

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 30

OGGETTO: Relazione sulla Performance 2023

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Seduta del 14 giugno 2024

Visto il D.P.R. 30 aprile 1970 n. 639;

Vista la Legge 9 marzo 1989 n. 88;

Visto il Decreto Legislativo del 30 giugno 1994 n. 479;

Visto il D.P.R. 24 settembre 1997 n. 366;

Visto il D.P.R. del 9 febbraio 2024 di nomina del Presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Visto il D.P.C.M. del 13 marzo 2024 di nomina del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Visto il D.M. del 29 aprile 2024 di nomina del Direttore generale dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Visto il Regolamento di Organizzazione dell'Istituto, adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 6 maggio 2020, da ultimo modificato con determinazione commissariale n. 49 del 14 settembre 2023;

Visto l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS, adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 137 del 7 settembre 2022, come modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 21 del 30 maggio 2024;

Visto il D. Lgs. 27 ottobre 2009 n. 150, "*Attuazione della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*";

Il Segretario

Il Presidente

Preso atto delle Linee guida emanate, ai sensi dell'art.3, comma 1, del D.P.R. 9 maggio 2016 n. 105, dal Dipartimento della Funzione Pubblica, a cui sono state attribuite le funzioni di indirizzo, coordinamento e monitoraggio in materia di ciclo della performance;

Preso atto che il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con propria deliberazione n. 13 del 4 ottobre 2022 recante ad oggetto la "*Relazione programmatica per gli anni 2023-2025*" ha individuato le linee strategiche e di indirizzo programmatico dell'Istituto;

Viste le "*Linee guida gestionali dell'Inps per l'anno 2023*" approvate con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 177 del 3 novembre 2022;

Vista la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 240 del 13 dicembre 2022 con la quale è stato adottato il "*Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance*";

Vista la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 14 del 30 gennaio 2023 con la quale è stato adottato il "*Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023 - 2025*";

Vista la relazione predisposta dalla Direzione Generale;

Su proposta del Direttore generale,

DELIBERA

di approvare la "*Relazione sulla Performance 2023*" allegata, che costituisce parte integrante della presente deliberazione.

La Relazione sulla Performance 2023 sarà trasmessa all'Organismo Indipendente di Valutazione per gli adempimenti connessi all'attività di validazione ai sensi dell'art. 14, comma 4, lett. c) e comma 6 del D.Lgs. n. 150/2009.

La predetta Relazione sarà altresì trasmessa al Consiglio di Indirizzo e Vigilanza.

La Relazione sulla Performance 2023 dovrà essere pubblicata nella sezione "*Amministrazione trasparente*" del sito istituzionale ed inserita nel Portale della Performance del Dipartimento della Funzione Pubblica.

IL SEGRETARIO

Gaetano Corsini

IL PRESIDENTE

Gabriele Fava

Relazione sulla performance 2023

Redatta in attuazione dell'art. 10, comma 1, lett. b) del D. Lgs. n.150/2009 e secondo gli indirizzi impartiti dal Dipartimento della funzione pubblica (Linee guida n. 3/2018)

Relazione Performance 2023



SEZIONE 1 – Scheda anagrafica dell’Amministrazione	<u>3</u>
SEZIONE 2 – Il processo di programmazione e rendicontazione della performance	<u>14</u>
SEZIONE 3 – Piramide del Valore, Obiettivi Generali di Ente ed Obiettivi gestionali	<u>23</u>
SEZIONE 4 – Valore aziendale	<u>35</u>
- Processi	<u>36</u>
- Finanza	<u>41</u>
- Utenza	<u>44</u>
SEZIONE 5 – Produttività area Legale e Medico Legale	<u>47</u>
SEZIONE 6 – Pari opportunità	<u>50</u>
SEZIONE 7 – Misurazione e Valutazione della Performance	<u>56</u>
SEZIONE 8 – Collegamento con la prevenzione della corruzione	<u>65</u>
ALLEGATO – Stato di attuazione delle Linee Guida Gestionali 2023	

SEZIONE 1

Scheda anagrafica dell'Amministrazione

Il contesto di riferimento

Il nuovo Sistema del Valore Pubblico

Organi istituzionali e altri Organismi

Assetto organizzativo dell'Istituto

Le modalità di presidio delle attività

Il personale



Il contesto di riferimento 1/2

Governance

Con il decreto-legge 10 maggio 2023, n. 51, convertito, con modificazioni, dalla legge 3 luglio 2023, n. 87, è stata emanata la riforma dell'ordinamento degli Enti previdenziali che ha previsto il commissariamento di INPS e INAIL al fine di attuare la revisione della governance; la stessa riforma ha, tra l'altro, espunto il Vice Presidente dal novero degli Organi dell'Istituto.

Piano strategico ICT

È proseguito il processo di evoluzione dei servizi (Piano Strategico ICT) iniziato nel 2022, in ottica utente centrica, al fine di migliorare i processi di lavoro anche grazie all'automazione (Customer Relation Management - CRM, Work area integrata - WAI, automazione del processo di liquidazione assegno mensile di assistenza e pensione di invalidità, automazione istruttoria NAspl, ecc..).

Progetti di Evoluzione dei Servizi

Con messaggio n. 249 del 13 gennaio 2023 è stato avviato il processo di evoluzione dei servizi con l'obiettivo di individuare, per ogni struttura centrale, gli obiettivi e i macro-interventi tecnologici da traguardare, nel breve e medio periodo, in coerenza con il Piano Strategico Digitale. Con la Determinazione del Direttore generale n. 4 del 10 gennaio 2024 sono stati approvati i progetti PES 2024 e sono stati attribuiti i ruoli di Project Manager, Process Owner e Technical Owner, funzionali alla loro attuazione.

Il contesto di riferimento 2/2

Evoluzione del SMVP

In esito ai lavori del tavolo tecnico, è stato elaborato il nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) che impatta sul calcolo della produttività, sul sistema dell'incentivazione ordinaria e speciale, sul sistema di clusterizzazione delle strutture, sulla valorizzazione della produzione anche automatizzata, sul Cruscotto di Qualità e Impatto.

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2024 è stato adottato con la determinazione del Commissario straordinario n. 110 del 21 dicembre 2023.

Risorse umane

L'anno 2023 è stato caratterizzato dall'immissione in servizio di oltre 4.000 funzionari e dall'avvio del programma di formazione sia centrale sia nelle strutture di destinazione, anche attraverso affiancamento *on the job*. Al riguardo sono state fornite alle strutture territoriali indicazioni sull'ottimale allocazione delle risorse. Con la determinazione del Commissario straordinario n. 15 del 14 febbraio 2024 è stato aggiornato il Piano dei fabbisogni di personale 2023-2025, di cui alla determinazione del Commissario straordinario n. 67 del 18 ottobre 2023.

Controllo gestionale

Da gennaio 2024 sono state elaborate ed inviate periodicamente a tutte le strutture centrali e territoriali le estrazioni per il monitoraggio costante degli obiettivi assegnati e dell'andamento previsionale (produttività; Indice di deflusso; IEEP; giacenza; O.G.E.)

Il nuovo Sistema del Valore Pubblico (1/2)

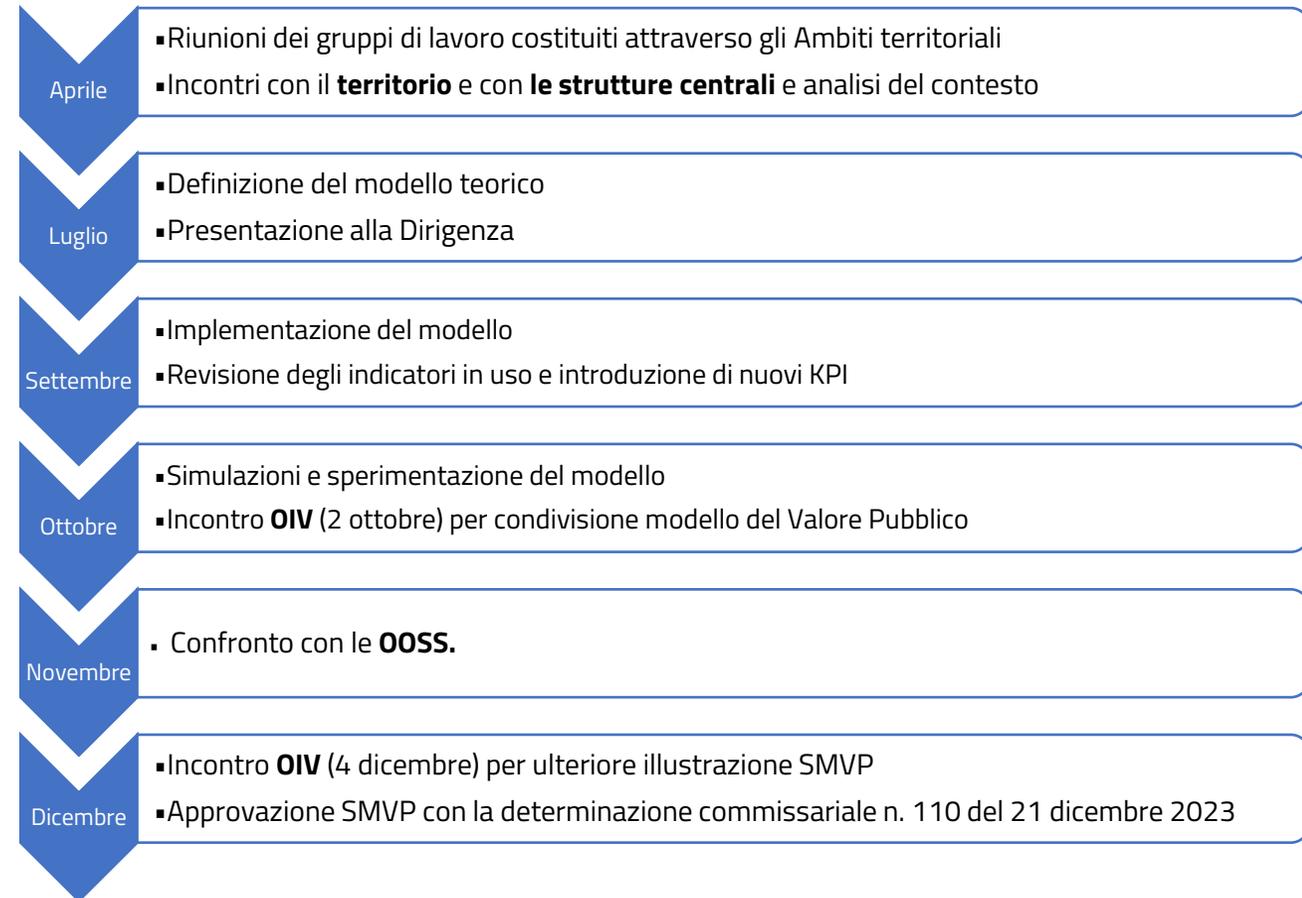
La centralità dell'utente ha imposto all'Istituto di evolvere gli assetti organizzativi al fine di sviluppare una maggiore **consapevolezza** dell'**impatto** prodotto dalla propria azione.

In quest'ottica, l'Istituto ha intrapreso nel 2023 un percorso di rinnovamento all'insegna di una significativa **evoluzione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance**, al fine di misurare e rendicontare la capacità di generare Valore Pubblico per la **collettività**, prefiggendosi il miglioramento del livello di soddisfazione degli utenti.

Il nuovo sistema recepisce infatti una visione del **benessere** multidimensionale e include aspetti che vanno oltre la dimensione economico-gestionale, in linea con l'orientamento della **normativa nazionale** e dei **Sustainable Development Goals (SDGs)** fissati dall'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU) nell'ambito dell'Agenda 2030.

Il nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance fornisce inoltre una risposta alle sollecitazioni degli Organi e dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) e alle esigenze emerse durante la fase di **ascolto del territorio e delle strutture centrali**.

L'OIV, nel parere sul SMVP del 15 dicembre 2023, ha valutato positivamente il Sistema *«nella considerazione che gli aggiornamenti effettuati sviluppano al meglio il Valore pubblico generato nell'erogazione dei servizi e danno avvio ad un percorso di miglioramento della percezione all'esterno dell'impegno gestionale dell'Istituto»*.



Il nuovo Sistema del Valore Pubblico (2/2)

La persona (utente o dipendente) è messa al centro del sistema e gli obiettivi vengono determinati in maniera dinamica, al variare delle esigenze. Il **modello a matrice** si declina in **cinque dimensioni**, denominate **Ambiti Valoriali**. Ogni **Ambito Valoriale** è articolato in più **Sotto-Ambiti di performance** che esprimono la **complessità** dell'azione svolta dall'Istituto in relazione agli effetti prodotti.

Attraverso un **sistema di pesi** si determina il **contributo** di ogni ambito nella **creazione di Valore Pubblico**. Le singole strutture contribuiscono alla creazione del Valore Pubblico in base alle proprie caratteristiche, organizzative e di contesto. Il sistema valorizza per la prima volta anche la produzione automatizzata. Il percorso si concluderà nel 2025 con la messa a regime di tutti gli elementi del sistema.



VALORE SOCIALE

Rappresenta l'**impatto prodotto sulla società**, inteso nelle sue componenti ambientali, di rispetto dei diritti umani e di riduzione delle disuguaglianze sociali e di genere.



VALORE ISTITUZIONALE

Esprime il grado di **efficacia operativa**, massimizzando i "**risultati**" di Ente in termini di produttività ed efficacia nell'erogazione dei servizi e di soddisfazione degli utenti, con particolare riguardo alla digitalizzazione dei servizi e all'aderenza alle norme, nel rispetto dei principi di legalità e trasparenza.



VALORE ECONOMICO

Esprime il grado di **efficienza operativa**, data dalla capacità di gestione economica e contabile e di pianificazione e controllo, con particolare riguardo al controllo delle prestazioni, al recupero crediti e alla mitigazione del contenzioso.



VALORE DI ECOSISTEMA

Rappresenta la massima **integrazione di sistema**, intesa sia come integrazione con sistemi e basi dati di altre Agenzie, Istituti ed Enti pubblici mediante l'adozione di tecnologie e flussi informativi efficienti, sia come consolidamento ed evoluzione del rapporto con il cittadino e, in generale, con tutti i portatori di interessi e i partner istituzionali.



VALORE ORGANIZZATIVO

Esprime il grado di **efficienza organizzativa** rispetto alla produttività e benessere delle risorse impiegate, all'efficacia delle politiche di gestione delle risorse umane e alla razionalizzazione e semplificazione dei processi interni.

