10

### ***L'utilizzo del portale internet***

<b>Accessi al Portale internet Inps. Anni 2016 - 2017 - Numero</b>		
<b>Descrizione</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
N. visitatori nell'anno	546.387.653	401.357.439
Media n. visitatori giornalieri	1.496.952	1.099.609
Picco n. visitatori giornalieri	3.155.790	2.951.354
N. pagine web visitate nell'anno	5.510.355.824	3.698.349.987
Media n. pagine visitate al giorno	15.096.865	10.132.466



Picco n. pagine visitate al giorno	28.375.182	28.394.883
N. totale pagine web sul sito	86.390	66.366
N. moduli on-line	720	737

Fonte: Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi Informativi

Dal confronto dei dati esposti emerge che nel 2017 i valori sono più bassi rispetto al 2016. Il suddetto *trend* deve essere valutato positivamente ed è una conseguenza del rilascio, ad aprile 2017, del nuovo portale, in precedenza descritto, che ha permesso un più rapido accesso al servizio richiesto. Infatti i dati esposti in tabella sono relativi al numero dei visitatori e al numero di pagine visitate, ma non indicano una riduzione del numero dei singoli utenti.

Analogamente la riduzione del numero di pagine di cui si compone il sito è dovuta alla razionalizzazione dei contenuti del nuovo portale. Alla riduzione del numero delle pagine è strettamente correlato il corrispondente calo della media di pagine visitate. Il picco di pagine visitate in un giorno resta invece in linea con il *trend* precedente.

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

Tabella 1.1

### **Accessi tramite altri canali**

<b>DESCRIZIONE</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Accessi ai servizi Mobile	6.977.011	23.179.819
Quesiti aperti su Linea Inps	949.313	1.153.581
Download applicazioni INPS per Smartphone	981.698	557.533
Download applicazioni INPS per Tablet	62.371	48.863

Fonte: Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi Informativi

Il notevole incremento dei servizi mobili deriva dalla diretta accessibilità del portale da questi *device*. Anche i corrispondenti servizi sono invocati molto più frequentemente di quanto avvenisse in precedenza, quando occorreva operare da un sito effettivamente differente e dedicato a tali piattaforme. La riduzione nel numero di *download* delle applicazioni indica che l'utenza riesce a soddisfare più direttamente le proprie esigenze attraverso il nuovo portale, anche con i dispositivi mobili.

Complessivamente sono in aumento gli utenti titolari di PIN che utilizzano i servizi on line dell'Istituto. Gli utenti titolari di PIN, al 31 dicembre 2017, sono 21.989.363.

Tabella 12

### **Utilizzo servizi on line con PIN**

Anno	
2015	9.987.009
2016	10.454.090
2017	10.625.942

Fonte: Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi Informativi

## **4.2 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 LineaINPS), 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 Inps Risponde, 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 2017, si conferma la prevalenza delle richieste che riguardano l'estratto dei pagamenti (44%) e lo stato della istanza in lavorazione (18%).

Nel corso del 2017 gli operatori hanno gestito circa 22 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

<b>Il Contact Center multicanale in numeri - Anni 2016-2017</b>			
<b>Descrizione</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Var % 2017/2016</b>
Contatti gestiti da operatore	21mln	22mln	6%
Quesiti InpsRisponde	430.208	529.296	23%
Quesiti inoltrati dal CCM alle sedi (LineaINPS)	937.080	1.050.916	12%
Numero Pagamenti effettuati via CCM	871	170*	-80%
Valore in euro Pagamenti effettuati via CCM	183.857	45.216*	-75%
Chiamate via Web e SKYPE	285.568	111.305	-61%

\* Il servizio di pagamenti da CCM è cessato a partire dal 1 Aprile 2017

Nel corso del 2017 le principali categorie di informazioni che gli utenti hanno richiesto agli operatori del Contact Center Multicanale hanno riguardato l'assistenza sul rilascio del Pin, seguiti dalle prestazioni a sostegno del reddito, specialmente le prestazioni di 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 2017 la Certificazione Unica (39%) e lo stato domanda (30%).

### 4.3 I risultati sintetici di produzione

Nella tabella seguente sono riassunti i principali indicatori, sia di efficienza che di efficacia, oltre ad alcuni indicatori economico finanziari.

Tabella 13 bis

INDICATORE	Obiettivo 2017	Risultato 2017
Contributo alla Riduzione del Debito Pubblico-Indicatore Economico di Efficienza produttiva (in Euro)	13.422.651.358	15.537.862.868
Produzione omogeneizzata	20.582.392	20.743.527
Indice di giacenza (in giorni)		
<i>Prestazioni e servizi ind.</i>	30	52
<i>Flussi contributivi</i>	89	106
<i>Altre aree</i>	95	126
Indice di deflusso	1,00	1,07
Produttività (omogeneizzata)	124	132,64
Personale in produzione %	86%	85,35%
Indice sintetico di qualità (% scostamento vs budget)	≥ 0	13,11%
Indicatori di costo		
<i>Indicatore di redditività</i>	5,11	6,43
<i>CRiD - IEEP per punto omogeneizzato</i>	557,78	639,72
<i>Costi diretti /Costi totali</i>	93,40%	92,90%
<i>Costo diretto della produzione/Costi totali</i>	87,40%	86,60%
<i>Costo del personale diretto di produzione/Costo del personale totale</i>	83,80%	82,20%
<i>Costi totali per punto omogeneizzato</i>	109,16	99,52
Indicatore Economicità	≥ 1	1,04

Fonti: Cruscotto unico direzionale – Piano budget 2017 v.7.6

Rinviando ai successivi paragrafi l'analisi di dettaglio, in prima approssimazione va evidenziato lo sforzo produttivo profuso che ha consentito di realizzare gli obiettivi di produttività.

#### 4.4 Le criticità e le opportunità

I risultati sinteticamente descritti nel precedente paragrafo sono stati raggiunti nonostante, nel 2017, sia proseguita la riduzione delle risorse disponibili, pur anche con l'immissione di nuovi ingressi di personale (vedi paragrafo 2.4), a fronte dei crescenti servizi che l'Istituto è stato chiamato a garantire (si pensi, ad es, al REI, reddito d'inclusione, oppure all'APE – anticipo pensionistico – sociale e volontaria).

Durante il 2017 la maggiore difficoltà gestionale è stata compensata da processi di razionalizzazione nell'utilizzo delle risorse, di ulteriore telematizzazione ed automazione di numerosi procedimenti, da integrazioni di banche dati per cui, complessivamente, il livello qualitativo dei servizi non ha registrato arretramenti pur permanendo una difficoltà a ridurre le giacenze in modo consistente.

E' stata posta particolare attenzione ad alcune sacche particolarmente critiche di arretrato sulle quali si è agito con l'attivazione di 4 progetti nazionali di miglioramento, il cui sviluppo è stato previsto su base pluriennale:

Tabella 13 ter **PROGETTI NAZIONALI DI MIGLIORAMENTO**

Progetto	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
<b>Progetto Liste pensioni da verificare (P1)</b>	Abbattimento 50% giacenza ante 2017	Abbattimento 50% giacenza ante 2017	
<b>Progetto per le Lavorazioni afferenti l'implementazione volontaria della posizione assicurativa individuale dei dipendenti pubblici (P2)</b>	Abbattimento 20% giacenza ante 2012	Abbattimento 40% giacenza ante 2012	Abbattimento 40% giacenza ante 2012
<b>Progetto per la Lavorazione degli scarti relativi a riscatti e ricongiunzioni Gestione Dipendenti Pubblici (P3)</b>	Abbattimento 20% giacenza ante 2017	Abbattimento 40% giacenza ante 2017	Abbattimento 40% giacenza ante 2017
<b>Progetto Verifica amministrativa : Piattaforma Tutor (P4)</b>	Abbattimento 50% giacenza ante 2017	Abbattimento 50% giacenza ante 2017	

Fonte: Circolare n 81/2017

Per rilanciare l'efficacia dell'azione produttiva sono stati inoltre modificati diversi indicatori di qualità, misurati all'interno del Cruscotto Direzionale, sia per ridurre il gap fra qualità formale e qualità percepita sia per aumentare il

numero dei procedimenti misurati dal punto di vista qualitativo. Fra i più significativi interventi vanno segnalati quelli relativi alla NASPI, ai procedimenti di autorizzazione della Cassa integrazione ordinaria (CIGO) e ai Cassetti Bidirezionali Aziende con dipendenti, canale telematico di dialogo fra l'Istituto e gli intermediari professionali, che hanno consentito di ridurre sensibilmente le giacenze come da tabella seguente:

*Tabella 13 quater*

	Giacenza 2017	
	Iniziale	Finale
NASPI	263.323	174.135
CIGO	197.714	91.157
Cassetti Bidirezionali Aziende	350.304	252.694

Fonte: Verifica Web

Nella giornata del 20 luglio 2017 si è inoltre verificato un blocco totale del sistema informatico. Il blocco è stato risolto nella serata della stessa giornata. Tuttavia, per ottenere un corretto calcolo della produttività delle strutture territoriali, si è reso necessario sterilizzare dal calcolo le risorse equivalenti ad una giornata di lavoro. La formula utilizzata è:

Personale presente in un giorno = Personale Presente su base annua/1872\*7,2 ore dove 1872 sono le ore contrattuali annue di presenza e 7,2 l'orario giornaliero.