Organi istituzionali e altri Organismi

L'architettura di governo e di gestione dell'Istituto è stata modificata dal decreto-legge 10 maggio 2023, n. 51, "Disposizioni urgenti in materia di amministrazione di enti pubblici, di termini legislativi e di iniziative di solidarietà sociale", convertito con modificazioni dalla legge 3 luglio 2023, n. 87. Con determinazione commissariale 49/2023, è stato aggiornato il Regolamento di Organizzazione dell'Istituto.

Con il D.P.C.M. del 15 giugno 2023 è stato nominato il Commissario straordinario dell'Istituto, con i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione attribuiti al Presidente e al Consiglio di amministrazione.



Presidente



Consiglio di Amministrazione



Consiglio di Indirizzo e Vigilanza



Collegio dei Sindaci



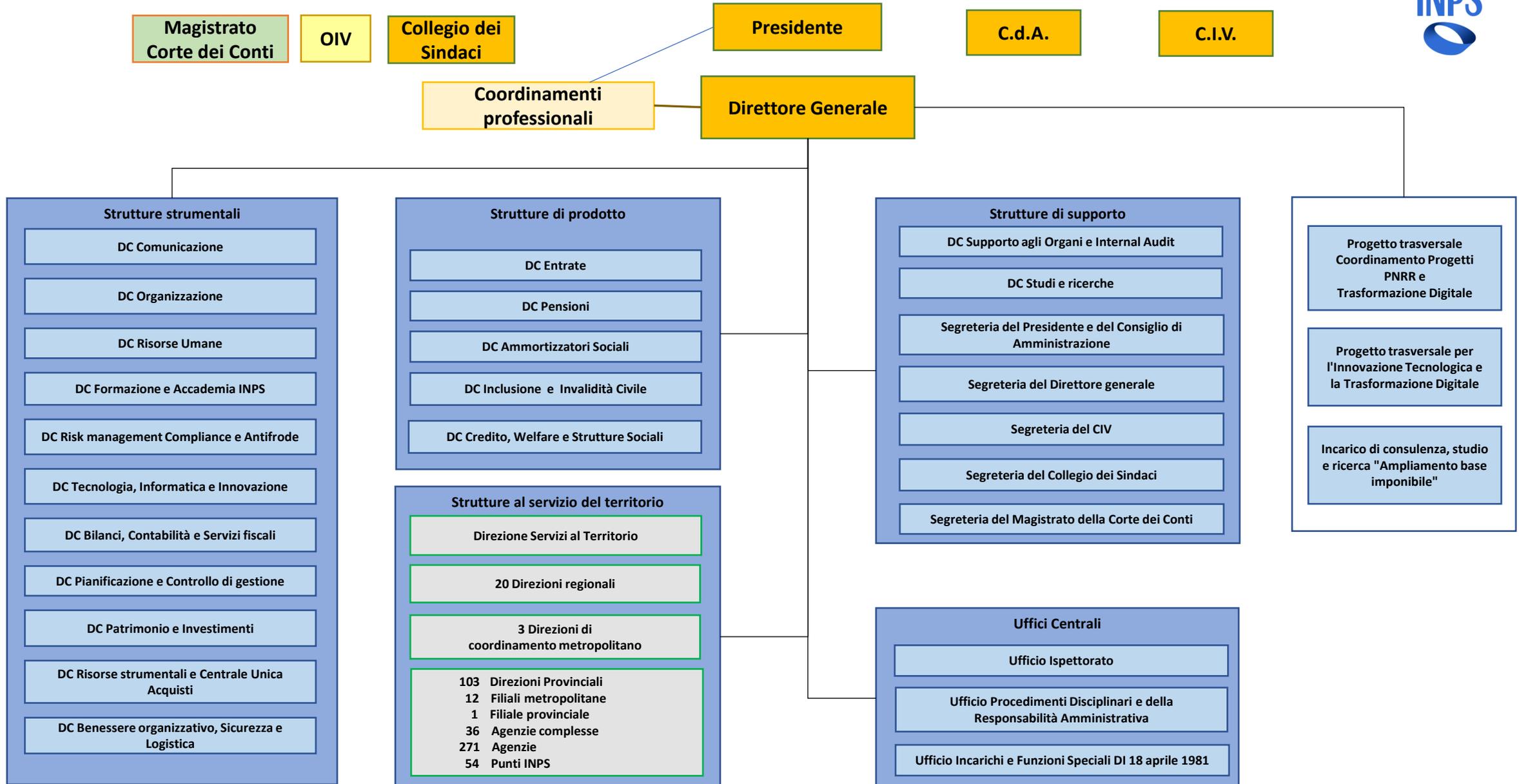
Direttore Generale

Operano, altresì, all'interno dell'Istituto:

- il **Magistrato della Corte dei Conti**;
- i **Comitati Amministratori delle singole gestioni, fondi e casse**;
- il **Comitato Unico di Garanzia (CUG)**;
- l'**Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)**

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

Assetto organizzativo dell'Istituto



Le modalità di presidio «fisico» delle attività



Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali:

Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 137 del 7 settembre 2022

L'articolazione dell'Istituto ed il presidio del territorio è rappresentata nella tabella. I dati sono riferiti alla situazione del 2023.

STRUTTURE SUL TERRITORIO	
Direzione Generale	1
Direzioni Regionali	20
Direzioni di Coordinamento Metropolitano	3
Direzioni Provinciali	103
Filiali Metropolitane	12
Filiale Provinciale	1
Agenzie Complesse	36
Agenzie Territoriali	271
Punti Inps	54

Le modalità di presidio «digitale» delle attività



Nella tabella sono sintetizzate le modalità di presidio digitale delle attività. I dati sono riferiti al periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2023.

ACCESSI AL PORTALE INPS	al 31/12/2023
annui	
<i>di cui: con credenziali</i>	496.401.152
<i>Informative</i>	562.539.153
medi giornalieri	
<i>di cui: con credenziali</i>	1.360.003
<i>informative</i>	1.541.203
CONTACT CENTER	
contatti entranti	23.836.354

Principali Relazioni telematiche	al 31/12/2023
PATRONATO	177.390.391
CAF	1.905.099
PERSONA FISICA	1.848.124.789
ENTE PUBBLICO	20.548.287
DELEGATO AZIENDA PRIVATA	211.713.153
DELEGATO AZIENDA PUBBLICA	2.625.796
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	11.020.556

Principali servizi on line con autenticazione	al 31/12/2023
Fascicolo previdenziale del cittadino	88.048.956
Cedolino pensione - Servizi	47.946.004
Reddito o pensione di cittadinanza - Domanda	35.145.709
Portale patronati	25.778.679
Assegno unico e universale	24.577.233
Portale aziende, consulenti e associazioni di categoria	18.514.345
ISEE Precompilato	16.395.089
NASpl-COM - Comunicazione	9.278.347
Estratto conto contributivo	9.176.853

Contact Center - Principali servizi on line	al 31/12/2023
Estratto pagamenti	4.099.639
Reddito e pensione di cittadinanza	2.735.993
Prenotazione accesso sportelli di sede	1.641.330
Stato domanda	1.192.731
Visualizzazione corrispondenza INPS	779.373
Stato domanda - invalidità civile	654.116
Assegno unico per figli a carico	323.387
AUU - Consultazione Assegno Unico Universale	266.234
Acquisizione Modelli Naspi-COM	251.532
Pensioni - dettaglio rata pagamento	245.008

Il personale – Fabbisogno sostenibile e consistenza

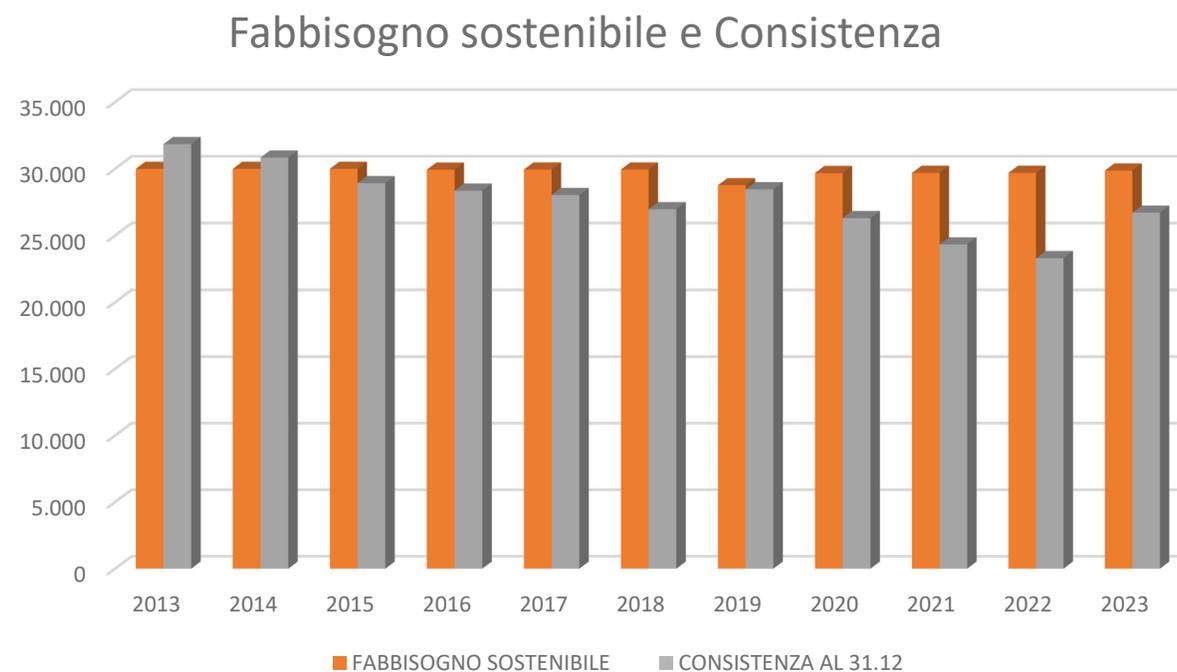


Al 31 dicembre 2023 la consistenza del personale evidenzia una carenza del 10,56% rispetto al fabbisogno sostenibile (introdotto dall'art 6, comma 2, del D.Lgs. n 165/2001 come innovato dal D.Lgs. n. 75/2017).

ANNO	FABBISOGNO SOSTENIBILE	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	29.934	28.360	- 5,26
2017	29.943	28.033	- 6,38
2018	29.943	26.971	- 9,93
2019	28.770	28.461	- 1,07
2020	29.680	26.305	-11,37
2021	29.691	24.334	-18,04
2022	29.691	23.303	-21,51
2023	29.867 (1)	26.712	-10,56

FABBISOGNO SOSTENIBILE E CONSISTENZA

Il grafico 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 2023.



(1) I dati sono esposti nella Determinazione del Commissario straordinario n. 15 del 14 febbraio 2024

L'estrazione della consistenza del personale è stata effettuata da procedura VEGA in data 3 gennaio 2024 per il personale al 31.12.2023

Il personale – Qualifica e genere



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 la mutevolezza del quadro giuridico che ne regola i contorni, per le quali è fondamentale l'apporto del personale dell'Istituto. Risulta, quindi, indispensabile un'attenta gestione e valorizzazione delle risorse umane.

	QUALIFICA	Fabbisogno det. Comm. n. 15/2024	Consistenza al 31/12/2023		
			F	M	TOTALE
PERSONALE DIRIGENZIALE	Dirigenti 1^fascia (compreso DG)	43	8	32	40
	Dirigenti 2^fascia	446	149	192	341
	Totale personale dirigenziale	489	157	224	381
PERSONALE NON DIRIGENZIALE E DELLE ALTRE PROFESSIONALITÀ	Totale medici e professionisti	1.193	511	414	925
	Operatori (area A)	682	226	411	637
	Assistenti (area B)	2.638	1.662	1.115	2.777
	Funzionari (area C)	24.849	13.272	8.693	21.965
	Insegnanti	16	18	9	27
	Totale personale non dirigenziale	28.185	15.178	10.228	25.406
	TOTALE GENERALE	29.867	15.846	10.866	26.712

Il fabbisogno sostenibile del personale è quello risultante dalla determinazione del Commissario straordinario n. 15 del 14 febbraio 2024.

L'estrazione della consistenza del personale è stata effettuata da procedura VEGA in data 3 gennaio 2024 per il personale al 31.12.2023. Cambiando il giorno dell'estrazione dei dati la consistenza è suscettibile di variazioni in relazione all'aggiornamento retroattivo dei dati.

FONTE: Direzione centrale Risorse Umane

SEZIONE 2

Il processo di programmazione e rendicontazione della performance

Il processo di programmazione

Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio

Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Ciclo della performance - punti di forza

Ciclo della performance - punti di debolezza

Le azioni poste in essere nel 2023



Il processo di programmazione 2023

Il processo di programmazione per il 2023 è articolato nelle seguenti fasi:

1

Il CIV ha approvato la Relazione programmatica per gli anni 2023-2025 con la Deliberazione n. 13 del 4 ottobre 2022. Successivamente, il Consiglio di Amministrazione ha adottato le “Linee guida gestionali” (Deliberazione n. 177 del 3 novembre 2022) che rappresentano le direttive in base alle quali si è sviluppata l’attività di programmazione.

2

Con la Circolare n. 130 del 6 dicembre 2022 è stato avviato il processo di programmazione e budget per l’anno 2023. Nella Nota preliminare, allegata al Bilancio preventivo per l’anno 2023, approvato con Deliberazione del CIV n. 19 del 20 dicembre 2022, sono riportati gli obiettivi del processo di programmazione, in raccordo con le linee di indirizzo degli Organi dell’Istituto ed i programmi di innovazione e miglioramento affidati alle singole strutture.

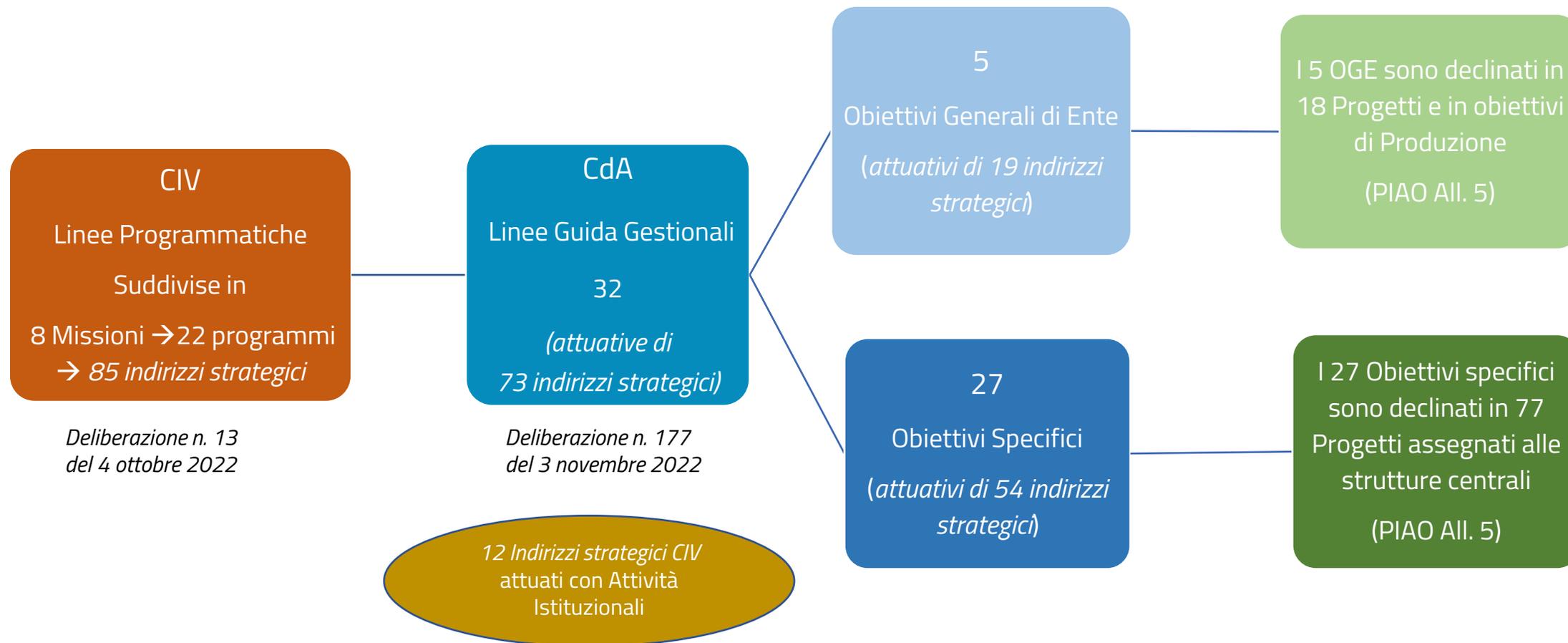
3

In esito al ciclo di programmazione è stato adottato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025 (Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 14 del 30 gennaio 2023)*.

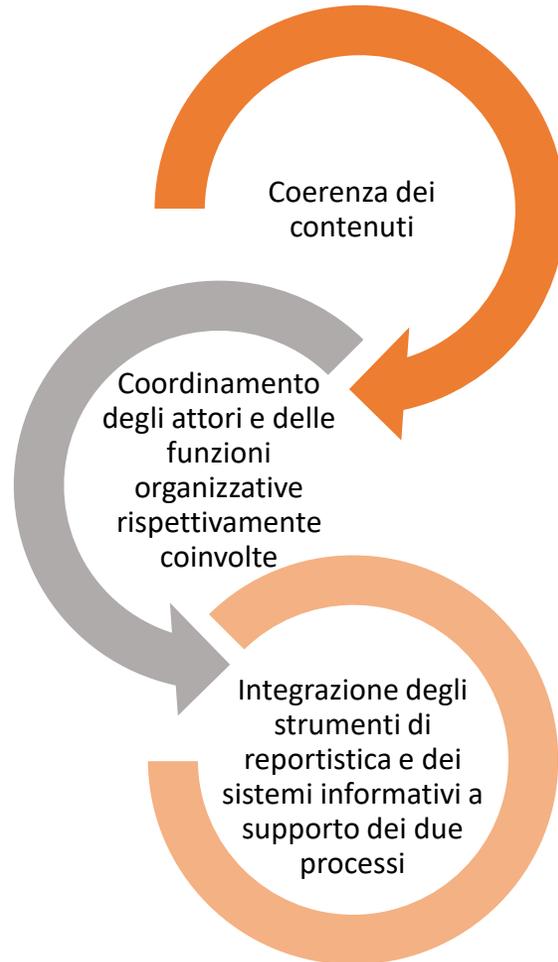
(*) L’articolo 6 del Decreto legge 9 giugno 2021 n. 80, convertito dalla Legge del 6 agosto 2021 n. 113, ha introdotto, dal 2022, in sostituzione del Piano della performance, il Piano Integrato di Attività e Organizzazione – PIAO.

Raccordo Indirizzi strategici - Linee Guida Gestionali

Per l'anno 2023 il Consiglio di Amministrazione, con deliberazione n. 177 del 3 novembre 2022, ha individuato, in coerenza con le Linee Strategiche del CIV, di cui alla deliberazione n. 13 del 4 ottobre 2022, cinque Obiettivi Generali di Ente e ventisette Obiettivi Specifici. Nell'**allegato** è contenuto il dettaglio dello stato di realizzazione degli indirizzi strategici.



Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio



Il Piano Integrato di Attività e Organizzazione – PIAO è stato adottato individuando i seguenti elementi:

- **Obiettivi Generali di Ente**

Declinazione in obiettivi annuali e triennali

- **Obiettivi operativi**

Individuazione degli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance

- **Obiettivi della dirigenza**

Individuazione degli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance

Il collegamento logico tra la pianificazione della performance e il processo di programmazione economico-finanziaria è stato garantito ai tre livelli.

Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Il processo di redazione della presente Relazione si è svolto secondo le indicazioni e gli indirizzi della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, Ufficio per la valutazione della performance (Linee Guida n. 3/2018) - con le seguenti fasi.



Ciclo della performance - punti di forza

OGGETTIVITÀ DELLA MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Il sistema di misurazione e valutazione è basato su flussi automatizzati e semi automatizzati di dati, ad eccezione di alcuni obiettivi delle strutture centrali e dei Coordinamenti professionali generali.

CICLO INTEGRATO CON LA PIANIFICAZIONE STRATEGICA (LINEE DI INDIRIZZO E LINEE GUIDA GESTIONALI)

Facilita la trasposizione di dette linee in azioni amministrative atte al loro perseguimento. Questa continuità di fasi permette di seguire la realizzazione degli obiettivi assegnati, verificando la congruità degli stessi con gli obiettivi strategici che l'Istituto si è dato.



COLLEGAMENTO CON SISTEMA INCENTIVANTE DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI, DELLA DIRIGENZA E DEI RUOLI PROFESSIONALI

Il sistema è integrato tra i diversi ruoli e gli obiettivi e viene valorizzata la corresponsabilità dei risultati.

CICLO INTEGRATO CON LA DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI BUDGET DELLE STRUTTURE (OBIETTIVI DI PRODUZIONE)

Misurati con cadenza periodica, gli obiettivi assegnati consentono la valutazione delle singole strutture in termini di efficienza ed efficacia e, quindi, una valutazione complessiva dell'azione amministrativa.

Ciclo della performance - punti di debolezza

INTEGRAZIONE CICLO DI BILANCIO

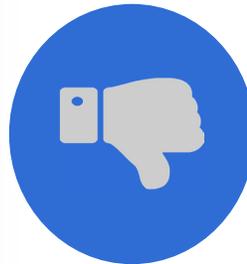
Non completata l'integrazione del ciclo di bilancio con il ciclo della performance per garantire una maggiore tempestività nell'acquisizione e correlazione delle diverse informazioni, anche ai fini della redazione del bilancio di previsione.

INDICATORI DI IMPATTO

Implementazione degli indicatori di impatto sia in termini di numero sia in termini di rilevanza ai fini della valutazione della performance.

NUOVA MISURAZIONE DELLA PRODUZIONE

Rivisitazione del sistema di misurazione per renderlo sempre coerente con tutte le attività svolte dall'Istituto, anche valorizzando la produzione automatizzata.



ATTIVITA' DIVULGATIVA

Avviare un programma costante di formazione e di comunicazione del Sistema di Misurazione, dei risultati ottenuti e del valore prodotto dall'Istituto.

PESO DELLA SODDISFAZIONE DELL' UTENZA

Necessità di una maggiore attenzione agli aspetti legati alla valutazione partecipativa dell'utenza, anche con l'individuazione di nuove metriche di misurazione dirette all'evoluzione del sistema e degli strumenti di rilevazione e degli indicatori.

SEMPLIFICAZIONE DELLA STRUTTURA DEGLI OBIETTIVI

Riduzione del numero degli indicatori aumentandone la significatività, anche in termini di impatto, per la valutazione della qualità dei servizi erogati.

Le azioni poste in essere nel 2023 (1/2)



Nel 2023 è proseguita l’emanazione di linee di indirizzo da parte dal Direttore generale.

Gestione separata

Nel corso degli anni il legislatore ha ampliato la platea dei soggetti tenuti all’iscrizione alla Gestione separata. L’estensione delle categorie tutelabili ha comportato, nel tempo, un parallelo adeguamento delle procedure amministrative e informatiche. Proprio l’eterogeneità dei soggetti ha reso necessario individuare azioni di miglioramento del flusso di lavoro con l’obiettivo di consolidare ed implementare i risultati raggiunti in termini di automazione e qualità. A tal fine è stata emanata la **Direttiva n. 6 - Linee Guida in materia di Gestione separata** (11/4/2023) che ha individuato i principali ambiti entro i quali realizzare le attività di miglioramento e di evoluzione dei servizi riferiti ai prodotti di maggiore interesse per i contribuenti e gli assicurati della Gestione separata.

Gestione contenzioso

Con la direttiva n. 5/2022 del Direttore Generale erano stati individuati ambiti di intervento sul contenzioso volti da una parte al miglioramento del processo e dall’altra al deflazionamento del contenzioso stesso. Inoltre, nel primo semestre 2023, il Consiglio di Amministrazione ha adottato specifici regolamenti sulla gestione dei ricorsi amministrativi e l’autotutela (Deliberazioni n. 8 e n. 9 del 18 gennaio 2023). In coerenza con tali atti, il Direttore Generale ha emanato le circolari n. 47 e n. 48 del 17 maggio 2023 e il messaggio Hermes n. 2938 del 10 agosto 2023 «**Interventi per il miglioramento del flusso di gestione del contenzioso e per il deflazionamento dello stesso**» dove si forniscono ulteriori indicazioni operative finalizzate al contenimento dei volumi di giacenza del contenzioso.

Gestione indebiti

Il Regolamento, di cui alla determinazione presidenziale n. 123 del 2017, disciplina il recupero degli indebiti da prestazioni pensionistiche e TFR e TFS. E’ emersa la necessità di costituire un gruppo di lavoro finalizzato allo studio, all’analisi e all’elaborazione di una ipotesi di integrazione del suddetto regolamento per disciplinare le modalità di recupero delle prestazioni non pensionistiche erogate dall’INPS. Le risultanze del Gruppo di lavoro sono contenute nella **direttiva del Direttore generale n. 7 del 31 gennaio 2024 “Linee Guida in materia di indebiti pensionistici e da prestazioni non pensionistiche”**

Le azioni poste in essere nel 2023 (2/2)



Efficienza dei servizi

Nell'ambito della trasformazione digitale del Paese, l'Istituto sta adottando soluzioni tecnologiche all'avanguardia, in grado di abilitare nuovi servizi e processi più semplici, efficienti e su misura per le diverse categorie di utenti.

Con la **Direttiva sull'efficienza dei servizi** (18/10/2023) sono stati forniti riferimenti agli elementi essenziali da garantire nelle diverse progettualità evitando così duplicazioni/sovrapposizioni.

Parità di Genere

L'INPS ha iniziato l'iter per la certificazione della parità di genere. Il rispetto dell'eguaglianza di genere all'interno del contesto lavorativo rappresenta un obiettivo rilevante per la crescita sostenibile dell'Istituto, un valore per tutta l'organizzazione ed il personale ed un modello virtuoso attraverso il quale rapportarsi all'esterno, rafforzando la relazione di fiducia con l'utenza e gli stakeholders. In quest'ottica sono state emanate dal Direttore Generale le **Linee Guida in Materia di "Politica della Parità di Genere in INPS"** (14/11/2023)

Customer Experience

La conclusione del progetto PNRR n. 89 "Customer Experience dell'utente INPS" ha visto l'adozione delle **Linee guida di Customer Experience Management** (29/12/2023). E' prevista l'adozione del Piano annuale delle indagini concernente la programmazione delle attività di Customer Experience da sottoporre al Direttore generale per l'approvazione, il cui scopo principale è anche quello di monitorare e migliorare l'interazione tra l'INPS e i propri utenti.

Inoltre, le Linee guida delineano i ruoli e le responsabilità dei soggetti coinvolti all'interno dell'Istituto e sono finalizzate a garantire un coordinamento efficace nell'esecuzione delle indagini di Customer Experience al fine di rendere omogenei i processi e le metodologie da seguire nella realizzazione di survey e instant feedback.

SEZIONE 3

Piramide del Valore, Obiettivi Generali di Ente ed Obiettivi gestionali

Indice sintetico del Valore Pubblico

Performance Istituzionale

Performance Strategica – Obiettivi Generali di Ente

Valore aziendale – Performance gestionale di Ente

Salute delle risorse

I risultati di performance sono stati aggiornati con i valori del Rendiconto 2023 e pertanto possono differire da quelli esposti nella relazione al IV trimestre 2023.