Dall'operazione di sterilizzazione sono emersi i valori di produttività ricalcolati di cui alla tabella seguente:

Tabella 13 quinquies

REGIONE / DCM	Produzione omogeneizzata AREE PRODUZIONE	Produttività AREE PRODUZIONE	Personale disponibile (presente)	Personale presenza 1 giorno	Personale disponibile - presenza 1 giorno	Ricalcolo Produttività AREE PRODUZIONE
PIEMONTE	1.318.829	126,89	866,11	3,33	862,78	127,38
VALLE D'AOSTA	48.947	105,90	38,52	0,15	38,37	106,31
LOMBARDIA	1.814.207	129,83	1.164,49	4,48	1.160,01	130,33
LIGURIA	564.301	133,66	351,82	1,35	350,47	134,18
TRENTINO ALTO ADIGE	369.340	134,25	229,26	0,88	228,38	134,77
VENETO	1.531.020	142,80	893,47	3,44	890,03	143,35
FRIULI VENEZIA GIULIA	432.200	124,96	288,23	1,11	287,12	125,44
EMILIA ROMAGNA	1.496.443	134,56	926,73	3,56	923,16	135,08
TOSCANA	1.340.823	142,01	786,83	3,03	783,80	142,56
UMBRIA	339.123	124,37	227,23	0,87	226,36	124,85
MARCHE	654.637	132,96	410,29	1,58	408,71	133,48
LAZIO	478.689	120,84	330,11	1,27	328,84	121,31
ABRUZZO	625.734	129,65	402,19	1,55	400,64	130,15
MOLISE	178.837	127,84	116,58	0,45	116,13	128,33
CAMPANIA	1.118.384	134,47	693,09	2,67	690,42	134,99
PUGLIA	1.480.392	134,19	919,34	3,54	915,80	134,71
BASILICATA	227.371	129,15	146,71	0,56	146,14	129,65
CALABRIA	1.027.723	132,47	646,51	2,49	644,03	132,98
SICILIA	1.773.627	133,63	1.106,06	4,25	1.101,81	134,15
SARDEGNA	627.731	126,14	414,70	1,60	413,11	126,63

REGIONE / DCM	Produzione omogeneizzata AREE PRODUZIONE	Produttività AREE PRODUZIONE	Personale disponibile (presente)	Personale presenza 1 giorno	Personale disponibile - presenza 1 giorno	Ricalcolo Produttività AREE PRODUZIONE
DCM MILANO	917.460	126,94	602,31	2,32	599,99	127,43
DCM ROMA	1.447.582	123,58	976,14	3,75	972,38	124,06
DCM NAPOLI	905.634	145,14	519,98	2,00	517,98	145,70
NAZIONALE	20.723.600	132,13	13.069,86	50,27	13.019,59	132,64

Fonte: Piano budget 2017 v.7.6

Un'altra specifica criticità occorsa nel 2017 è l'incendio che ha devastato la direzione provinciale di Terni in data 29 settembre, rendendo l'immobile inagibile fino al termine dell'anno. L'evento ha ovviamente inciso negativamente sull'attività produttiva della direzione di Terni e, di riflesso, sulla performance della regione Umbria. Il peggioramento del c.d. posizionamento della direzione di Terni (l'andamento qualitativo della struttura, fissata una base nazionale 100, rispetto alle altre strutture) fra ottobre e dicembre lo comprova. In sostanza, negli ultimi mesi dell'anno il trend nazionale è stato di ulteriore miglioramento mentre, a causa dell'incendio, Terni e di riflesso la regione Umbria sono peggiorate.



Tabella 13 sexties

INDICATORE SINTETICO DI QUALITA' PROCESSI DI PRODUZIONE

TERNI

2017	Effettivo	Scost Effettivo anno prec	Scost da Budget
Marzo	98,13	0,74%	-5,35%
Aprile	98,16	1,07%	-4,91%
Maggio	98,98	-0,70%	-6,19%
Giugno	92,52	3,09%	-4,04%
Agosto	93,67	1,92%	-11,08%
Settembre	92,12	1,64%	-10,20%
Ottobre	90,39	3,57%	-11,10%
Novembre	88,71	4,06%	-10,35%
Dicembre	84,65	0,36%	-10,03%

PERUGIA

2017	Effettivo	Scost Effettivo anno prec	Scost da Budget
Marzo	94,62	-4,82%	-6,57%
Aprile	96,40	-4,78%	-6,63%
Maggio	99,24	-4,25%	-6,75%
Giugno	98,70	-5,14%	-6,16%
Agosto	101,63	-4,50%	-6,10%
Settembre	100,44	-0,82%	-2,61%
Ottobre	97,99	-0,83%	-2,95%
Novembre	97,91	2,18%	0,20%
Dicembre	100,55	5,69%	3,24%

UMBRIA

2017	Effettivo	Scost Effettivo anno prec	Scost da Budget
Marzo	97,15	-1,26%	-6,33%
Aprile	97,16	-1,32%	-6,58%
Maggio	98,03	-2,82%	-7,80%
Giugno	96,17	-2,70%	-7,04%
Agosto	98,90	-2,04%	-6,84%
Settembre	97,68	0,05%	-3,66%
Ottobre	95,64	1,30%	-4,41%
Novembre	94,32	4,36%	-1,51%
Dicembre	94,74	5,46%	0,05%

NAZIONALE

2017	Scost Effettivo anno prec	Scost da Budget
Marzo	0,15%	-0,02%
Aprile	-0,18%	-0,37%
Maggio	-1,44%	-1,66%
Giugno	1,19%	2,45%
Agosto	9,70%	8,89%
Settembre	10,50%	8,50%
Ottobre	11,87%	9,46%
Novembre	13,73%	11,18%
Dicembre	15,78%	12,92%

Fonte: Cruscotto direzionale al 31/12/2017 v.04

Nel valutare pertanto gli scostamenti negativi, sia della direzione di Terni sia della Direzione regionale dell'Umbria, si è tenuto conto del mancato miglioramento (da ottobre a dicembre) anche al fine dell'applicazione delle clausole di salvaguardia previste nel Piano della Performance 2017/2019. Tale criterio ha consentito di riconoscere alla Regione Umbria l'applicazione del c.d. Parametro di miglioramento Continuo (c.d. PMC) previsto nel piano performance e quindi di alzare il parametro liquidato da 80 a 90 relativamente all'incentivo speciale. Infatti, ipotizzando che il posizionamento fosse rimasto solo immutato rispetto a settembre (ma probabilmente sarebbe migliorato senza l'incendio considerando il trend nazionale), l'Umbria sarebbe rientrata nel campo di applicazione della clausola (miglioramento pari al 50% del

miglioramento medio nazionale nell'anno oggetto di valutazione ed in quello precedente)

E' stato infine corretto il parametro di liquidazione, relativamente all'incentivo speciale, di alcune strutture di produzione delle aree metropolitane di Roma e Napoli, in considerazione delle gravi carenze di organico, del complesso contesto sociale e ambientale in cui le stesse operano e del bacino di utenza particolarmente elevato. Dalla tabella seguente si evince quanto sopra.

Tabella 13 septem

DCM / FIL	ABC + Comandati anno 2017					BACINI DI UTENZA	Popolazione gestita da ciascuna unità disponibile di Area B e C
	Unità in forza	FTE Netta	TOTALE disponibili	Di cui disponibili Area A (*)	TOTALE disponibili Area B e C		
FM ROMA - fil	298,32	293,21	234,06	21,06	213,00	312.740	1.468
FM NORD-OVEST FLAMINIO - fil	317,33	311,11	239,99	29,16	210,83	811.725	3.850
FM SUD-EST CASILINO - fil	239,18	230,72	177,60	26,73	150,87	898.523	5.956
FM SUD-OVEST EUR - fil	337,71	323,96	235,45	20,25	215,20	957.804	4.451
FM ROMA TUSCOLANO - fil	384,08	375,32	276,90	32,40	244,50	772.041	3.158
FM ROMA MONTESACRO - fil	249,36	238,96	175,06	30,78	144,28	600.904	4.165
<b>DCM ROMA</b>	<b>1.825,98</b>	<b>1.773,28</b>	<b>1.339,06</b>	<b>160,38</b>	<b>1.178,68</b>	<b>4.353.737</b>	<b>3.694</b>
FM NAPOLI - fil	361,58	345,91	266,34	14,58	251,76	789.717	3.137
FM AREA NORD-CAMALDOLI - fil	172,49	169,48	134,89	5,67	129,22	740.471	5.730
FM AREA FLEGREA-POZZUOLI - fil	150,33	138,62	111,54	3,24	108,30	602.289	5.561
FM AREA NOLANA - fil	146,43	142,45	112,97	4,05	108,92	521.313	4.786
FM AREA STABIESE - fil	137,20	133,02	105,50	0,81	104,69	444.002	4.241
<b>DCM NAPOLI</b>	<b>968,03</b>	<b>929,48</b>	<b>731,24</b>	<b>28,35</b>	<b>702,89</b>	<b>3.097.792</b>	<b>4.407</b>

(\*) Personale disponibile di Area A stimato sulla base della forza al 31/03/2018 e della presenza media Nazionale (81%)

Fonti: Piano budget 2017 v.7.6 - DC Organizzazione e sistemi informativi - SAP

Pertanto si è proceduto ai seguenti adeguamenti:

Struttura	Parametro da SMVP	Parametro adeguato
<b>Filiale Roma Casilino</b>	<b>80</b>	<b>95</b>
<b>Filiale Roma Eur</b>	<b>90</b>	<b>95</b>
<b>DCM Roma</b>	<b>90</b>	<b>95</b>
<b>Filiale Metr. Napoli</b>	<b>80</b>	<b>95</b>
<b>Filiale Area Nolana</b>	<b>80</b>	<b>95</b>
<b>DCM Napoli</b>	<b>90</b>	<b>95</b>

## 5. Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti

### 5.1 Il processo di redazione del Piano della performance

Il processo di redazione del Piano della Performance 2017-2019 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:

---

**Definizione dell'identità dell'organizzazione**

---

**Analisi del contesto**

---

**Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie**

Incentrata sulla Relazione programmatica per gli anni 2017-2019 (delibera n. 5 del 19 aprile 2016) redatta dal CIV. In coerenza a tali Linee di indirizzo il Presidente ha adottato le "Linee guida gestionali" approvate con Determinazione n. 126 del 20 settembre 2016 che rappresentano le direttive in base alle quali si è sviluppata l'attività di programmazione.