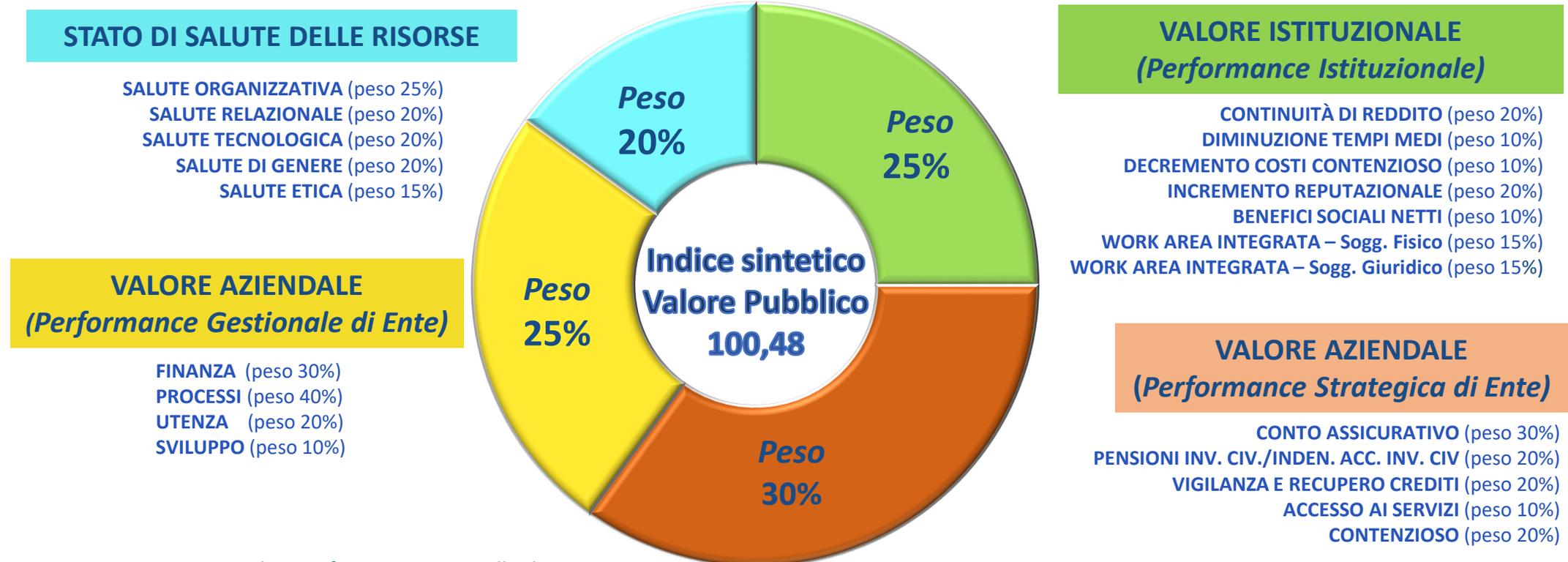


Il valore pubblico – Indice sintetico

Le pubbliche amministrazioni devono essere valutate sulla base della loro capacità di creare valore pubblico. Il modello multidimensionale descritto dal PIAO 2023-2025 (c.d. Piramide) individua cinque livelli di rappresentazione della performance di amministrazione offrendo una rappresentazione sintetica della capacità dell'ente di creare valore pubblico.

La costruzione dell' «Indice sintetico del Valore Pubblico» è definita attraverso la media ponderata di 4 indici sintetici dei livelli sottostanti. L'obiettivo sintetico è fissato al valore 100, che corrisponde alla completa compensazione degli scostamenti indicizzati, positivi e negativi, dei singoli obiettivi. L'indice sintetico del Valore Pubblico ha registrato un valore positivo (**100,48**).

Nelle successive sezioni sono analizzate le diverse componenti.



Performance Istituzionale

RISULTATO PERFORMANCE ISTITUZIONALE: 90,60

Indicatore	CONTINUITÀ DI REDDITO	DIMINUZIONE TEMPI MEDI	DECREMENTO COSTI DEL CONTENZIOSO	INCREMENTO REPUTAZIONALE	BENEFICI SOCIALI NETTI	WORK AREA INTEGRATA Soggetto Fisico	WORK AREA INTEGRATA Soggetto Giuridico
Obiettivo 2023 *	88%	32 giorni	€ 199.000.000	3,60	€ 378.690.628.276	56%	53%
Risultato al 31/12/2023	88,32%	49 giorni	€ 265.995.348	3,69	€ 380.016.211.547	50,86% **	52,06% **
% raggiungimento obiettivo	100,36%	53,13%	66,33%	102,50%	100,35%	90,82%	98,23%

* **Obiettivo : PIAO 2023 – 2025** slide 37 e 38 ** WAI - Dati estratti il 23 febbraio 2024

Il risultato della **Performance Istituzionale**, pur registrando un pieno raggiungimento dell'obiettivo assegnato in merito alla continuità del reddito, all'incremento reputazionale ed ai benefici sociali netti, ha tuttavia risentito di valori inferiori a quelli attesi principalmente sul contenzioso e sulla diminuzione dei tempi medi.

Continuità del reddito. Misura la percentuale di pensioni di anzianità e vecchiaia e delle NASPI definite entro 30 giorni dalla decorrenza o pagabilità. Il risultato a fine 2023 è superiore a quello registrato a consuntivo nel 2022 (87,46%).

Diminuzione tempi medi. Misura i tempi medi di definizione dei prodotti (Ricostituzioni delle pensioni del settore privato, comprese quelle dei fondi speciali e delle convenzioni internazionali e le invalidità civili; integrazioni salariali; ratei di pensione).

Costi del contenzioso. A consuntivo si registra un incremento rispetto all'obiettivo di periodo, in conseguenza, come già descritto nelle relazioni precedenti, della ripresa delle attività legali dopo il blocco determinato dalla pandemia.

Work Area Integrata. Il valore a fine anno è inferiore all'obiettivo atteso per il Soggetto Fisico e di poco inferiore per il Soggetto Giuridico.

Performance Strategica – Obiettivi Generali di Ente



In esito all'individuazione delle linee strategiche e di quelle gestionali, sono stati individuati gli Obiettivi Generali di Ente (ex art. 5 D.Lgs. n. 150/2009).

Il risultato sintetico conseguito sugli obiettivi annuali, dato dalla media ponderata degli scostamenti (a livello nazionale) sui singoli obiettivi, determina la performance strategica di Ente.

Nella tabella viene esposto il risultato finale conseguito al 31 dicembre 2023 in relazione al peso dei diversi obiettivi. Quattro dei cinque Obiettivi Generali hanno pienamente raggiunto l'obiettivo annuale. Solo «Pensioni di invalidità civile e indennità di accompagnamento agli invalidi civili» ha registrato un risultato inferiore all'obiettivo (89,53), dovuto ad un rallentamento delle attività, determinato anche dalla carenza di personale.

OBIETTIVI	PESI	Risultato al 31 /12/ 2023	106,92
Conto assicurativo	30%	111,43	
Pensioni di invalidità civile ed indennità di accompagnamento agli invalidi civili	20%	89,53	
Vigilanza e recupero crediti	20%	122,79	
Accesso ai servizi	10%	100,00	
Contenzioso	20%	105,14	

Performance Strategica – Obiettivi Generali di Ente



Risultato di Performance		Peso	106,92
CONTO ASSICURATIVO		30 %	111,43
	Automazione dell'estratto conto certificativo		100,00
	Reingegnerizzazione servizi di richiesta variazione posizione assicurativa dipendenti		100,00
	Gestione Pubblica - Percentuale Lavorazioni Scarti, Riscatti e Ricongiunzioni		106,54
	Gestione Pubblica - Definizione Altri prodotti gestione conto		85,73
	Gestione Privata - Riduzione giacenza stratificata delle richieste di aggiornamento del conto (FASE)		147,20
	Gestione Privata - Attività di aggiornamento trasversale (in pezzi)		120,94
PENSIONI DI INVALIDITÀ CIVILE ED INDENNITÀ DI ACCOMPAGNAMENTO AGLI INVALIDI CIVILI		20 %	89,53
	Liquidazione automatizzata decreti di omologa ATPO Invalidità civile.		100,00
	Indicatore % definizioni rispetto al Carico Di Lavoro - Revisioni L.114/2014		93,02
	Indicatore % definizioni rispetto al Carico Di Lavoro - Primi Accertamenti e Aggravamenti in Cic		86,13
	Indicatore % definizioni rispetto al Carico Di Lavoro - Esame Verbali Asl		98,85
	Indice Pareri E Attività Peritali Prestazioni Assistenziali Del Cruscotto Qualita'		68,41
	Indice sintetico " Invalidità civile" del cruscotto qualità (Aree amministrative)		81,28
VIGILANZA E RECUPERO CREDITI		20%	122,79
	Portale nazionale di contrasto al lavoro sommerso		100,00
	Piattaforma di gestione delle azioni di compliance e di contrasto al lavoro sommerso		100,00
	Indice sintetico di qualità "ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO" del Cruscotto Qualità		115,57
	Accertamenti da IEEP (Gestione Entrate Contributive e Gestione Prestazioni)		141,37
	Incassi e Pagamenti da IEEP (Gestione Entrate Contributive e Gestione Prestazioni)		114,84

Performance Strategica – Obiettivi Generali di Ente



Risultato di Performance		<i>Peso</i>	106,92
ACCESSO AI SERVIZI		10 %	100,00
	Refactoring Portale Internet		100,00
	Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti.		100,00
	Semplificazione del linguaggio con l'utenza: strumenti e relativa misurazione.		100,00
	Unificazione e razionalizzazione dei sistemi di comunicazione web con il cittadino.		100,00
CONTENZIOSO		20 %	105,14
	Miglioramento del processo di gestione del contenzioso - Direttiva n. 5 del 22 dicembre 2022		100,00
	Indice Giacenza Ponderata Ricorsi Amministrativi del Cruscotto qualità		100,34
	Indicatore Giacenza Ponderata Ricorsi Amministrativi Direzioni Regionali/DCM		110,98
	Indicatore Giacenza Ponderata Ricorsi Amministrativi Direzioni Centrali		104,22
	Riduzione Giacenza Ricorsi Amministrativi in valore assoluto		119,60

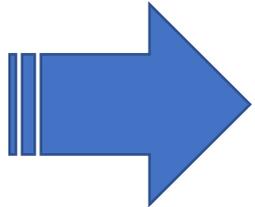
Performance Strategica – Focus Contenzioso

I risultati riferiti al contenzioso, sono stati molto positivi.

Nel 2023 gli obiettivi riguardavano 4 indicatori specifici, come indicati nella figura, che hanno fatto registrare, a livello nazionale, risultati superiori a quelli attesi.

Sicuramente, oltre all'importante attività svolta dalle sedi, sono state fondamentali le diverse norme interne (1) emanate che hanno chiarito diversi aspetti.

Gli obiettivi di Performance 2023
dei ricorsi amministrativi



Riduzione 20% Giacenza complessiva
ricorsi amministrativi INCAS e DICA

Indicatore Giacenza ponderata
Direzioni centrali

Indicatore Giacenza ponderata
Direzioni regionali

Indicatore Giacenza ponderata
Strutture territoriali

(1) deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 8 del 18 gennaio 2023 adozione nuovo "Regolamento in materia di ricorsi amministrativi di competenza dei Comitati dell'Inps"; deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 9 del 18 gennaio 2023 adozione nuovo "Regolamento in materia di autotutela"; circolare n. 47 del 17 maggio 2023 che illustra il nuovo regolamento in materia di autotutela; la circolare n. 48 del 17 maggio 2023, che illustra i contenuti del nuovo regolamento in materia di ricorsi amministrativi; messaggio Hermes 2938/2023 del 10 agosto avente ad oggetto: *Interventi per il miglioramento del flusso di gestione del contenzioso e per il deflazionamento dello stesso.*

Obiettivo Riduzione 20% Giacenza complessiva ricorsi amministrativi INCAS e DICA

Per l'anno 2023 era previsto l'obiettivo di una riduzione pari almeno al 20% della giacenza complessiva dei ricorsi amministrativi INCAS e DICA.

Nel computo della giacenza sono conteggiati tutti i ricorsi giacenti in qualunque stato, carico e struttura (Sede – DR/DCM – DC – Organi centrali e periferici) essi si trovino.

Il valore atteso al 31.12.2023 doveva essere almeno pari a n. 122.900 ricorsi giacenti.

A dicembre 2023 la giacenza finale è stata pari 98.817 ricorsi, con uno scostamento sull'obiettivo pari a **+19,60%**.

Giacenza Ponderata Ricorsi Amministrativi presso le Direzioni centrali

L' indicatore della «Giacenza ponderata presso le Direzioni centrali» misura la giacenza dei ricorsi DICA gestiti dalle Direzioni di prodotto. Tutte le direzioni hanno raggiunto i risultati assegnati, con uno scostamento positivo, a livello nazionale, di **+4,22%**.

Giacenza Ponderata Ricorsi Amministrativi presso le Direzioni regionali

L' indicatore della «Giacenza ponderata presso le Direzioni regionali» misura la giacenza dei ricorsi DICA gestiti dalle Direzioni regionali.

Nell'anno 2023 tutte le direzioni regionali e di coordinamento metropolitano hanno raggiunto gli obiettivi. A livello nazionale la giacenza dei ricorsi è scesa da 5.485 a 2.419 con un abbattimento del **55,9%**.

Gli indicatori della «Giacenza ponderata» misurano la giacenza dei ricorsi. Il sistema di calcolo mira alla gestione anzitutto dei ricorsi più recenti perché sono quelli per i quali è maggiore il rischio di contenzioso giudiziario e progressivamente dei ricorsi via via più vetusti fino ad arrivare alla correntezza.

Giacenza Ponderata Ricorsi Amministrativi presso le sedi di produzione

Nell'anno 2023 in quasi tutte le direzioni regionali e di coordinamento metropolitano sono stati raggiunti gli obiettivi, e a livello nazionale la giacenza dei ricorsi è scesa da 89.926 a 51.562 con un abbattimento del **42,7%**, anche grazie ai progetti locali elaborati da alcune Direzioni regionali (Basilicata, DCM Roma, Puglia, Sicilia e Trentino Alto Adige).

L'indicatore «Giacenza ponderata presso le sedi di produzione» misura la giacenza dei ricorsi gestiti dalle sedi come rilevati dalla procedura INCAS e DICA. Il ricorso DICA esce dalla giacenza della Sede con l'invio in Direzione Regionale. Il ricorso INCAS esce dalla giacenza della sede con la comunicazione dell'esito al ricorrente. Viene quindi misurata non solo la fase istruttoria ma l'intero procedimento.

Valore aziendale - Performance gestionale di Ente

Ai fini della ricostruzione della piramide del valore, è possibile definire, a livello nazionale, un risultato sintetico di ente (Performance Gestionale di Ente), facendo riferimento ai risultati conseguiti a livello nazionale relativamente alle 4 prospettive Processi, Sviluppo (Progetti collegati all'attuazione delle Linee Guida gestionali), Finanza e Utenza.

Il valore della prospettiva Utenza è il risultato tra il pieno raggiungimento dell'obiettivo di Customer Experience (+3,88) e da un valore leggermente inferiore all'obiettivo dell'indicatore di Customer Care del Cruscotto Qualità (-9,54).



Salute delle risorse



Lo stato di salute delle risorse monitora lo stato dei fattori abilitanti della performance. Per generare valore sui cittadini ed utenti, l'amministrazione deve essere efficace ed efficiente, tenuto conto della quantità e qualità di risorse disponibili.

SALUTE ORGANIZZATIVA Risultato 100	Reingegnerizzazione di servizi e procedure per l'iscrizione dei datori di lavoro agricoli e dei lavoratori autonomi in agricoltura; rilascio dell'applicativo per la trasmissione del modello AS1 da parte del cittadino e del patronato; realizzazione della piattaforma EASY INPS rivolta a intermediari e datori di lavoro per aumentare la trasparenza e migliorare la qualità dei servizi erogati, in particolare sulle anomalie delle denunce Uniemens.	<i>Semplificazione delle procedure</i>
SALUTE RELAZIONALE Risultato 100	Potenziamento del Cassetto previdenziale del contribuente; realizzazione del nuovo servizio di scambio telematico dei dati fra Istituto e Casse Professionali (piattaforma ricongiunzione ex Legge n. 45/90); sviluppo di servizi per le app mobile dell'Istituto (Android e iOS).	<i>Piena accessibilità del cittadino</i>
SALUTE TECNOLOGICA Risultato 100	Liquidazione automatizzata decreti di omologa ATPO invalidità civile; attuazione Legge 4 agosto 2022 n. 122, art. 45, comma 3-bis per il passaggio di competenze all'INPS per l'accertamento sanitario per il riconoscimento dell'invalidità ai dipendenti pubblici; reingegnerizzazione Naspi e Dis-coll interventi di efficientamento energetico.	<i>Grado di digitalizzazione e sostenibilità energetica</i>
SALUTE DI GENERE Risultato 100	Valutazione del clima aziendale tramite questionario e azioni conseguenti; analisi del welfare aziendale per genere, fruizione smart working e congedi; promozione di azioni a supporto dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità e attivazione di uno sportello di ascolto per il sostegno psicologico al dipendente nei momenti di disagio personale.	<i>Pari opportunità ed equilibrio di genere</i>
SALUTE ETICA Risultato 100	Interventi formativi in tema di etica pubblica per tutto il personale; monitoraggio dei termini sui procedimenti oggetto di audit e acquisizione delle proposte correttive; prosecuzione del monitoraggio su misure specifiche di mitigazione con scadenza 31-12-2022 e 30-06-2023; prosecuzione valutazione dei rischi medi centrali e territoriali con la metodologia qualitativa delle Strutture centrali.	<i>Attuazione delle misure di trasparenza e di anticorruzione</i>

RISULTATO PERFORMANCE
100

SEZIONE 4

Valore aziendale

Focus Processi

Indice di Produttività

Indice di Giacenza

Indice di Deflusso

Qualità del Servizio

Focus Finanza

*Indicatore di Efficacia Economico-finanziaria della
Produzione*

Indice economico della gestione

Focus Utente

Customer Experience



SEZIONE 4

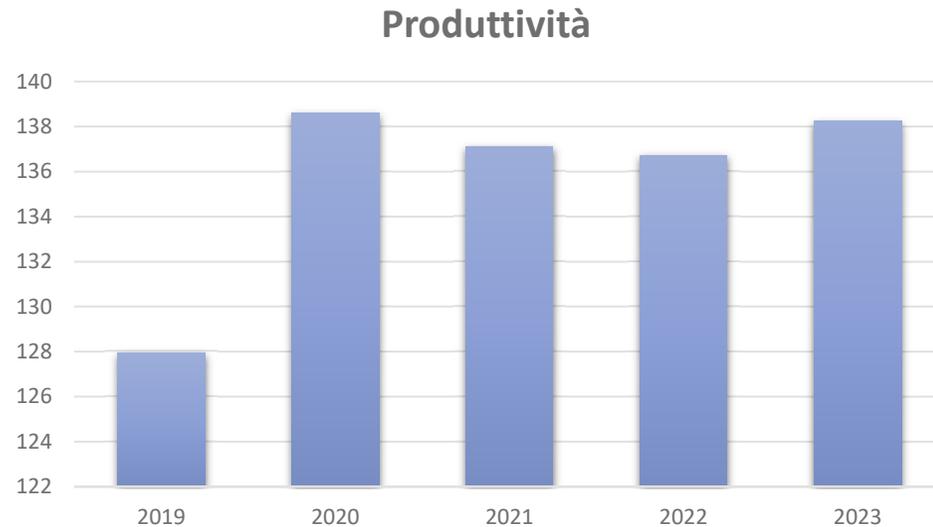
Valore aziendale

Processi



Indice di produttività delle aree di produzione

Il parametro obiettivo annuo per l'indice di produttività è pari a 124, raggiunto da tutte le regioni, al 31/12/2023. Lo scostamento rispetto ai risultati conseguiti nel 2022 è invece di +1,1% a livello nazionale.



Anno	Produttività
2019	127,93
2020	138,61
2021	137,09
2022	136,73
2023	138,25

È bene ricordare che il calcolo dell'indice nel 2023 ha subito un'evoluzione, per cui il confronto con lo scorso anno non è significativo. Infatti, nella produzione considerata utile ai fini dell'indice di produttività, viene inclusa anche quella dell'Unità Organizzativa Flussi Contabili, mentre dal lato delle risorse umane, sono considerati esclusivamente i profili amministrativi (profilo Amministrativo, Consulente di protezione sociale e Analista di processo), allocati sia presso le sedi di produzione che presso le strutture di Direzioni Regionali e di Direzione di Coordinamento Metropolitan, calcolati per la sola quota cosiddetta "ottimale" specifica per ogni regione.

Indice di giacenza

L'indice di giacenza esprime, in giorni, il tempo necessario per lavorare i prodotti giacenti nelle strutture di riferimento (giacenza finale/carico di lavoro). Gli obiettivi dell'Indice di Giacenza^(*) sono fissati in base ai criteri stabiliti al paragrafo 10.2. del SMVP, per ciascuna sede (cfr. Allegato 1 tabelle integrative Obiettivi gestionali del PIAO 2023-2025 – Parte 2 «Indici di giacenza»).

Al 31/12/2023, l'andamento dell'effettivo è in linea con l'obiettivo annuale per tre delle cinque aree di riferimento, nonché con l'indice di giacenza totale. Resta indietro la Gestione del Conto Assicurativo Individuale, per la quale pesa la scarsa capacità di smaltimento dell'arretrato nell'ambito della sistemazione della posizione assicurativa dei dipendenti pubblici e dei riscatti e ricongiunzioni della gestione pubblica, e il Nucleo Base di Servizi Standard, dove invece ha pesato la lentezza nell'abbattimento delle giacenze relative alle liquidazioni di pensioni private e delle pensioni provvisorie.

Indice di giacenza	Obiettivo *	Effettivo
Nucleo base di servizi standard	30	31
Area prestazioni e servizi individuali	56	48
Gestione conto assicurativo individuale	126	165
Area flussi contributivi (al netto della vigilanza ispettiva)	104	90
Presidio conformità di sede e customer care	82	49
Totale	79	72

* Obiettivi definiti nell'Allegato 1 - Tabelle integrative Obiettivi gestionali.

Indice di Deflusso



L'indice di deflusso al 31/12/2023 è pari a **1,03** su base nazionale con un lieve peggioramento rispetto a quello riferito al 2022 (-1%), ma in miglioramento rispetto al precedente trimestre (+1%). Nel IV trimestre prosegue il recupero nella gestione corrente dei Flussi Contributivi, iniziato nel terzo trimestre, e si ha un ulteriore miglioramento per l'Area del Conto Assicurativo Individuale, sul quale sono presenti cospicue sacche di giacenza da poter aggredire. Rispetto allo scorso anno, però, la maggior diminuzione si registra nell'area Gestione del Conto Assicurativo Individuale

NAZIONALE	Obiettivo annuo	INDICE DI DEFLUSSO 2023	2023 Scostamento	INDICE DI DEFLUSSO 2022
	1,00	1,03	+0,03	1,04

Fonti: Piano budget 2022 e Piano budget 2023 v.12

Qualità del servizio

L'indicatore di riferimento per la misurazione dell'efficacia delle aree di produzione è l'**Indice sintetico di qualità delle aree di produzione**, come calcolato nell'ambito del Cruscotto Qualità.

La qualità del servizio è infatti misurata attraverso indici sintetici di qualità ottenuti con la ponderazione di indicatori elementari strutturati nel cruscotto qualità. L'andamento dello scostamento su budget registra, a dicembre, un valore nazionale positivo pari a +0,30%.

Il 2023 è stato caratterizzato da un enorme impegno delle sedi di produzione in tutti i settori con particolare attenzione alla gestione dei ricorsi amministrativi, da un lato per smaltire le giacenze e dall'altro per prevenire il contenzioso giudiziario.

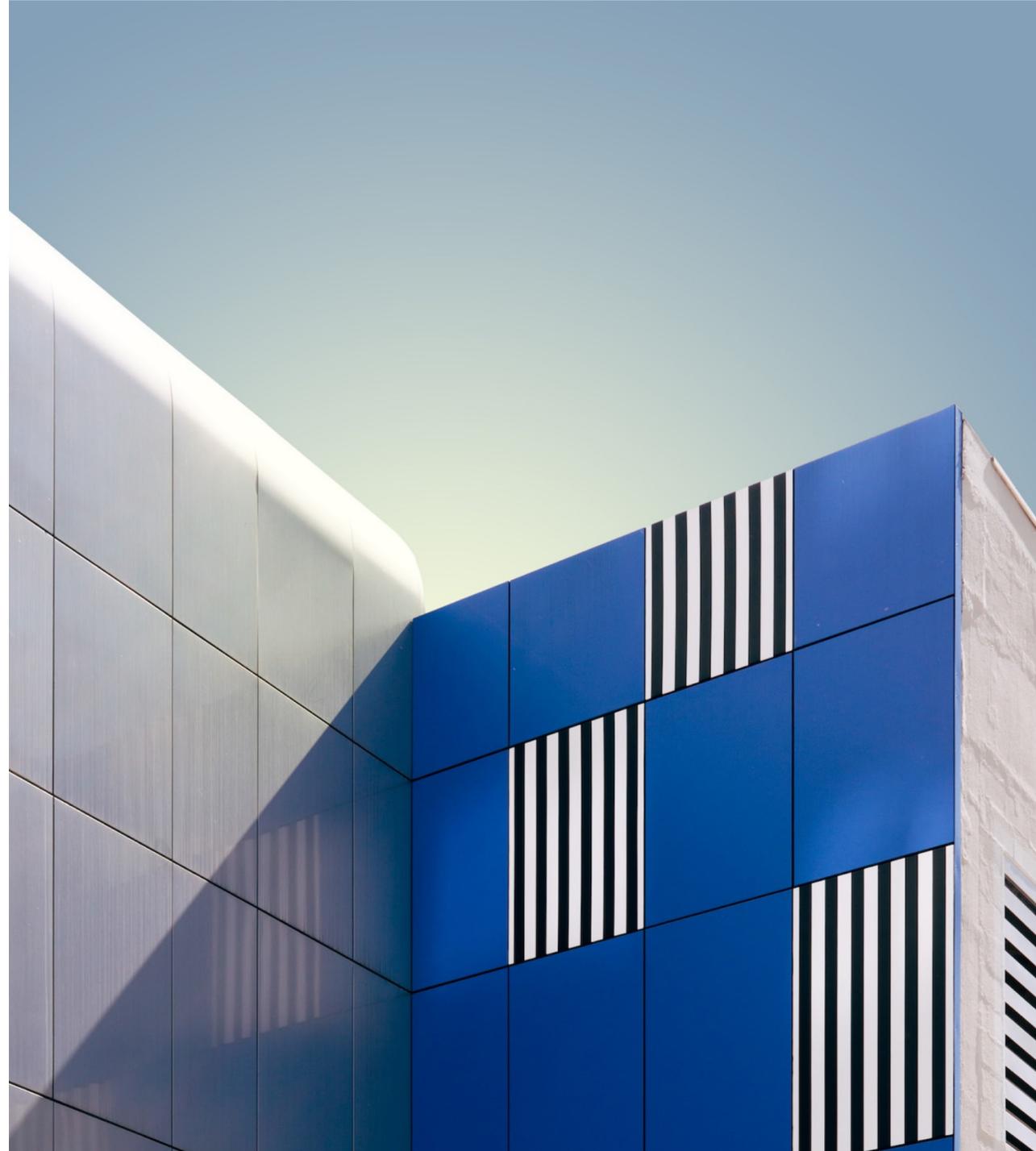
INDICATORE SINTETICO DI QUALITÀ DELLE AREE DI PRODUZIONE	Dicembre 2022	Dicembre 2023
Effettivo	97,20	98,86%
Scostamento % su Budget	-2,21%	+0,30%

Fonte Cruscotto Qualità dicembre 2023 e 2022

SEZIONE 4

Valore aziendale

Finanza



Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione (I.E.E.P.)



L'andamento dell'anno registra, rispetto agli obiettivi attesi, scostamenti positivi in entrambe le macroaree **IEEP Accertato** (+41,37%) e **IEEP Incassi e Pagamenti** (+14,84%).

Nella sezione **ACCERTAMENTI** si rilevano variazioni positive, in particolare modo per le voci Accertamento Contributi in fase di Gestione Flussi (+80,66%) e Accertamento prestazioni indebite (+39,58%) derivanti principalmente da prestazioni pubbliche e private. Si registra il buon andamento della componente Accertamento Estratto conto delle Amministrazione (ECA) per attività effettuate dalla DCM Roma e dalle Regioni Calabria e Campania.

Nella sezione **INCASSI E PAGAMENTI**, connessa agli incassi derivanti da attività di accertamento, si registrano variazioni positive sia nella gestione da entrate contributive (+10,91%) principalmente attribuite ad Incassi da vigilanza ispettiva (+36,40%) e da Incassi per accertamento ECA (+19,07%) che nella gestione da prestazioni (+21,83%) riscontrabili negli Incassi per prestazioni Indebite (+22,94%) attribuite alle prestazioni previdenziali e assistenziali indebite e da Incassi da azioni surrogatorie (+22,34%) collegate a prestazioni di malattia o invalidità civile.

Si conferma il buon andamento della voce riscatti e ricongiunzioni (+31,60%) e Incassi da Visite Mediche di Controllo (+9,29%) per conto dei datori di lavoro e enti previdenziali. La voce Pagamenti per interessi legali è influenzata dall'aumento dei tassi di interesse rispetto allo scorso anno (dall'1,25% al 5%) e in gran parte attribuita alle prestazioni TFR TFS rilevate nella voce ammortizzatori sociali.

Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione (IEEP)	RIEPILOGO NAZIONALE		
	Obiettivo * 2023	Consuntivo 2023	Var % Consuntivo / Obiettivo
GESTIONE ENTRATE CONTRIBUTIVE - ACCERTAMENTI	1.761.420.073	2.533.277.429	43,82%
Accertamento Contributi in fase di Gestione Flussi	454.341.607	820.824.614	80,66%
Accertamento Contributi	950.321.395	1.062.217.649	11,77%
Minori prestazioni da vigilanza	215.584.684	227.942.976	5,73%
Accertamento ECA	141.172.388	422.292.191	199,13%
GESTIONE PRESTAZIONI - ACCERTAMENTI	2.416.408.389	3.372.885.085	39,58%
Accertamento prestazioni indebite	2.416.408.389	3.372.885.085	39,58%
Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione (IEEP Accertato)	4.177.828.462	5.906.162.514	41,37%

GESTIONE ENTRATE CONTRIBUTIVE - INCASSI	4.846.283.494	5.374.832.632	10,91%
Incassi da vigilanza ispettiva	47.672.025	65.026.024	36,40%
Incassi da vigilanza documentale	178.032.970	180.701.336	1,50%
Incassi da altre regolarizzazioni contributive	4.603.255.939	5.108.478.482	10,98%
Incassi da accertamento ECA	17.322.560	20.626.789	19,07%
GESTIONE PRESTAZIONI - INCASSI E PAGAMENTI	2.733.262.851	3.329.798.762	21,83%
Pagamenti per interessi legali (-)	3.709.999	47.619.087	-1183,53%
Incassi da prestazioni indebite	2.078.522.433	2.555.373.953	22,94%
Incassi da Azioni surrogatorie	35.308.198	43.197.439	22,34%
Incassi da Riscatti e ricongiunzioni	458.796.895	603.797.831	31,60%
Incassi da Versamenti Volontari	156.584.892	166.566.892	6,37%
Incassi da Visite Mediche di Controllo	7.760.433	8.481.734	9,29%
Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione (IEEP Incassi e Pagamenti)	7.579.546.345	8.704.631.393	14,84%

* In considerazione degli eventi alluvionali che hanno interessato le province di Bologna, Ferrara, Ravenna, Forlì-Cesena, Rimini, Firenze e Pesaro e Urbino, è stata disposta (legge 31 luglio 2023 n. 100 di conversione del decreto-legge 1° giugno 2023) la sospensione dei termini relativi agli adempimenti e ai versamenti dei contributi previdenziali e assistenziali, in conseguenza gli obiettivi sono stati rimodulati, su autorizzazione del Direttore generale, in ragione del fermo delle attività.

Indice economico della gestione



Gli indicatori connessi ai fattori economici della produzione e dei fabbisogni sono sintetizzati in un solo indice denominato **“Indice economico della gestione”**. Lo scostamento positivo registrato del +6,16 è dato dalla media ponderata dei risultati dell’*Indicatore di Redditività* (+41,88%), dell’*Indicatore costi totali per punto omogeneizzato* (-5,88%) e dell’*Indice sintetico Fabbisogni standard* (-5,67%).

MACRONATURA	Pesi		Budget	Consuntivo	Scostamento (%)
Indicatore Redditività (1)	50%	50%	1,60 *	2,27	41,88%
Indicatore costi totali per punto omogeneizzato (2)	50%		143,09	151,51	-5,88%
Indice sintetico fabbisogni standard (3)	100%	50%	100	105,67	-5,67%
Indice economico della gestione					6,16%

(1) Indica il rapporto tra rendimenti (Accertamenti IEEP) e costi di gestione totali;

(2) Indica il rapporto tra i costi totali e la Produzione netta omogeneizzata;

(3) Indica il rapporto tra i fabbisogni economici di una struttura e quelli medi del cluster.

Si conferma l’andamento registrato in corso d’anno della capacità dell’Istituto di generare risorse: il risultato del +41,88% dell’*Indicatore di Redditività* è in gran parte collegato all’esecuzione di attività direttamente attribuite a iniziative gestionali dell’Istituto il cui valore è riscontrabile nella componente IEEP Accertato (+41,37%).

Il costo elementare della produzione rilevato dall’Indicatore costi totali per punto omogeneizzato è misurato attraverso il rapporto tra i costi totali di gestione e la produzione netta omogeneizzata (con esclusione delle funzioni professionali). Lo scostamento registrato del -5,88% è in gran parte dovuto ai volumi di produzione che registrano un valore inferiore rispetto al valore programmato (-6%).

L’Indice Sintetico Fabbisogni standard è ottenuto dall’aggregazione di n. 16 indicatori economici elementari (raggruppati per indice sintetico costo di prodotto, immobili, beni e servizi e personale) che tengono conto di valori economici e quantitativi (volumi di produzione, superfici, unità lavorative). A livello nazionale lo scostamento negativo registrato del -5,67% risente dell’andamento dei valori quantitativi attribuibili ai volumi di produzione non in linea con l’andamento atteso.

* In considerazione degli eventi alluvionali che hanno interessato le province di Bologna, Ferrara, Ravenna, Forlì-Cesena, Rimini, Firenze e Pesaro e Urbino, è stata disposta (legge 31 luglio 2023 n. 100 di conversione del decreto-legge 1° giugno 2023) la sospensione dei termini relativi agli adempimenti e ai versamenti dei contributi previdenziali e assistenziali), in conseguenza l’obiettivo è stato rimodulato, su autorizzazione del Direttore generale, in ragione del fermo delle attività.

SEZIONE 4

Valore aziendale

Utenza

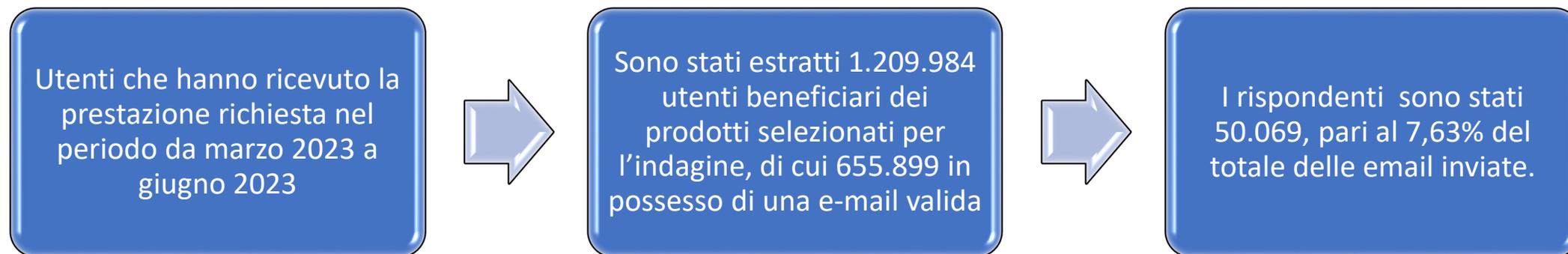


Customer experience - indagine

L'Istituto, a ottobre 2023 ha svolto, come nei precedenti anni, una indagine di Customer Experience, somministrando via e-mail un questionario al campione precedentemente estratto tra gli utenti che hanno ricevuto la prestazione richiesta nel periodo da marzo 2023 a giugno 2023.

Nell'indagine 2023 sono state inserite per la prima volta domande relative alle aspettative e al giudizio sulla percezione del servizio ricevuto rispetto al passato. Il 66,37% degli utenti ha dichiarato che il servizio ricevuto è stato in linea con le proprie aspettative e il 20,50% migliore; una quota residuale (13,13%) lo ha giudicato inferiore alle proprie aspettative.

L'indagine

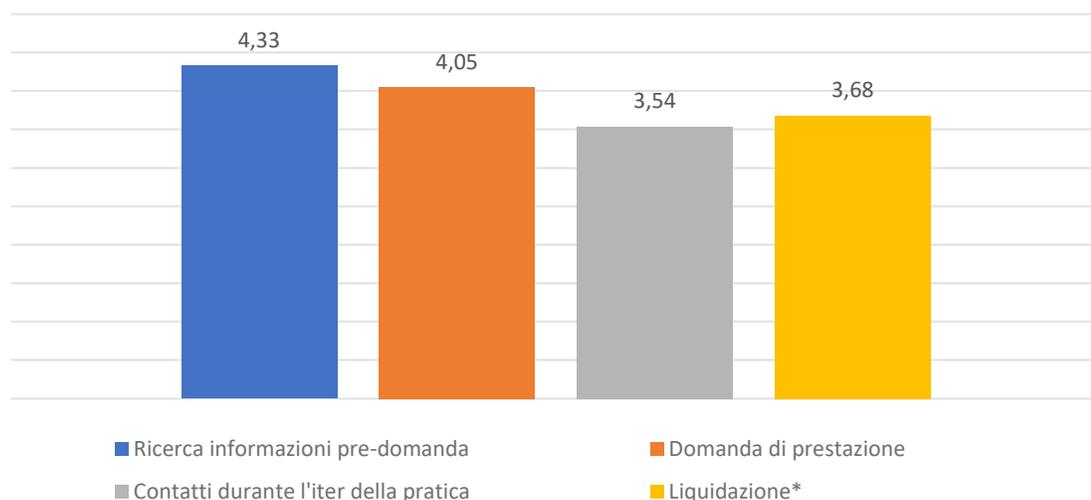


Customer experience - risultati

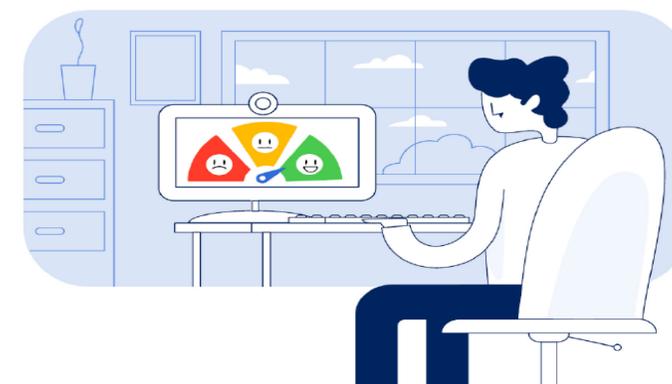
Per analizzare il grado di soddisfazione degli utenti sui diversi touchpoint nel corso dell'intera esperienza, è stato calcolato il giudizio di gradimento per ogni fase del viaggio, utilizzando le medie ponderate dei giudizi forniti sulle interazioni avvenute in ciascuna fase per ciascun canale.

La fase di ricerca informazioni ha fatto registrare i migliori giudizi complessivi sulle interazioni effettuate tramite i diversi canali (4,33), mentre quella dei contatti presi durante l'iter della pratica i giudizi più bassi (fermi a 3,54).

Giudizi medi per le fasi del "viaggio"



*La fase della liquidazione comprende i giudizi sulla tempestività dell'erogazione della prestazione e sul rispetto degli impegni temporali.



Al termine del questionario all'utente è stato chiesto di formulare un giudizio complessivo sull'esperienza con l'INPS, tenuto conto di tutte le interazioni intercorse durante il "viaggio" attraverso i diversi touchpoint utilizzati.

Giudizio di soddisfazione globale (scala da 1 a 5)**

Anno 2023 = **3,88**

Anno 2022 = **3,93**

**Le «Linee Guida di Customer Experience Management» hanno previsto la soglia della sufficienza a 3,50.

SEZIONE 5

Produttività

Area Legale e Medico Legale



Indicatore di produttività Area Legale

TOTALE NAZIONALE	Obiettivo 2023	Produttività Avvocati su Area Legale dicembre 2023	Scostamento verso Obiettivo
	166,19	198,68	19,55%

TOTALE NAZIONALE	Obiettivo 2023	Produttività Amministrativi su Area Legale dicembre 2023	Scostamento verso Obiettivo
	80,75	102,13	26,47%

L'indicatore di produttività al 31/12/2023 dell'area Legale, a livello nazionale, presenta i valori di 198,68 (Avvocati) e 102,13 (Area amministrativa), superiori all'obiettivo previsto in ragione dell'incremento, rispetto all'anno precedente, sia delle costituzioni in giudizio che delle definizioni del ruolo passivo. L'incremento dei prodotti del contenzioso ha, quindi, determinato un aumento dell'omogeneizzato che ha inciso positivamente sulla produttività.

Fonte Cruscotto qualità dicembre 2023

Indice di produttività Area Medico Legale

TOTALE NAZIONALE	Obiettivo 2023	Produttività Area Medico Legale dicembre 2023	Scostamento verso Obiettivo
	170,43	175,45	2,95%

Fonte Cruscotto qualità dicembre 2023

L'indicatore di produttività dell'area Medico Legale raggiunge a livello nazionale il valore di 175,45 con uno scostamento del +2,95% sull'obiettivo 2023.

SEZIONE 6

Pari opportunità

Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità - CUG

Alcuni interventi nel 2023

Principali azioni positive realizzate nel 2023

Obiettivi del PIAO – Attività e Progetti



Comitato unico di garanzia per le pari opportunità - CUG



Il Comitato Unico di Garanzia (CUG) per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni, è stato costituito con determinazione del Direttore Generale n. 10 del 5 maggio 2016. Al termine del mandato è stato ricostituito con determinazione direttoriale n. 254 del 26 settembre 2022 e successivamente modificato con determinazione del Direttore Generale n. 449 del 19 dicembre 2022.

Il CUG, come previsto dalla legge n. 183/2010, è un organo paritetico ed è composto da rappresentanti dell'Amministrazione, individuati in base ad interpello, e delle Organizzazioni sindacali, da queste designati.

Sono stati nominati n. **53 componenti**, tra titolari e supplenti, comprensivi di presidente, vicepresidente e segretaria.

Lo strumento operativo del CUG è rappresentato dal "*Piano di Azioni Positive*", come disposto dal D. Lgs. 198/2006.

Con la deliberazione del CUG n. 3 del 17 maggio 2023 è stato adottato il nuovo Regolamento per il funzionamento del CUG.

Rappresentanza	Donne	Uomini	Totale
Amministrazione	18	8	26
Organizzazioni Sindacali	21	4	25
Presidente	1		1
Segretaria	1		1
TOTALE	41	12	53

Nel PIAO 2023 -2025 (Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 14 del 30 gennaio 2023) alle attività del CUG è stata riservata una specifica sezione.

Alcuni interventi nel 2023



Consigliere di Fiducia

A seguito della nomina avvenuta con messaggio Hermes n. 2092 del 20 maggio 2020 e del successivo conferimento di incarichi da parte del Direttore Generale con il provvedimento del 5 luglio 2021, reso noto con messaggio Hermes n. 2589 del 14 luglio 2021, è stata avviata nel 2021 l'attività dei Consiglieri di Fiducia (CdF) presso la Direzione Generale, presso ciascuna Direzione Regionale/DCM e presso la Direzione Provinciale della Provincia Autonoma di Bolzano. L'attività è proseguita nel 2023 con l'implementazione del ruolo del CdF sul territorio.