---

**Definizione degli obiettivi e dei piani operativi per l'anno 2017**

Con la circolare n.179 del 21 settembre 2016 è stato avviato il processo di programmazione e budget per l'anno 2017, che ha interessato tutte le strutture territoriali dell'Istituto, come pure le Direzioni centrali, le Strutture di Progetto, i Coordinamenti generali professionali e gli Uffici di supporto agli Organi. Nella Nota preliminare allegata al Bilancio preventivo per l'anno 2017, approvato con Determinazione Presidenziale n. 169 del 27 dicembre 2016, sono riportate le risultanze del processo di programmazione, coordinate con le linee di indirizzo del Presidente dell'Istituto, sono definiti gli obiettivi, i piani ed i programmi di innovazione e di miglioramento, affidati alle singole strutture dell'Istituto.

---

**Comunicazione del piano**

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

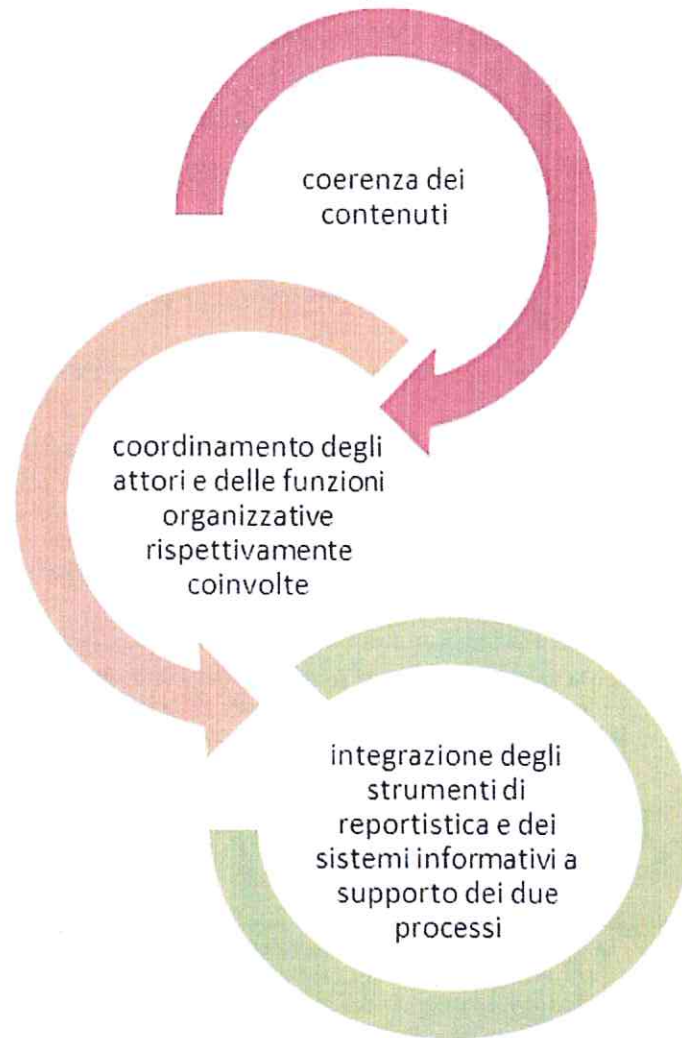
---

### 5.2 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 individuando gli obiettivi strategici ed operativi ed individuando, con riferimento agli obiettivi intermedi e finali ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori.

Il ciclo della performance è stato inoltre sviluppato in coerenza con quelli della programmazione economico-finanziaria e strategica.

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



La coerenza con la programmazione strategica si concretizza nella fase della Pianificazione che rappresenta il momento iniziale del ciclo di pianificazione e programmazione che comprende tre fasi sequenziali:

## Pianificazione

- E' relativa all'adozione delle Linee di Indirizzo strategico e delle Linee Guida Gestionali da parte degli Organi di vertice all'individuazione dei relativi obiettivi strategici

## Programmazione

- Comprende il processo di programmazione operativa delle attività, della produzione e delle risorse da impiegare (risorse umane, finanziarie, economiche e patrimoniali) a livello di centro di responsabilità

## Consolidamento

- Concerne l'approvazione dei piani di produzione, realizzata in coerenza con gli obiettivi assegnati ai centri di responsabilità e collegati alle linee strategiche nonché alle risorse effettivamente stanziati in bilancio

Il processo per l'anno 2017 è stato avviato con la predisposizione da parte del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza (CIV) della Relazione Programmatica per gli anni 2017-2019.

Il processo 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 delle Linee Guida 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**

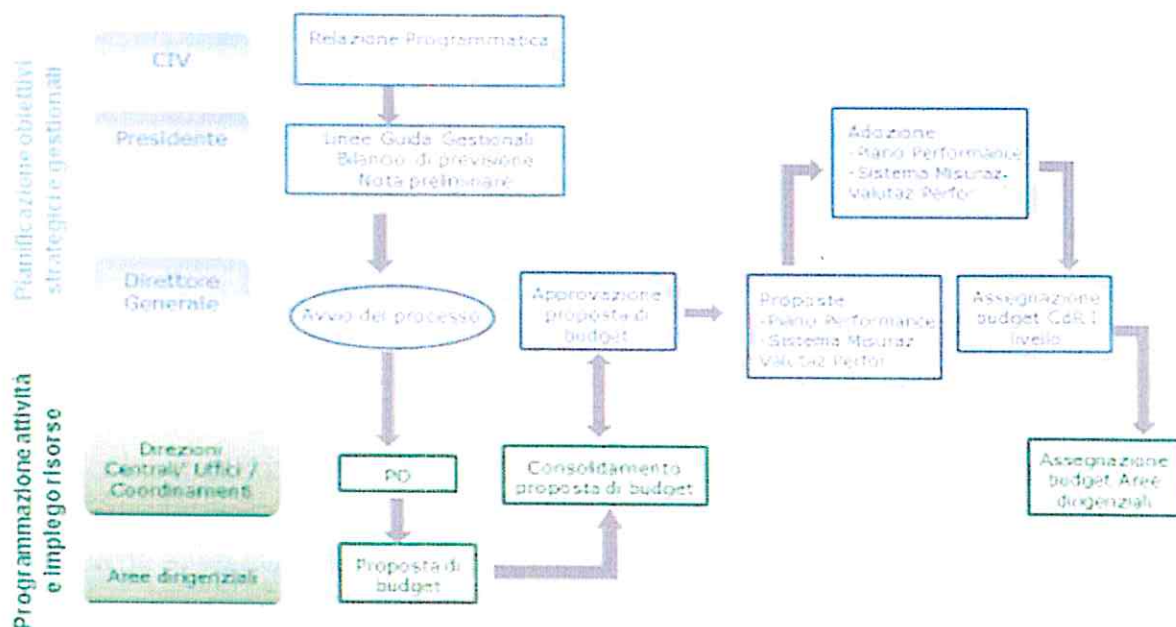
**mettere in relazione le risorse da impiegare per il raggiungimento degli obiettivi con quelle stanziati nell'ambito del Bilancio di previsione**

**misurare e valutare la performance dell'Istituto in una prospettiva di efficacia, efficienza ed economicità**

Il processo 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 e il ciclo di pianificazione e programmazione delle attività dell'Istituto.



### 5.3 Obiettivi delle strutture centrali

In attuazione delle linee strategiche per il triennio 2017-2019, approvate dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'Istituto con determinazione n. 5 del 19 aprile 2016, e delle Linee guida gestionali dell'Inps per l'anno 2017, individuate dal Presidente con determinazione n. 126 del 20 settembre 2016, è stato adottato il Piano della performance 2017-2019, all'interno del quale sono stati declinati gli obiettivi strategici oggetto di Programmi Operativi, i cui risultati, in linea con gli obiettivi programmati, sono riportati nell'allegato 1.

Tali obiettivi evidenziano, soprattutto nel metodo, spiccati elementi di novità rispetto al 2016. Infatti gli stessi sono stati strutturati in uno schema a cascata, composto da Linee di Indirizzo, Linee Guida Gestionali, Programmi Operativi, Progetti e Interventi, costruito attraverso un processo di negoziazione con le Strutture interessate.

I singoli 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 e relativi indicatori.

Tuttavia sono altresì presenti aspetti di continuità con i programmi pluriennali già avviati nel 2016 la cui prosecuzione, nel corso del 2017, si integra nei programmi e progetti contenuti nelle Linee guida gestionali 2017.

Il Piano 2017 comprende 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 2017-2019, approvato con la determinazione presidenziale n. 79 del 21 aprile 2017, modificata da ultimo con determinazione n. 170 del 22 novembre 2017.

#### **5.4 Obiettivi assegnati alle strutture territoriali**

Gli obiettivi assegnati alle Direzioni regionali e di Coordinamento Metropolitano 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.

La programmazione delle direzioni regionali per l'anno 2017 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 2017 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.

## 5.5 Produzione

Il volume di produzione lorda si è attestato, al 31.12.2017, a **20.743.527** punti omogeneizzati, con una percentuale complessiva di realizzazione del budget pari al **100,78%**.

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

Tabella 15

Produzione lorda dati nazionali per aree di attività	CONSUNT 2016	PIANO 2017	CONSUNT 2017	% su 2016	% realiz Budget
<b>AREA PRESTAZ. E SERV. INDIVIDUALI</b>	<b>8.642.284</b>	<b>8.959.651</b>	<b>9.159.201</b>	<b>106,0%</b>	<b>102,2%</b>
ASSICURATO / PENSIONATO	2.346.603	2.454.821	2.475.526	105,5%	100,8%
PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO	4.791.031	4.863.178	5.168.063	107,9%	106,3%
SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI	591.689	615.722	560.790	94,8%	91,1%
PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE	299.811	328.200	309.629	103,3%	94,3%
PDAP - PENSIONI	177.664	220.498	165.309	93,0%	75,0%
PDAP - PRESTAZ.FINE RAPP. E PREVID.COMPL.	288.216	314.066	319.030	110,7%	101,6%
PDAP - CREDITO E WELFARE	140.862	157.519	156.092	110,8%	99,1%
PALS - PREVIDENZA	6.409	5.647	4.762	74,3%	84,3%
<b>AREA FLUSSI CONTRIBUTIVI</b>	<b>8.387.031</b>	<b>9.043.765</b>	<b>9.325.915</b>	<b>111,2%</b>	<b>103,1%</b>
ANAGRAFICHE E FLUSSI	5.294.881	5.617.723	5.425.900	102,5%	96,6%
ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	2.806.751	3.083.226	3.516.243	125,3%	114,0%
VERIFICA AMMINISTRATIVA	285.400	342.817	383.772	134,5%	111,9%
<b>ALTRE AREE DI PROD. (esclusa vigil.)</b>	<b>2.674.505</b>	<b>2.461.658</b>	<b>2.203.759</b>	<b>82,4%</b>	<b>89,5%</b>
VIGILANZA ISPETTIVA	116.275	119.201	92.513	79,6%	77,6%
CONTROLLO PRESTAZIONI	1.812.621	1.848.665	1.650.783	91,1%	89,3%
GESTIONE RICORSI AMM.VI	193.757	221.791	215.113	111,0%	97,0%
ARCHIVI DEP-CORR / DIREZIONE ALTRE AREE	668.127	391.202	337.864	50,6%	86,4%
controllo del processo produttivo di 2° livello (prod.omog.)	78.688	117.318	54.651	69,45%	46,58%
<b>totale aree produz. (netto vigil., supp.e consul.) e CPP</b>	<b>19.782.509</b>	<b>20.582.392</b>	<b>20.743.527</b>	<b>104,86%</b>	<b>100,78%</b>

Fonte piano budget 2017 Versione 7.6



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

Tabella 16

REGIONI/DCM	PRODUZIONE OMOGENEIZZATA LORDA					FTE DISPONIBILI			Andamento 2017 vs 2016
	Consuntivo 12/2016	Piano 2017	Consuntivo 12/2017	% vs 2016	% vs Piano 2017	2016	2017	% vs 2016	
PIEMONTE	1.310.191	1.342.265	1.317.793	0,58%	-1,82%	862	857	-0,62%	1,01
VALLE D'AOSTA	47.964	55.423	48.993	2,15%	-11,60%	39	37	-4,51%	1,07
LOMBARDIA	1.779.713	1.768.205	1.813.691	1,91%	2,57%	1.163	1.159	-0,31%	1,02
LIGURIA	545.657	550.835	564.448	3,44%	2,47%	359	346	-3,75%	1,07
TRENTINO ALTO ADIGE	342.288	368.106	371.223	8,45%	0,85%	229	227	-0,61%	1,09
VENETO	1.418.169	1.433.919	1.539.991	8,59%	7,40%	898	884	-1,63%	1,10
FRIULI VENEZIA GIULIA	435.684	454.492	432.340	-0,77%	-4,87%	287	277	-3,55%	1,03
EMILIA ROMAGNA	1.440.695	1.461.062	1.500.463	4,15%	2,70%	931	906	-2,64%	1,07
TOSCANA	1.183.881	1.203.765	1.340.925	13,27%	11,39%	751	780	3,87%	1,09
UMBRIA	345.797	351.073	338.830	-2,01%	-3,49%	231	227	-1,89%	1,00
MARCHE	641.815	630.466	654.139	1,92%	3,75%	403	407	0,94%	1,01
LAZIO	473.897	552.971	471.441	-0,52%	-14,74%	326	325	-0,32%	1,00
ABRUZZO	606.282	613.173	620.433	2,33%	1,18%	401	395	-1,49%	1,04
MOLISE	140.473	149.818	157.388	12,04%	5,05%	111	115	3,12%	1,09
CAMPANIA	946.324	1.106.688	1.111.994	17,51%	0,48%	705	681	-3,45%	1,22
PUGLIA	1.416.335	1.495.933	1.484.165	4,79%	-0,79%	918	906	-1,37%	1,06
BASILICATA	232.181	240.296	227.144	-2,17%	-5,47%	146	144	-1,73%	1,00
CALABRIA	932.799	1.026.977	1.027.726	10,18%	0,07%	638	628	-1,61%	1,12
SICILIA	1.609.517	1.717.269	1.787.747	11,07%	4,10%	1.063	1.086	2,09%	1,09
SARDEGNA	618.982	618.532	623.061	0,66%	0,73%	417	411	-1,45%	1,02
DCM MILANO	900.327	984.201	922.848	2,50%	-6,23%	606	602	-0,53%	1,03
DCM ROMA	1.505.158	1.522.733	1.471.959	-2,21%	-3,33%	965	988	2,37%	0,96
DCM NAPOLI	908.379	934.194	914.785	0,71%	-2,08%	522	508	-2,73%	1,04
NAZIONALE	19.782.509	20.582.392	20.743.527	4,86%	0,78%	12.973	12.895	-0,60%	1,05

Fonte: Piano budget 2017 v. 7.6

L'ultima colonna rappresenta il rapporto fra gli scostamenti - fra il 2016 e il 2017 - relativi alla produzione omogeneizzata lorda e le risorse effettive disponibili. Un valore superiore a 1 indica, pertanto, che nel 2017 si è verificata una variazione di produzione superiore alla variazione di risorse FTE.

Nell'Area Prestazioni e Servizi individuali persiste la sofferenza per le pensioni della gestione pubblica. La criticità è da collegarsi essenzialmente al ritardo nell'acquisizione, da parte delle amministrazioni pubbliche datrici di lavoro, della certificazione delle informazioni relative alla posizione assicurativa dell'iscritto, con riflessi sulla tempestività con cui la posizione assicurativa è resa disponibile per la liquidazione della prestazione. Per superare tale criticità l'Istituto sta intervenendo da un lato sul miglioramento della tempistica delle trasmissioni delle informazioni da parte delle amministrazioni, dall'altro valutando la ricollocazione delle attività collegate alla sistemazione del conto assicurativo nell'area prestazioni e servizi, in modo da rendere più efficiente, in

un'unica visione integrata, il processo di sistemazione della posizione assicurativa e liquidazione della prestazione.

Occorre inoltre sottolineare la crescente domanda di servizio registrata nel settore del Sostegno al reddito (107,9% rispetto all'anno precedente) che rappresenta oltre il 50% dell'intera domanda dell'area.

Nell'Area Flussi Contributivi si riscontra un risultato produttivo molto positivo (113,8% sul 2016) che dimostra una maggior orientamento alle attività di aggiornamento dei conti individuali e aziendali e all'attività di gestione del ciclo aziendale e delle connesse attività di recupero dei crediti.

L'incremento di produzione nella Verifica Amministrativa (134,5% rispetto all'anno precedente) è da ricollegare anche al rilascio di nuove procedure che hanno consentito l'affinamento delle attività di *intelligence*.

Quali strumenti aggiuntivi finalizzati al recupero di aree di criticità sono stati attivati 4 progetti nazionali di miglioramento e, per far fronte a specifiche criticità locali, sono stati individuati specifici progetti di miglioramento regionale (PRM).

Per l'anno 2017 oltre all'attivazione di Piani di Miglioramento (PRM) proposti dai direttori regionali/coordinamento tesi alla rimozione di criticità locali, con la Circolare n. 81 del 5 maggio 2017 sono state individuate alcune situazioni di criticità comuni a tutto il territorio Nazionale, e avviati 4 Progetti di Miglioramento a Rilevanza Nazionale (PMRN), già richiamati, aventi diversa durata; per ogni progetto è previsto come obiettivo il raggiungimento di una giacenza attesa.

La tabella di rilevazione dei dati al 31/12/2017, presente nell'allegato, evidenzia come i progetti di miglioramento a rilevanza Nazionale abbiano impattato positivamente sullo smaltimento delle giacenze raggiungendo per i n.4 PMRN una percentuale di realizzazione del 100% al 31/12/2017.