Con il messaggio Hermes n. 4138 del 21 novembre 2023 è stato inoltre pubblicato il **Vademecum sulle condotte lesive dell'integrità personale sui luoghi di lavoro: riconoscerle e prevenirle.**

Dopo una prima serie di interventi formativi avviati tra il 2021 e il 2022, è stato realizzato nel 2023 un ulteriore ciclo formativo di livello avanzato per affrontare l'analisi e la gestione delle problematiche emerse nel primo biennio di attività. Il percorso approfondisce i temi della discriminazione nei luoghi di lavoro e della relativa tutela giurisdizionale, del processo di "presa in carico" dei casi giunti all'attenzione dei CdF, nonché di specificità legate al ruolo.

Nel 2023 sono proseguiti, in coincidenza con le ricorrenze dell'8 marzo e del 25 novembre, gli incontri sul territorio per far conoscere il ruolo del CUG e le sue attività volte alla promozione di iniziative incentrate su benessere organizzativo, pari opportunità, contrasto alle discriminazioni in ambiente lavorativo e alla violenza di genere.

215 segnalazioni complessive da inizio attività a settembre 2023

56 segnalazioni prese in carico

Sono stati accertati **n. 16** casi di discriminazione, **n. 21** casi di mobbing e **n. 16** casi di molestie (anche sessuali), e **n. 3** di violenza morale/straining.

Le segnalazioni rimanenti si riferiscono a casi non rientranti nelle fattispecie previste dal Codice di Condotta, oppure non sono state prese in carico per scelta della/del dipendente.

Principali azioni positive (PAP) realizzate nel 2023 (1/2)



Nomina Responsabile per l'inserimento delle persone con disabilità (ResPID)

In attuazione della normativa vigente, il Direttore generale, con la Determinazione N. 153 del 24 maggio 2023, ha nominato il Responsabile dei processi di inserimento delle persone con disabilità che ha l'obiettivo di curare l'inserimento nell'ambiente di lavoro della persona con disabilità e di gestirne in seguito lo sviluppo e il dispiegarsi dei suoi talenti. Con il supporto del CUG verrà potenziato il ruolo di questa figura.



Definizione studio di fattibilità per l'ottenimento della certificazione per la parità di genere

Sono state avviate le attività per valutare il possesso dei requisiti previsti dalla prassi **UNI/PdR 125:2022** per l'avvicinamento alla certificazione per la parità di genere, in coerenza con il quadro normativo di riferimento nazionale e internazionale. È stato effettuato uno **studio di fattibilità**, da parte del CUG e della tecnostruttura, con la rilevazione dei KPI qualitativi e quantitativi previsti dalla prassi e, successivamente, è stato effettuato un **pre-audit** da parte di un **ente certificatore indipendente**. L'attività ha avuto esito positivo e ha consentito di individuare alcune carenze, sanabili attraverso specifiche azioni. Inoltre, sono state emanate le **Linee Guida in Materia di «Politica della Parità di Genere in INPS»** (messaggio Hermes n. 4008 del 14-11-2023) che individuano principi e obiettivi ispiratori dell'azione dell'Istituto.



Interventi formativi e di sensibilizzazione

Il CUG ha organizzato **incontri sul territorio** e campagne di sensibilizzazione nazionali legate sia a ricorrenze istituzionali («27 gennaio il Giorno della Memoria», «25 aprile 2023: il ricordo delle donne partigiane», «Le madri della repubblica»), sia a tematiche specifiche (iniziative per la Giornata Internazionale contro la violenza sulle donne del 25 novembre e altre). Ha inoltre organizzato **eventi e percorsi formativi** sui temi di **inclusione** e sviluppo della **cultura sulle pari opportunità** per i 125 anni dell'INPS e, in collaborazione con la DCFAI, DCC e DCIIC ha organizzato il **workshop** su «**Parità e Famiglia**» con la partecipazione del presidente dell'ARAN. Ha promosso la diffusione di ulteriori iniziative, tra cui il **questionario per la valutazione del clima aziendale** (messaggio Hermes n. 000807 del 27-02-2023) e la **Campagna di rilevazione della soddisfazione dell'utente interno 2023** (messaggio Hermes n. 0004047 del 15-11-2023).

Principali azioni positive (PAP) realizzate nel 2023 (2/2)



Progetto «Protagonismo maschile nella lotta contro la violenza di genere»

Sono stati definiti percorsi formativi in via sperimentale per affrontare il problema della violenza di genere, con incontri sul territorio strutturati in Focus group a cui hanno partecipato i dipendenti su base volontaria presso le DCM di Milano, Roma e Napoli. Gli incontri sono stati accompagnati da un evento di apertura a Milano, in collaborazione con la Città metropolitana di Milano, e in chiusura a Napoli, entrambi con la partecipazione degli Organi di vertice e di altre Amministrazioni Pubbliche e private.



Bilancio di genere. Rapporto di genere sulla struttura e sulle dinamiche occupazionali, economiche e sociali del Paese anche con riferimento alle prestazioni previdenziali e assistenziali erogate dall'Istituto. Sviluppo base dati statistica su prestazioni erogate dall'Istituto a favore di donne vittime di violenza.

Il rapporto, previsto dal PIAO - Progetto_2023_21.1.1, è stato trasmesso ufficialmente con PEI INPS.0008.13/12/2023.0001431. Sono stati pubblicati sul sito dell'Istituto i dati sulle vittime di violenza di genere e sono stati forniti alla RGS i dati per la redazione del bilancio di genere dello Stato in base alla Convenzione per l'attività di analisi e valutazione della spesa per la redazione del Bilancio di genere MEF - RGS - Prot. 87373 del 11/06/2020.



Progetto «L'INPS è con le donne»

Avviato presso la Direzione provinciale Terni, con estensione su tutto il territorio nazionale, sono state implementate le attività di sensibilizzazione e informazione rivolte alla prevenzione della violenza contro le donne e la divulgazione di progetti sulla violenza contro le donne. È stato sottoscritto l'Accordo nell'ambito del progetto "INPS per tutti" con CAV e case rifugio (DR Marche, DP Salerno, Avellino e Potenza). Sono state realizzate iniziative su tutto il territorio per la giornata del 25 novembre a favore dell'utenza con distribuzione di materiale, affissione di locandine (1522, posto occupato), apertura di sportelli dedicati e tutte le sedi su territorio illuminate di rosso.

Obiettivi del PIAO - Attività e Progetti

Il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, ha dato il suo contributo nella realizzazione degli obiettivi relativi alle seguenti attività/progetti con riferimento all'ambito **Salute di genere** contenuto nel PIAO 2023.

DESCRIZIONE OBIETTIVO	STRUTTURA CENTRALE CAPOFILA	ATTIVITÀ E OUTPUT 2023	% REALIZZAZIONE AL 31-12-2023
<p>Valutazione clima aziendale Promozione di un questionario diretto alla valutazione del clima aziendale ed azioni conseguenti.</p>	DC Benessere Organizzativo, Sicurezza e Logistica	Dopo la somministrazione del questionario (messaggio Hermes n. 807 del 27 febbraio 2023) e la successiva analisi delle risultanze, sono stati definiti i fabbisogni formativi. Insieme alla DC Formazione e Accademia INPS sono stati individuati la platea, i contenuti e le possibili modalità di erogazione. Non è stato necessario individuare alcun operatore esterno, in quanto la formazione richiesta sarà svolta con personale interno all'Istituto.	100%
<p>Conciliazione vita-lavoro Analisi del welfare aziendale per genere. Fruizione smart working e congedi.</p>	Coordinamento Generale Statistico attuariale	Sono stati condivisi i dati di interesse per il progetto e predisposti i relativi report di analisi per l'esame delle criticità. I dati sono confluiti nell'applicativo "Cruscotto di genere" presente nella intranet dell'Istituto. Il progetto si è concluso con la trasmissione della relazione finale alla Segreteria del Direttore generale con la PEI n. 1440 del 15 dicembre 2023.	100%
<p>Sportello di ascolto Promozione di azioni a supporto dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità per implementare e arricchire il bagaglio di conoscenze soggettive sul potenziale di ogni dipendente, prendendosi cura altresì di supportare il dipendente anche nei momenti di disagio personale.</p>	DC Risorse umane	<p>È stato definito lo strumento contrattuale da utilizzare per la realizzazione del progetto e l'ammontare degli oneri per il finanziamento del servizio, con la creazione del capitolo di spesa non obbligatoria 4U1104078 «Oneri connessi al finanziamento delle iniziative in materia della salute di genere».</p> <p>È stata acquisita la disponibilità dell'Ente Nazionale di Previdenza ed Assistenza per gli Psicologi a sottoscrivere la convenzione per l'erogazione del servizio e possibilità di effettuare i colloqui preferibilmente su Microsoft Teams, oltre che presso gli studi dei professionisti iscritti a tale Ente che aderiranno all'iniziativa. Con il messaggio Hermes n. 4704 del 29 dicembre 2023 è stato attivato in via sperimentale lo Sportello di ascolto.</p>	100%

SEZIONE 7

Misurazione e Valutazione della Performance

Personale assunto nel 2023

Misurazione e Valutazione della Performance organizzativa delle strutture produttive

Valutazione Performance organizzativa dei dirigenti e dei professionisti

Performance individuale - personale del comparto funzioni centrali – famiglie professionali (ex Aree A, B, C)

Performance individuale dei dirigenti e dei professionisti



Personale assunto nell'anno 2023

PERSONALE ASSUNTO	N.
Dirigenti art. 19 co.6 con incarico dirigenziale *	4
Dirigenti art. 19 co.6 con incarico di livello generale*	1
Legale I livello	15
Tecnico ediliz. 1.Livello	33
Medico legale 1 fascia	31
Medico legale 2 fascia	64
Funzionari amministrativi (ex c4)	1
Funzionari amministrativi (ex c1)	13
Funzionari consulenti di protezione sociale (ex c1)	4.778
Funzionari vigilanza (ex c2)	1
Assistenti amministrativi (ex b2)	1
Insegnante supplente annuale	3
Insegnante supplente temporaneo	3
TOTALE	4.948

*incarichi conferiti a tempo determinato a persone di particolare e comprovata qualificazione professionale, non rinvenibile nei ruoli dell'Amministrazione (D.Lgs.165/2001, art. 19, comma 6)

Misurazione e valutazione della Performance organizzativa delle strutture produttive



La misurazione e la 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 ed efficienza. Nelle tabelle è rappresentata la suddivisione delle strutture in base ai parametri di liquidazione.

COMPONENTI PER LA RETRIBUZIONE ACCESSORIA

INCENTIVO ORDINARIO

Collegato ad obiettivi di efficienza (produttività) ed efficacia (indicatori sintetici di qualità misurati attraverso obiettivi predefiniti di budget), può oscillare fra un parametro minimo pari a 90 ed un parametro massimo pari a 110 (con parametri intermedi di 95 e 100).

INCENTIVO SPECIALE

Collegato al raggiungimento di obiettivi di efficacia (indicatori sintetici di qualità misurati attraverso il miglioramento rispetto all'anno precedente), può oscillare fra un parametro minimo di 80 e quello massimo di 100 (con oscillazioni lineari fra 80 e 100 collegate alla percentuale di raggiungimento).

PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE INCENTIVO ORDINARIO	NUMERO SEDI COLLOCATE NEL PARAMETRO AL 31/12/23
90	0
95	0
100	5
110	134
TOTALE	139

PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE INCENTIVO SPECIALE	NUMERO SEDI COLLOCATE NEL PARAMETRO AL 31/12/23
<90	0
Tra 90 E 99,99	0
100	139
TOTALE	139

Valutazione Performance organizzativa dei dirigenti e dei professionisti - 1



PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DIRIGENTI

La performance organizzativa rappresenta i risultati conseguiti da una struttura in termini di obiettivi di efficacia, di efficienza, economico-finanziari e collegati anche alla gestione delle risorse umane ed economiche.

Nelle tabelle sono rappresentati i risultati dei dirigenti (strutture centrali e territoriali) divisi in base al parametro di liquidazione collegato ai risultati di performance organizzativa.

I risultati evidenziano una generale omogeneità di distribuzione tra le fasce medio alte tra le strutture centrali e territoriali.

DIRIGENTI STUTTURE TERRITORIALI		
PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE	FREQUENZA ASSOLUTA	% sul totale
TRA 80 E 89,99	0	0%
TRA 90 E 99,99	5	1%
=100	330	99%
TOTALE	335	100,00%

DIRIGENTI STUTTURE CENTRALI		
PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE	FREQUENZA ASSOLUTA	% sul totale
TRA 80 E 89	0	0%
TRA 90 E 99	0	0%
=100	174	100,00%
TOTALE	174	100,00%

Valutazione Performance organizzativa dei dirigenti e dei professionisti - 2



PERFORMANCE ORGANIZZATIVA PROFESSIONISTI E MEDICI

Relativamente all'Area legale e medico legale, a livello territoriale, si registra una distribuzione differenziata tra le fasce. I Coordinamenti tecnico-edilizi hanno una distribuzione che si colloca tra le fasce medio alte.

PARAMETRO LIQUIDAZIONE	PROFESSIONISTI E MEDICI (Strutture Territoriali)					
	COORDINAMENTI LEGALI		COORDINAMENTI MEDICO LEGALI		COORDINAMENTI TECNICO EDILIZI	
	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %
TRA 80 E 89,99	0	0%	33	19%	0	0%
TRA 90,00 E 99,99	22	11%	63	36%	0	0%
=100	186	89%	78	45%	100	100%
TOTALE	208	100%	174	100%	20	100%

Per i Coordinamenti Generali si evidenzia una distribuzione tra le fasce medio alte.

PARAMETRO LIQUIDAZIONE	PROFESSIONISTI E MEDICI (Strutture Centrali)							
	COORDINAMENTO GENERALE LEGALE		COORDINAMENTO GENERALE MEDICO LEGALE		COORDINAMENTO GENERALE TECNICO EDILIZIO		COORDINAMENTO GENERALE STATISTICO ATTUARIALE	
	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %
TRA 80 E 89,99	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TRA 90,00 E 99,99	0	0%	10	100%	0	0%	0	0%
=100	15	100%	0	0%	11	100%	13	100%
TOTALE	15	100%	10	100%	11	100%	13	100%

Performance individuale

Il processo di valutazione del personale dell'Istituto è riportato nel Sistema di Misurazione e Valutazione della performance in uso nel periodo di riferimento.