## 5.6 Indice di giacenza

L'**indice di giacenza**<sup>1</sup>, al 31 dicembre 2017 risulta sensibilmente scostato rispetto all'obiettivo previsto dalla circolare n. 179/2016. Tuttavia gli indici migliorano rispetto al 2016, nei settori Flussi Contributivi ed Altre Aree, mentre per l'Area prestazioni e servizi individuali si registrano un arretramento e un ritardo rispetto al raggiungimento dell'obiettivo fissato pari a 30 giorni. La difficoltà a raggiungere gli obiettivi di indice di giacenza programmati deriva sia

---

<sup>1</sup> L'indice di giacenza su base annua è calcolato utilizzando la seguente formula: (giacenza annua omogeneizzata/ pervenuto annuo omogeneizzato) \*365. Misura, in giorni, il tempo necessario a definire la produzione omogeneizzata giacente.

dalla contrazione di risorse disponibili sia dai nuovi prodotti attribuiti alla competenza dell'Istituto<sup>2</sup>.

Tabella 17

Andamento dell'Indice di giacenza in giorni	CONSUNTIVO 2016	OBIETTIVO 2017	CONSUNTIVO 2017
<b>AREA PRESTAZ. E SERV. INDIVIDUALI</b>	<b>43</b>	<b>30</b>	<b>52</b>
ASSICURATO / PENSIONATO	51		59
PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO	29		34
SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI	38		49
PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE	121		128
PDAP - PENSIONI	198		264
PDAP - PRESTAZ.FINE RAPP. E PREVID.COMPL.	45		419
PDAP - CREDITO E WELFARE	58		57
PALS - PREVIDENZA	197		173
<b>AREA FLUSSI CONTRIBUTIVI</b>	<b>151</b>	<b>89</b>	<b>106</b>
ANAGRAFICHE E FLUSSI	178		82
ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	100		127
VERIFICA AMMINISTRATIVA	122		110
<b>ALTRE AREE DI PROD. (esclusa vigil.)</b>	<b>139</b>	<b>95</b>	<b>126</b>
CONTROLLO PRESTAZIONI	142		125
GESTIONE RICORSI AMM.VI	110		128
totale aree produz. (netto vigil., supp.e consul.) e CPP	<b>104</b>		<b>81</b>

Fonte piano budget 2017 Versione 7.6

Si rammenta che il consuntivo dell'indice di giacenza dell'anno precedente può essere soggetto a variazioni, per garantire la confrontabilità con l'anno corrente e tener conto, tra l'altro, di possibili rimodulazioni degli aggregati di produzione e/o rideterminazione dei coefficienti d'omogeneizzazione. Si evidenzia in particolare che, nel corso del 2017, è stata modificata la modalità di rilevazione delle domande di TFR e TFS degli iscritti alle casse del settore pubblico, per cui i relativi indici di giacenza (consuntivo 2016 e 2017) non sono confrontabili.

Relativamente all'indice di deflusso, si evidenzia anche la riduzione della massa complessiva di prodotti da lavorare, in valore assoluto, nonostante la già segnalata riduzione del numero di risorse umane verificatesi nel 2017. Il report riassume l'indice di deflusso in termini di singole lavorazioni, calcolato come rapporto tra le lavorazioni definite e quelle pervenute nell'anno.

<sup>2</sup> Ad es. premio alla nascita, Reddito d'inclusione, Anticipo pensionistico (c.d. APE)

AREA	Indice di deflusso al 31/12/2017
PRESTAZIONI E SERVIZI INDIVIDUALI	0,97
FLUSSI CONTRIBUTIVI	1,03
ALTRE AREE (esclusa vigilanza)	1,01
TOTALI	1,02

Fonte procedura VerificaWeb

Nell'Area Prestazioni e Servizi Individuali si evidenzia un aumento della giacenza dovuto soprattutto alle già evidenziate difficoltà nel settore degli iscritti alla Gestione Pubblica.

## 5.7 Qualità del servizio

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

Gli indicatori di qualità misurano sostanzialmente la capacità di erogare tempestivamente e in modo corretto le prestazioni, di soddisfare i bisogni dell'utenza, di aggiornare i conti assicurativi individuali ed aziendali, di garantire il recupero dei contributi non versati. Nel corso del 2017 è stata profondamente revisionata la composizione del Cruscotto direzionale, ampliando complessivamente la baseline, eliminando indicatori afferenti a bisogni sociali non più attuali e inserendone altri, orientati alla creazione di valore per l'utente e per l'Istituto e tesi a evidenziare l'effettiva qualità percepita dagli utenti. Inoltre il sistema di qualità misurava soltanto – fino al 2016 - i processi produttivi, mentre trascurava la misurazione dei processi relazionali con i cittadini che tuttavia sono essenziali per l'Istituto che ha fondato le sue relazioni sulle interazioni telematiche con l'utenza. Su tale ultima criticità si è intervenuto nel 2017 introducendo, nel Cruscotto direzionale, una sezione Customer Care dedicata alla misurazione dei processi relazionali.

Dalla tabella riportata di seguito, emerge una variazione positiva dell'Indicatore sintetico di qualità delle aree di produzione sia rispetto agli obiettivi di piano budget (+ 13,08), sia relativamente all'anno precedente (+15,93) e quindi un miglioramento dei servizi offerti.

Tutte le strutture produttive hanno conseguito scostamenti positivi.

Tabella 18

REGIONI / DCM	Indicatore sintetico di qualità delle aree di produzione	scostamento % vs anno precedente	scostamento % vs budget
PIEMONTE	106,22	8,71%	7,16%
VALLE D'AOSTA	107,55	8,57%	4,97%
LOMBARDIA	111,91	13,59%	12,42%
LIGURIA	103,57	10,85%	9,03%
TRENTINO ALTO ADIGE	95,61	18,13%	5,83%
VENETO	110,79	14,24%	11,83%
FRIULI VENEZIA GIULIA	103,63	12,08%	8,87%
EMILIA ROMAGNA	108,44	14,16%	11,22%
TOSCANA	107,74	15,88%	12,38%
UMBRIA	95,13	5,78%	0,31%
MARCHE	110,47	13,50%	11,94%
LAZIO	91,29	16,94%	5,81%
ABRUZZO	101,55	17,14%	11,64%
MOLISE	101,00	16,51%	4,01%
CAMPANIA	100,60	18,70%	9,83%
PUGLIA	102,89	18,37%	14,29%
BASILICATA	94,59	10,69%	0,71%
CALABRIA	103,74	17,32%	10,01%
SICILIA	95,45	20,10%	8,72%
SARDEGNA	91,33	12,44%	3,01%
DCM MILANO	106,71	15,84%	11,30%
DCM ROMA	84,54	14,19%	0,14%
DCM NAPOLI	94,32	14,48%	3,20%
NAZIONALE	100,00	15,96%	13,11%

Fonte: Cruscotto 2017 V.04

## 5.8 Obiettivi individuali di performance dei dirigenti

Per gli obiettivi assegnati ai dirigenti in base all'incarico funzionale ricoperto, si rinvia ai documenti allegati alla relazione: "Risultato della Performance - Strutture Territoriali" e "Risultato della Performance - Strutture Centrali" relazione che contiene la percentuale di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle aree manageriali della Direzione Generale e delle strutture territoriali. Nella seguente tabella sono riassunti i risultati conseguiti:

Risultato Performance	Dirigenti Centrali I e II Fascia	% distribuzione Dirigenti Centrali	Dirigenti Regionali I e II Fascia	% distribuzione Dirigenti Regionali
>105	118	69,41%	166	47,29%
100-105	50	29,41%	115	32,76%
90-99	1	0,59%	66	18,80%
75-90	0	0,00%	3	0,85%
<75	0	0,00%	1	0,28%
<b>Totali</b>	<b>169</b>		<b>351</b>	

## 6. Risorse, efficienza ed economicità

### 6.1 Impiego delle risorse umane

Per quanto riguarda gli indicatori di impiego delle risorse umane (aree ABC + comandati) il consuntivo al 31 dicembre 2017 mostra il seguente andamento:

- Impiego nelle aree di produzione delle sedi provinciali: incremento delle risorse umane impiegate (85,35%) rispetto al consuntivo 2016 (84,86%);
- Impiego nelle aree di supporto delle sedi provinciali: riduzione delle risorse umane impiegate (7,61%) rispetto al consuntivo 2016 (8,02%);
- Impiego nelle sedi regionali (aree di staff della DR): lieve incremento delle risorse impiegate (6,22%) rispetto al consuntivo 2016 (6,10%).

Il parametro della presenza si attesta sul valore di 87,99%, 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.

Tabella 19

Impiego delle risorse umane	consunt. 2016	consunt. 2017
impiego nelle aree di produzione delle sedi provinciali	84,86%	85,35%
impiego nelle aree di supporto delle sedi provinciali	8,02%	7,61%
impiego nelle sedi regionali (aree di staff della DR)	6,10%	6,22%
parametro della presenza	86,54%	87,99%

Fonte: Piano budget 2017 v. 7.5

## 6.2 Produttività

L'indice di produttività è il rapporto fra produzione omogeneizzata delle aree di produzione al netto dell'attività ispettiva e le risorse umane presenti nelle aree di produzione al netto del personale ispettivo e del personale amministrativo utilizzato per i servizi allo sportello e l'attività di consulenza. I risultati rilevati a consuntivo hanno evidenziato una significativa crescita. A fronte di un obiettivo di 124 punti di omogeneizzato, corrispondenti alla produzione che deve essere garantita mensilmente da ogni risorsa, a livello nazionale si è registrato un valore di 132,64 punti, con un incremento di oltre 7 punti rispetto al valore consuntivo del 2016 (126,49). L'incremento di produttività è riconducibile, oltre che al costante impegno del personale, all'attualizzazione di alcuni coefficienti di omogeneizzazione in coerenza con la maggiore complessità procedimentale (derivante, ad es, da modifiche normative), all'introduzione di progetti nazionali di miglioramento (circolare INPS n° 81/2017) e di nuovi indicatori di qualità, rilevanti per l'erogazione della retribuzione accessoria, il cui presidio ha avuto riflessi anche sulla produttività.

Non hanno raggiunto lo standard obiettivo la Valle d'Aosta (106,30) e il Lazio (121,31).

Tabella 20

REGIONI / DCM	INDICE PRODUTTIVITA' AREE PRODUZIONE
PIEMONTE	127,38
VALLE D'AOSTA	106,30
LOMBARDIA	130,33
LIGURIA	134,18
TRENTINO ALTO ADIGE	134,77
VENETO	143,35
FRIULI VENEZIA GIULIA	125,44
EMILIA ROMAGNA	135,08
TOSCANA	142,55
UMBRIA	124,85
MARCHE	133,47
LAZIO	121,31
ABRUZZO	130,15
MOLISE	128,33
CAMPANIA	134,99



REGIONI / DCM	INDICE PRODUTTIVITA' AREE PRODUZIONE
PUGLIA	134,71
BASILICATA	129,65
CALABRIA	132,98
SICILIA	134,14
SARDEGNA	126,63
DCM MILANO	127,43
DCM ROMA	124,06
DCM NAPOLI	145,70
NAZIONALE	132,64

Fonte: Piano budget 2017 v. 7.6

### 6.3 Contributo alla Riduzione del Debito Pubblico

Il Piano della Performance 2017-2019 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, e in fase di accertamento ispettivo e di vigilanza documentale. Con la definizione del piano della performance 2017-2019 l’articolazione delle componenti della voce “Accertamento contributi” è stata rimodulata dando specifica evidenza all’Accertamento contributi in fase di gestione flussi rispetto all’Accertamento contributi da DMV e all’Accertamento ECA/DD.PP. che a sua volta si articola in Accertamento ECA e Accertamento DD.PP (nuova voce);
- accertamento benefici in sede di pensione e TFS;
- determinazione 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.

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 e documentale, delle prestazioni indebitamente liquidate, ai fini della ripetizione dei corrispondenti importi erogati. Con la definizione del piano della performance 2017-2019 l'articolazione delle componenti della voce "Minori prestazioni da vigilanza" è stata rimodulata includendo gli obiettivi sia per la vigilanza ispettiva che per quella documentale;
- 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 2017. Il risultato complessivo al 31 dicembre 2017 è del + 15,8% rispetto all'obiettivo, con andamento differenziato tra componenti riferite alle Entrate (+ 14,6%) e componenti riferite alle minori Uscite (+ 18,4%).

Tabella 21

Contributo Riduzione Debito (CRiD)	RIEPILOGO NAZIONALE			
	Esercizio 2017	Obiettivo 2017*	Consuntivo 2017**	Var % Consuntivo / Ob. di periodo
<b>COMPONENTI POSITIVE DELLA GESTIONE</b>				
<b>Valore della Produzione Contributi (MAGGIORI ENTRATE)</b>		<b>9.397.186.828</b>	<b>10.770.721.681</b>	<b>14,6%</b>
Accertamento Contributi in fase di Gestione Flussi	7.423.097.449	8.365.896.934		
Accertamento Contributi da DMV	1.017.444.877	1.186.073.611		
di cui Accertamenti da vigilanza ispettiva	719.541.807	890.562.116		
di cui Accertamenti da vigilanza documentale	297.903.070	295.511.496		
Accertamento ECA/DD.PP.	199.925.904	557.184.615		
di cui Accertamento ECA	87.505.324	147.632.688		
di cui Accertamento DD.PP.	112.420.580	409.551.927		
Accertamento benefici in sede di pensione/TFS	20.692.020	20.224.585		
Riscatti e ricongiunzioni	330.564.917	615.817.515		
Saldo sentenze favorevoli/sfavorevoli Contributi	118.464.975	112.470.454		
Variazione riserve gestionali sui crediti contributivi in fase amministrativa - Aziende con dipendenti	47.686.690	24.804.943		
Variazione riserve gestionali su crediti sospesi in cartella esattoriale - Tutto le gestioni	239.319.996	162.799.718		
<b>COMPONENTI NEGATIVE DELLA GESTIONE</b>				
<b>Valore della Produzione Prestazioni (MINORI USCITE)</b>		<b>4.025.454.530</b>	<b>4.767.141.186</b>	<b>18,4%</b>
Interessi legali (-)	11.427.640	15.843.035		
di cui Interessi legali da prestazioni previdenziali	5.852.539	12.981.570		
di cui Interessi legali da prestazioni per ammortizzatori sociali	980.265	615.952		
di cui Interessi legali da prestazioni per non autosufficienza, invalidità civile e altre	4.594.836	2.245.513		
Accertamento prestazioni indebite	2.117.090.703	2.507.088.359		
di cui Accertamento da prestazioni previdenziali indebite	1.045.016.032	1.162.700.386		
di cui Accertamento da prestazioni indebite per non autosufficienza e invalidità civile	316.096.785	406.073.416		
di cui Accertamento da prestazioni previdenziali indebite PDAP	40.474.343	52.218.327		
di cui Accertamento da prestazioni indebite per ammortizzatori sociali	715.503.543	886.096.230		
Minori prestazioni da vigilanza	494.794.887	476.440.665		
di cui minor prestazioni da vigilanza ispettiva	178.529.353	190.551.000		
di cui minor prestazioni da vigilanza documentale	316.265.534	285.889.665		
Azioni surrogatorie	39.549.968	45.314.965		
di cui Azioni surrogatorie da prestazioni previdenziali	6.496.751	8.361.540		
di cui Azioni surrogatorie da prestazioni per ammortizzatori sociali	23.596.436	27.195.272		
di cui Azioni surrogatorie da prestazioni per non autosufficienza, invalidità civile e altre	9.456.781	9.758.153		
VMC - Annullamento prestazioni dirette malattia	24.252.525	21.685.230		
Revoche prestazioni Invalidità civile	48.736.422	68.845.012		
Saldo sentenze favorevoli/sfavorevoli Prestazioni	1.312.457.665	1.663.609.990		
<b>CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO (CRiD)</b>	<b>13.422.651.358</b>	<b>15.537.862.868</b>	<b>15,8%</b>	

\*Il valore totale dell'obiettivo è comprensivo degli importi riguardanti l'accertamento DD.PP. e le minori prestazioni da vigilanza documentale.

\*\*Valori di consuntivo: Accertamento Contributi in fase di Gestione Flussi (comprensivo di GPA54083), Accertamento Contributi da DMV, Riscatti e ricongiunzioni, Interessi legali, Accertamento prestazioni indebite, Azioni surrogatorie.

Fonte: SAP

## 6.4 Gli indicatori economici della gestione

Nel Piano della performance 2017-2019 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 di cdr/costi totali di cdr;
- costo diretto della produzione/costi totali di cdr;
- costo del personale diretto di produzione/costo del personale totale;
- costi totali 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 sono i risultati positivi riferiti all'indicatore di redditività e all'indicatore dei costi totali per punto omogeneizzato.

Tabella 2.2

NAZIONALE	Obiettivo	Consuntivo
CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO/COSTI TOTALI (FULL COSTING) - REDDITIVITA'	5,11	6,43
CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO (CRID) PER PUNTO OMOGENEIZZATO	557,78	639,72
COSTI DIRETTI (DIRECT COSTING DI CDR)/COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR)	93,4%	92,9%
COSTO DIRETTO DELLA PRODUZIONE/COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR)	87,4%	86,6%
COSTO DEL PERSONALE DIRETTO DI PRODUZIONE/COSTO DEL PERSONALE TOTALE	83,8%	82,2%
COSTI TOTALI (FULL COSTING DI CDR) PER PUNTO OMOGENEIZZATO	109,16	99,52

Fonte: SAP

I risultati a livello territoriale vengono rappresentati nell'allegato.

## 6.5 L'indicatore dei costi standard

Il sistema di definizione dei fabbisogni secondo la tipologia dei costi standard, per l'esercizio 2017, si articola in 3 livelli sulla base di 20 indicatori economici elementari, ottenuti mediante specifici algoritmi tra i valori economici e i valori quantitativi risultanti dalle singole Sedi in esito alla fase di programmazione.

Le aggregazioni degli indicatori economici elementari avvengono secondo specifiche modalità di "risalita" e concorrono alla determinazione degli indici di livello superiore, fino alla definizione dell'Indice Costo Standard (I Livello) che rappresenta la valutazione sintetica di ogni singola Sede.

Il numero indice del Costo Standard è calcolato come rapporto derivante dall'indicatore risultante dalla programmazione dei fabbisogni della singola struttura territoriale e l'indicatore medio del cluster di riferimento.

Nella tabelle di seguito è riportato il confronto tra l'obiettivo 2017 dell'Indice Costo Standard, calcolato per singola Regione/Direzione di coordinamento metropolitano sulla base del cluster di riferimento e i risultati conseguiti.

Cluster A	VALLE D'AOSTA	TRENTINO ALTO ADIGE	UMBRIA	MOLISE	BASILICATA		
Indice Sintetico - OBIETTIVO	89,84	86,66	90,08	105,85	127,58		
Indice Sintetico - CONSUNTIVO	89,34	80,98	88,54	101,33	109,71		
Cluster B	LIGURIA	FRIULI VENEZIA GIULIA	MARCHE	ABRUZZO	SARDEGNA		
Indice Sintetico - OBIETTIVO	112,73	91,01	86,25	94,23	115,78		
Indice Sintetico - CONSUNTIVO	106,66	88,62	88,64	91,38	110,51		
Cluster C	LAZIO	DCM ROMA	CAMPANIA	DCM NAPOLI	PUGLIA	CALABRIA	SICILIA
Indice Sintetico - OBIETTIVO	116,81	97,81	104,08	95,05	86,26	94,41	84,60
Indice Sintetico - CONSUNTIVO	136,35	101,46	101,56	81,90	87,21	81,59	90,96
Cluster D	PIEMONTE	LOMBARDIA	DCM MILANO	VENETO	EMILIA	TOSCANA	
Indice Sintetico - OBIETTIVO	105,02	100,71	93,53	107,91	92,83	103,10	
Indice Sintetico - CONSUNTIVO	103,02	90,47	92,52	97,13	93,15	92,79	

Fonte: SAP

### 6.5.1 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 economicità<sup>3</sup> 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 2017, si attesta a 1,04 a livello nazionale, con quasi tutte le regioni in linea con quanto preventivato.

Tabella 23 *Indicatore di economicità*

REGIONI	Budget 2017	Consuntivo 2017
PIEMONTE	1,00	0,99
VALLE D'AOSTA	1,10	1,10
LOMBARDIA	1,55	1,13
LIGURIA	1,03	1,08
TRENTINO ALTO ADIGE	1,01	1,12
VENETO	1,00	1,00
FRIULI VENEZIA GIULIA	1,00	1,07
EMILIA ROMAGNA	1,00	1,02
TOSCANA	1,00	1,06
UMBRIA	1,00	0,98
MARCHE	1,00	1,12
LAZIO	1,27	1,33
ABRUZZO	1,00	1,03
MOLISE	1,00	1,26
CAMPANIA	1,18	1,04
PUGLIA	1,18	1,11
BASILICATA	1,00	1,14
CALABRIA	1,03	1,15
SICILIA	1,00	0,74
SARDEGNA	1,18	1,12
DCM MILANO	1,21	1,16
DCM ROMA	1,04	0,99
DCM NAPOLI	1,48	0,99
<b>NAZIONALE</b>	<b>1,05</b>	<b>1,04</b>

Fonte: Cruscotto unico direzionale

<sup>3</sup> "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.

## 6.5.2 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 (7 interventi sono stati successivamente stralciati su proposta della Direzione Centrale Risorse Strumentali con PEI del 23 dicembre 2015 prot. 26427).

La determinazione presidenziale n. 120 del 15 settembre 2016 ha poi approvato i Piani operativi per le "Agenzie complesse, Agenzie e Punti Inps" dislocati sul territorio. In proposito, gli interventi deliberati da realizzare sono n. 22 di cui 21 da concludere entro il 2017.

Nel corso dell'anno 2017 sono state rimodulate le tempistiche di conclusione di alcuni interventi per il sorgere di difficoltà operative riscontrate dalle Direzioni Regionali in fase di realizzazione (Determinazione Presidenziale n. 170 del 22 novembre 2017 "Modifica al piano della performance 2017-2019 approvato con Determinazione presidenziale n. 79 del 21 aprile 2017").

Nelle tabelle seguenti è rappresentato lo stato di attuazione degli interventi di razionalizzazione logistica alla data del 31 dicembre 2017, consuntivati dalle Direzioni regionali.

Tabella 24

### Determinazione Commissariale n. 105 del 20/06/2014

Determinazione Commissariale n. 105 del 20/06/2014				Interventi da realizzare			Interventi realizzati			
Regioni	Interventi deliberati	di cui Interventi stralciati	Totale interventi da realizzare	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
Abruzzo	5		5		1		3	1		
Basilicata	2		2				0	2		
Calabria	9	1	8			1	4	3		
Campania	11		11		1		6	0	4	
Emilia Romagna	14		14				12	1	1	
Friuli V.G.	11		11				7	4		
Lazio	7		7				4	3		
Liguria	13		13				13			
Lombardia	21	3	18				9	9		
Marche	9		9				7	1	1	
Molise	4		4				2	2		
Piemonte	12		12				10	2		
Puglia	14		14	1			9	4		1
Sardegna	10	1	9	2			6		1	1
Sicilia	21		21				17	4		

Toscana	23	2	21					13	7	1	
Trentino A.A.	2		2					1	1		
Umbria	4		4					2	1	1	
Valle D'Aosta	1		1					0	1		
Veneto	9		9		1			7	1		
<b>Totale</b>	<b>202</b>	<b>7</b>	<b>195</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>132</b>	<b>47</b>	<b>9</b>	<b>2</b>
					<b>7</b>				<b>188</b>		

Fonte: Dati consuntivati dalle Strutture Territoriali

Tabella 25

### Determinazione Presidenziale n. 120 del 15/09/2016

Determinazione Presidenziale n. 120 del 15/09/2016				Interventi da realizzare			Interventi realizzati
Regioni	Interventi deliberati	di cui Interventi stralciati	Totale interventi da realizzare	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2017
Abruzzo	4	1	3	2	1		1
Basilicata							
Calabria							
Campania	5		5	1	4		0
Emilia Romagna	7		7	4	3		1
Friuli V.G.	2		2	2			2
Lazio							
Liguria	5	1	4	2	2		2
Lombardia	7	2	5	3	1	1	3
Marche							
Molise							
Piemonte							
Puglia	2		2	2			2
Sardegna							
Sicilia							
Toscana	4		4	2	2		2
Trentino A.A.							
Umbria	1		1		1		
Valle D'Aosta							
Veneto	1		1	1			1
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>34</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>14</b>
					<b>34</b>		

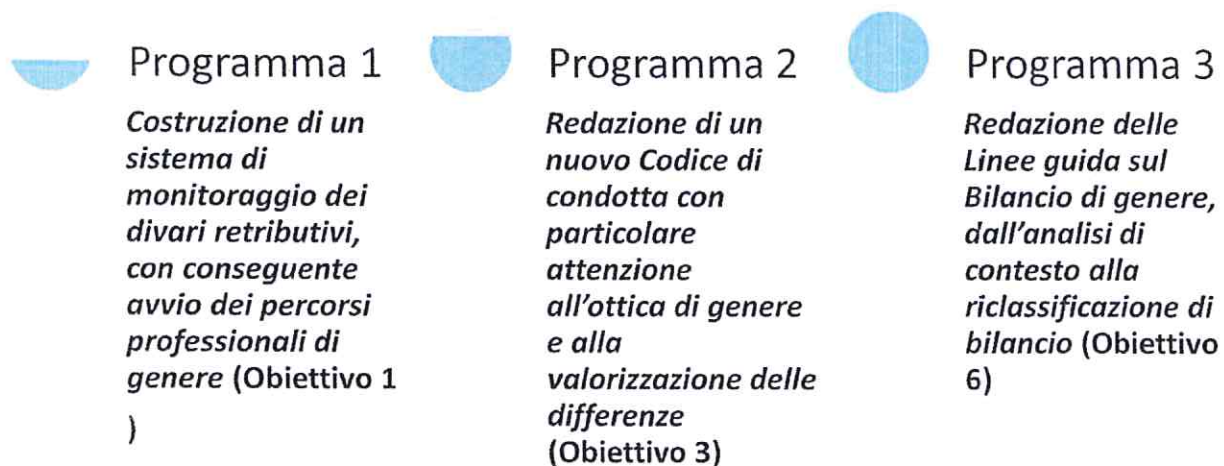
Fonte: Dati consuntivati dalle Strutture Territoriali



## 7. Pari opportunità e bilancio di genere

La promozione delle pari opportunità e la misurazione dei relativi risultati rientra nel ciclo della performance di cui al D.Lgs. n. 150/2009.

Il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni ha promosso l'adozione del Piano di Azioni Positive per il triennio 2017-2019, adottato con determinazione del Presidente dell'Istituto n. 7 del 20 gennaio 2017. Per la prima volta sono stati inseriti, nel Piano della Performance, tre programmi operativi relativi a 3 azioni positive dell'Istituto:



I programmi n° 2 e n° 3 hanno durata pluriennale. I programmi sono stati realizzati nella percentuale di avanzamento prevista per il 2017. In particolare il gruppo di lavoro costituito all'interno del CUG ha redatto il codice di condotta (Obiettivo 3) che è stato approvato e pubblicato con msg. 2366 del 12.06.2018.

Il documento sulle Linee guida per il Bilancio di genere (Obiettivo 6), è stato definito su proposta del gruppo interdisciplinare coordinato dalla Presidente del CUG - nominato dal Direttore generale con determinazione n. 24 dell'11 maggio 2017. Le linee guida sul Bilancio di genere sono state trasmesse dal Direttore generale alla Direzione centrale competente (DCSR) per la definizione compiuta dell'obiettivo inserito nel piano della performance.

Propedeutica alla definizione del Bilancio di genere è stata la costruzione del Sistema di monitoraggio dei divari retributivi, confluito all'interno del suddetto Bilancio.

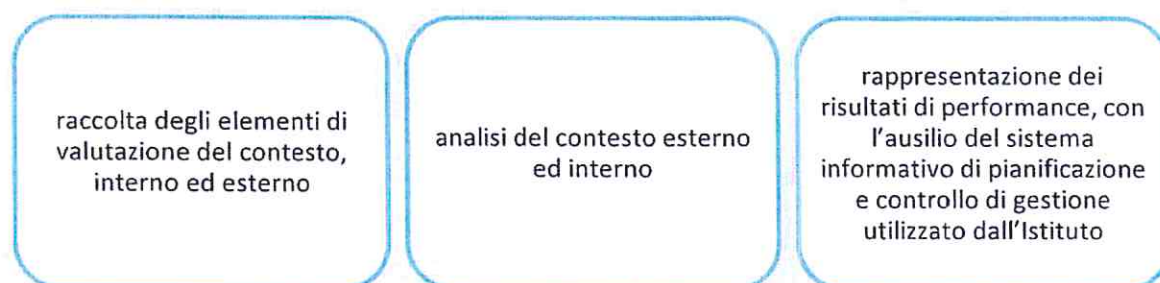
Sono inoltre state poste in essere ulteriori attività in materia di "conciliazione lavoro/vita privata e promozione del telelavoro" (allineamento della banca dati alle sperimentazioni sul telelavoro), in materia di "Sicurezza e Benessere organizzativo" (progetti di supporto al personale con disabilità e promozione dell'apertura di uno sportello di ascolto sul disagio lavorativo). Il ruolo del CUG è stato promosso con incontri sul territorio.

## 8. Il processo di redazione della Relazione sulla performance

### 8.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Il processo di redazione della presente Relazione si è svolto secondo le indicazioni e gli indirizzi forniti dalla delibera CIVIT n. 5/2012 ancora valide, nelle more della pubblicazione delle nuove indicazioni da parte del DFP.

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

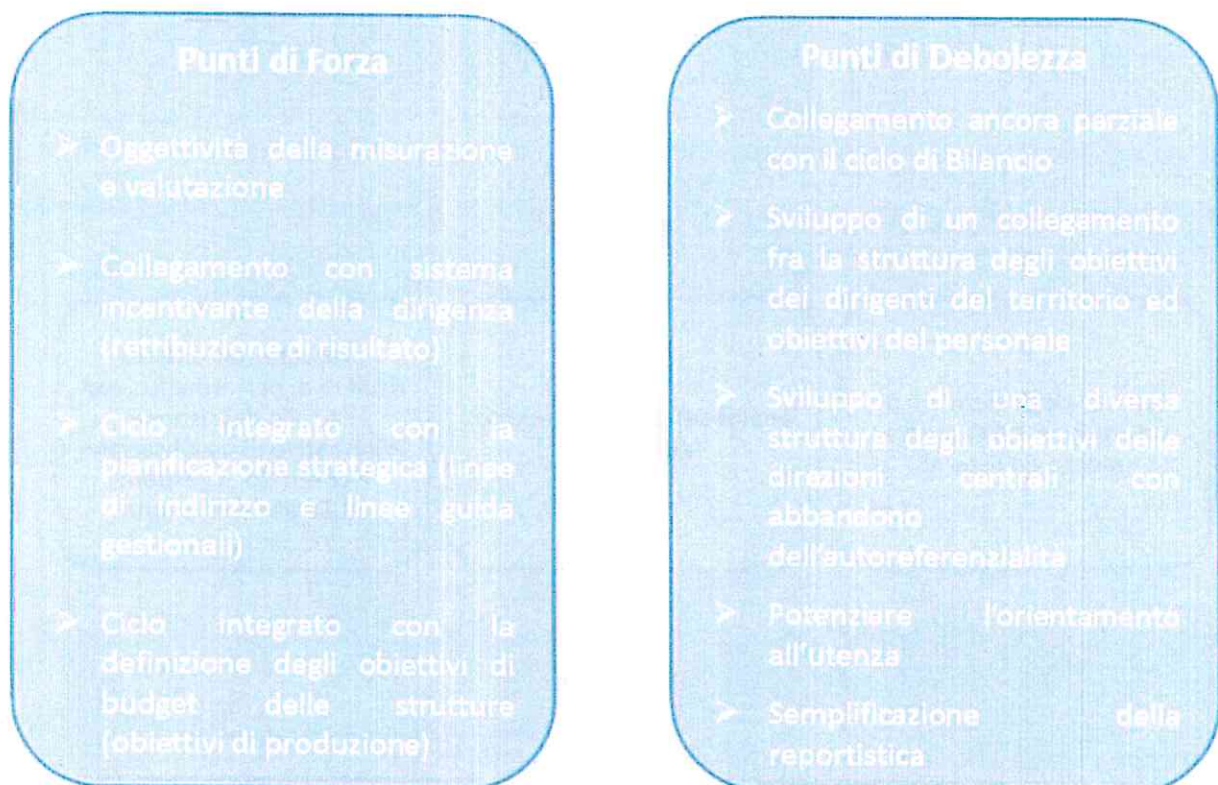


Dopo l'approvazione della Relazione da parte del Presidente dell'Istituto, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera c) e comma 4 *bis*, del D. Lgs. n. 150/2009, l'OIV attiva il processo di validazione della Relazione.

## 8.2 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.

E' apprezzabile anche la presenza di un sistema di misurazione e valutazione basato quasi esclusivamente, se si eccettuano i progetti di innovazione dei dirigenti centrali, su flussi automatizzati di dati.

Tra i **punti di debolezza** si segnala il collegamento solo parziale fra la struttura degli obiettivi dei dirigenti con incarico sul territorio e gli obiettivi di produzione del restante personale, per cui le strategie produttive possono non essere coerenti rispetto ai diversi obiettivi.

Analogamente è necessario agganciare, superando l'autoreferenzialità, la struttura degli obiettivi dei dirigenti centrali all'attività produttiva sulla quale i primi possono intervenire attraverso attività di indirizzo normativo, di supporto strumentale, informatico e così via.

Proseguendo il percorso iniziato nel 2017, è necessario orientare in maniera ancora più netta il sistema degli indicatori qualitativi verso gli utenti, utilizzando logiche che consentano di ridurre il gap fra la qualità formale e quella effettivamente percepita.

E' necessario anche rendere la reportistica di più immediata lettura per far comprendere meglio gli sforzi profusi dalle persone dell'Istituto.

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.

## **9. Collegamento con il Piano 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 e relativi aggiornamenti, 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 contenute nella L. n. 190/2012 e nel D. Lgs. n. 33/2013, così come modificati dal D. Lgs. n. 97/2016.

Ai sensi dell'art. 1, comma 5, della legge n. 190/2012, il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (PTPC) relativo al triennio 2017 – 2019, già adottato con determinazione presidenziale n. 11 del 24 gennaio 2017, è stato aggiornato in conformità all'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS di cui alla determinazione presidenziale n. 110 del 28 luglio 2016, modificato da ultimo con determinazione presidenziale n. 125 del 26 luglio 2017.

In particolare l'aggiornamento del PTPC è stato adottato con determinazione del Presidente n. 155 del 11 ottobre 2017 e approvato in via definitiva con deliberazione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 31 del 24 ottobre 2017.

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 per i dirigenti e i funzionari centrali e territoriali impegnati nelle attività di "audit" dell'Istituto e un percorso di formazione avanzata in materia di anticorruzione per i componenti dell'Area a supporto del Responsabile, e per alcuni dipendenti assegnati alle Aree "Tutela dei dati personali e accesso civico generalizzato" e "Formazione", alle Direzioni centrali Risorse Umane e Segreteria Unica tecnica normativa, e alla Segreteria Tecnica del Collegio dei Sindaci.

Sono state, altresì, garantite le annuali attività di monitoraggio sui procedimenti disciplinari e penali, sulle situazioni di conflitto di interesse e 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:

---

Aggiornamento del "Registro dei rischi corruzione" con l'inserimento di n. 29 nuovi rischi determinati dalla mappatura di ulteriori processi/attività

---

Monitoraggio delle misure "ulteriori" ed "obbligatorie" riferite a n.36 rischi relativi ai singoli processi/attività svolti dall'Istituto sia a livello centrale sia a livello territoriale, risultati esposti ad un grado di rischio alto e medio

---

Individuazione delle misure "ulteriori" ed "obbligatorie" riferite a n.134 rischi relativi ai singoli processi/attività svolti dall'Istituto solo a livello territoriale, risultati esposti ad un grado di rischio medio

---

Proseguimento dell'attività di "confronto" tra i dati relativi alle violazioni disciplinarmente perseguite nel corso del 2017 "per fatti interni riconducibili ad ipotesi di corruzione" con le risultanze della mappatura dei rischi "corruzione", che ha dato luogo all'individuazione di 7 nuovi rischi consentendo di integrare la mappatura dei rischi e di testare l'efficacia delle misure individuate nell'ambito della gestione del rischio

In materia di trasparenza, infine, sono stati attuati tutti gli adempimenti relativi all'assolvimento degli obblighi di pubblicazione, e sono state, altresì, riscontrate tutte le istanze di accesso civico "semplice" e "generalizzato" pervenute.

Inoltre, in ottemperanza alle disposizioni dell'ANAC, nell'apposita sotto sezione di "Amministrazione trasparente" sono stati pubblicati i registri:

- degli accessi civici semplici e delle istanze di riesame, predisposti e aggiornati dal Responsabile;
- il registro degli accessi civici "generalizzati", predisposto e aggiornato dalla Direzione centrale Organizzazione e sistemi informativi.

\*\*\*

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

Roma, 21 giugno 2018

Il Direttore Centrale  
Pianificazione e Controllo di Gestione

Il Direttore Generale

1