Nell'ambito dell'Istituto, ai fini della performance individuale, si distinguono quattro aree:

Personale del comparto funzioni centrali –
famiglie professionali (ex Aree A, B, C)

Dirigenti

Professionisti delle aree tecnico-edilizia,
statistico-attuariale e legale

Medici



Performance individuale personale del comparto funzioni centrali – famiglie professionali (ex Aree A, B, C)



Per il personale del comparto funzioni centrali – famiglie professionali (ex Aree A, B, C), la valutazione si base su tre componenti. * Al momento della redazione del presente documento la valutazione finale non si è conclusa.

Obiettivi di gruppo

- attraverso la rilevazione degli obiettivi di produzione della struttura organizzativa (struttura fisica) a cui afferisce il valutato

Contributo individuale

- rispetto alla qualità del contributo assicurato dal valutato alla performance del gruppo di riferimento

Abilità

- rispetto ad un set di 4 abilità attese ed osservabili (3 per i dipendenti senza Posizione Organizzativa), legate ai diversi aspetti trasversali del lavoro, e messi in atto dal valutato nello svolgimento dei compiti assegnati

Parametro Finale	Liquidazione performance Individuale (fase valutazione intermedia)	
	DG	Territorio
Minore o = 75	0	0
75 < tra < 80	0	0
80 <= tra < 90	1	31
Maggiore o = 90	3.159	22.719
Totale schede valutate	25.910	

Nella tabella è rappresentata la distribuzione dei risultati della valutazione intermedia della performance individuale tra strutture centrali e territoriali. Si specifica che la tabella aggrega i risultati per numero di schede. Pertanto un soggetto potrebbe aver ottenuto più schede in base alla mutata assegnazione di area/ufficio.

* L'intero processo di valutazione è riportato nel Sistema di Misurazione e Valutazione della performance in uso nel periodo di riferimento.

Performance individuale dei dirigenti e dei professionisti-1



PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI FASCIA 2^

La Performance individuale valuta i comportamenti manageriali e professionali ed è misurata attraverso una scheda di valutazione (range di valutazione tra 0 e 60).

Punteggio Scheda		% ragg. Obiettivi			
da punti	a punti	da %	a %	Numero Schede	%
0	41	0	< 70	4	1.06%
42	42	70	70	0	0.00%
43	43	71,67	71,67	0	0.00%
44	44	73,33	73,33	0	0.00%
45	45	75	75	0	0.00%
46	47	76,67	78,33	2	0.53%
48	50	80	83,33	10	2.66%
51	52	85	86,67	6	1.60%
53	54	88,33	90	29	7.71%
55	60	91,67	100	325	86.44%
Totale				376	100,00%

Nella tabella sono presentati i risultati dell'iter di misurazione aggregati per diversi scaglioni di punteggio/percentuale di raggiungimento degli obiettivi, estratti dalla procedura "Valutazione della Performance Dirigenti" con riferimento alla "valutazione intermedia" condotta sulla base del SMVP in uso nel periodo di riferimento.

Sono evidenziati, con diversi colori, i tre macro-scaglioni di punteggio:

- punteggio inferiore a 42 punti;
- punteggio fra 42 e 54 punti;
- punteggio fra 55 e 60 punti.

Si specifica che la tabella aggrega i risultati per numero di schede (quindi un dirigente potrebbe avere più schede in caso abbia ricoperto più incarichi durante l'anno).

Performance individuale dei dirigenti e dei professionisti-2



PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI FASCIA 1^

In tabella sono riportati i risultati relativi alle schede di valutazione dei dirigenti di I fascia.

I dati relativi alle 418 schede riportate nelle due tabelle (Dirigenti I e II fascia) fanno riferimento a 399 dirigenti valutati (la differenza si deve ai doppi incarichi e alle conseguenti schede multiple per un singolo dirigente).

Punteggio Scheda		% ragg. Obiettivi		Numero Schede	%
da punti	a punti	da %	a %		
0	41	0	<70	0	0.00%
42	42	70	70	0	0.00%
43	43	71,67	71,67	0	0.00%
44	44	73,33	73,33	0	0.00%
45	45	75	75	0	0.00%
46	47	76,67	78,33	0	0.00%
48	50	80	83,33	0	0.00%
51	52	85	86,67	0	0.00%
53	54	88,33	90	0	0.00%
55	60	91,67	100	42	100.00%
Totale				42	100,00%

Si evidenzia infine che, al momento della redazione del presente documento, il processo di valutazione finale è stato avviato soltanto per il personale dirigente.

SEZIONE 8

Collegamento con la prevenzione della corruzione

Sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza

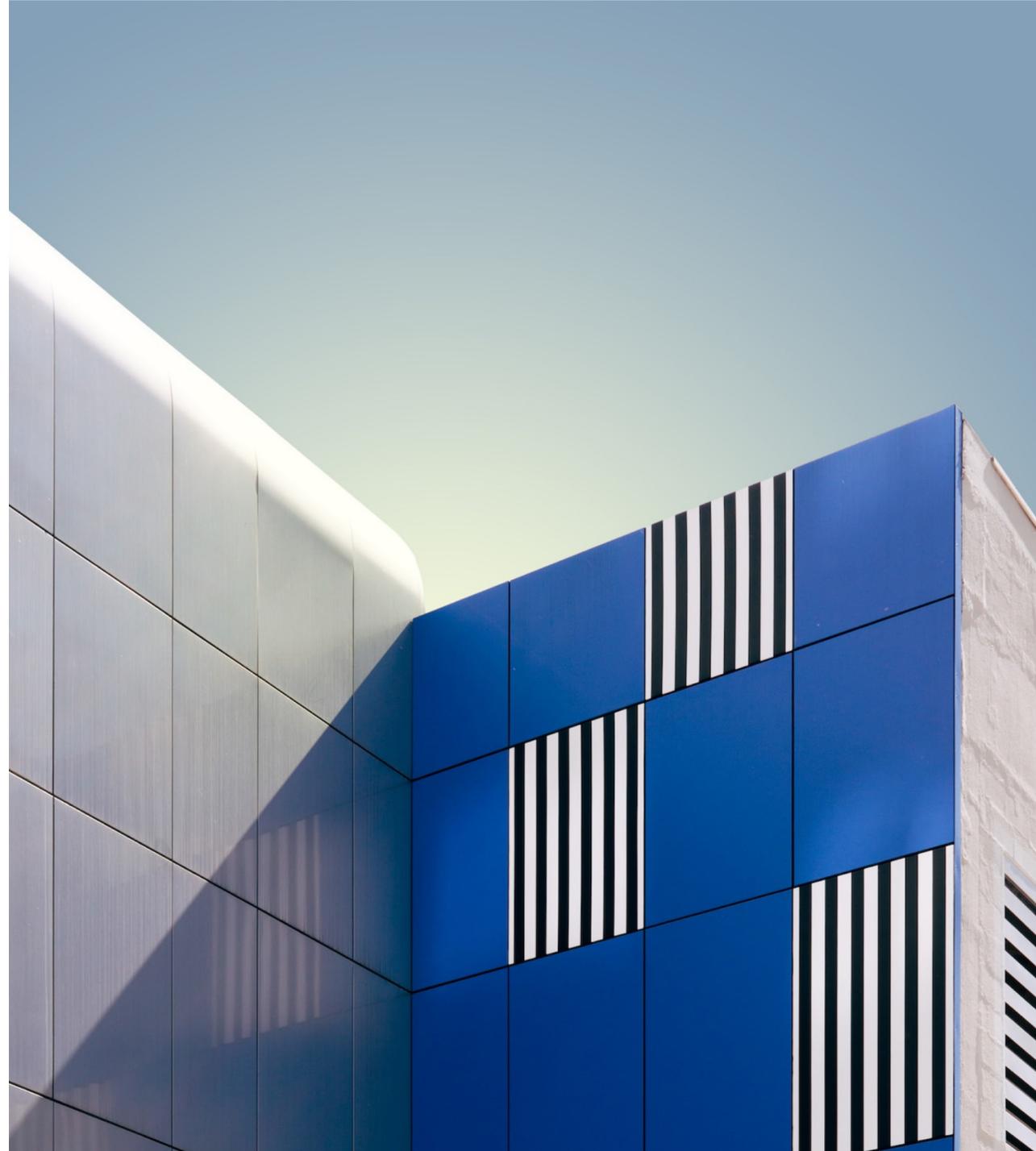
Risultati conseguiti nel 2023

Monitoraggio situazioni di conflitto di interessi

*Monitoraggio dell'attuazione delle misure di prevenzione della
corruzione di carattere generale*

Sistema di gestione del rischio

Trasparenza ed obblighi di pubblicazione



Sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza

Il collegamento tra il Piano della performance e il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT) risponde a specifiche disposizioni contenute nella legge n. 190/2012 e nel D. Lgs. n. 33/2013, e s.m.i., nonché a dettagliate indicazioni contenute nei Piani Nazionali Anticorruzione.

Con l'introduzione del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), la soppressione del PTPCT disposta dal DPR n. 81/2022 e la successiva creazione della sottosezione «*Rischi corruttivi e trasparenza*», il collegamento fra la prevenzione della corruzione e le altre sezioni di cui si compone il PIAO, prime fra tutte quella della *performance*, cresce in vista della realizzazione degli obiettivi di valore pubblico.

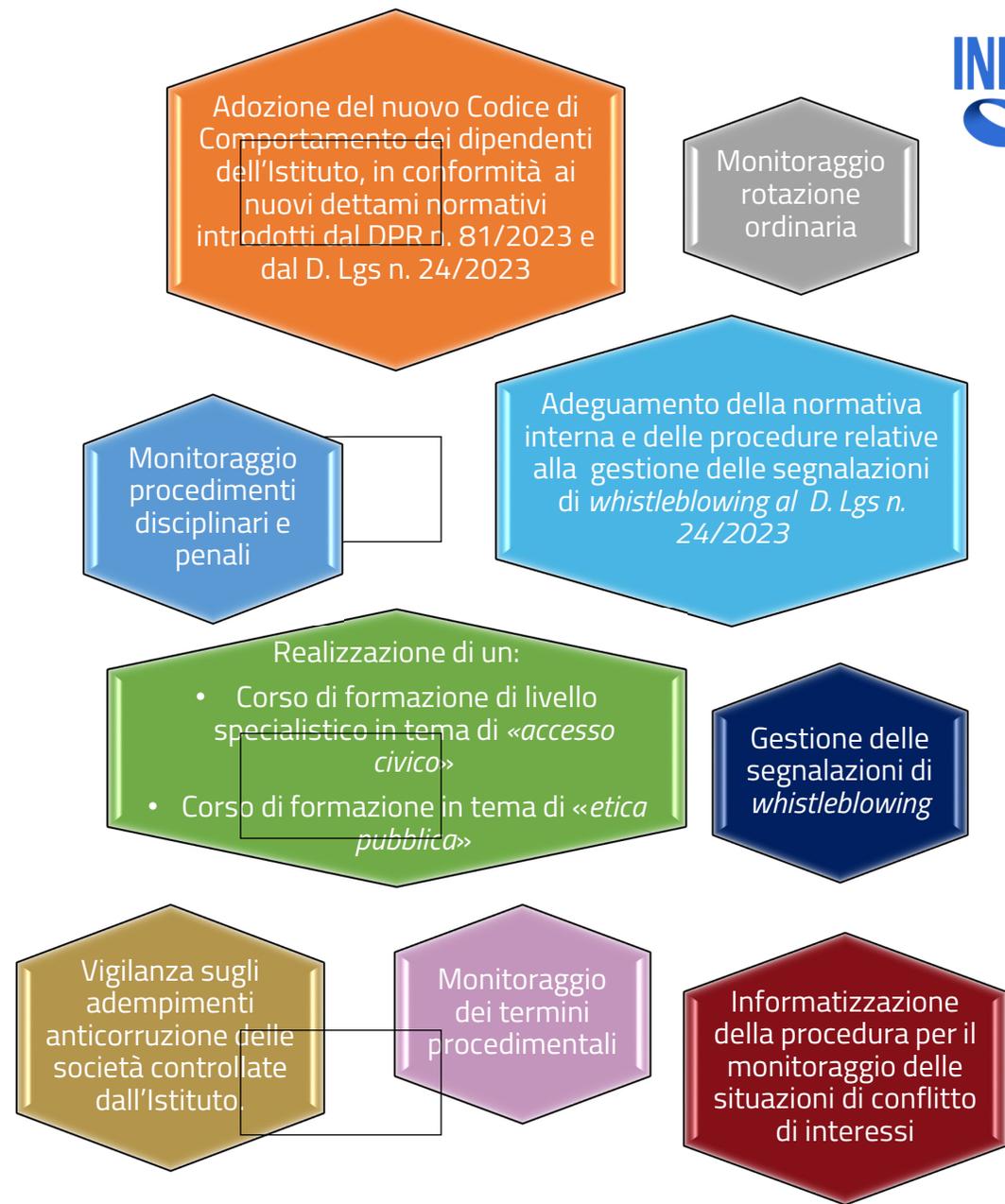
L'obiettivo della creazione di valore pubblico può essere raggiunto avendo chiaro che la prevenzione della corruzione e la trasparenza sono dimensioni del e per la creazione del valore pubblico, di natura trasversale per la realizzazione della missione istituzionale di ogni amministrazione o ente.

La sottosezione «*Rischi corruttivi e trasparenza*» è stata predisposta dal Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. c) del DPCM n. 132/2022, attraverso un'attività di aggiornamento ed integrazione della precedente sottosezione, svolta con riferimento alle iniziative assunte nel 2023 in materia di anticorruzione e trasparenza, ed a quelle pianificate per il triennio di riferimento, in coerenza con gli obiettivi strategici definiti dall'organi di indirizzo.

Risultati conseguiti nel 2023

La sottosezione «*Rischi corruttivi e trasparenza*» contiene un'ampia sezione dedicata alle misure di prevenzione della corruzione sia *generali* che *specifiche*. Entrambe le tipologie di misure sono utili a definire la strategia di prevenzione della corruzione in quanto agiscono su due differenti livelli: in maniera trasversale sull'organizzazione complessivamente intesa e, in maniera puntuale, sui singoli eventi rischiosi individuati nell'ambito del sistema di gestione del rischio corruzione adottato dall'Istituto.

Alcune delle attività realizzate nel corso del 2023



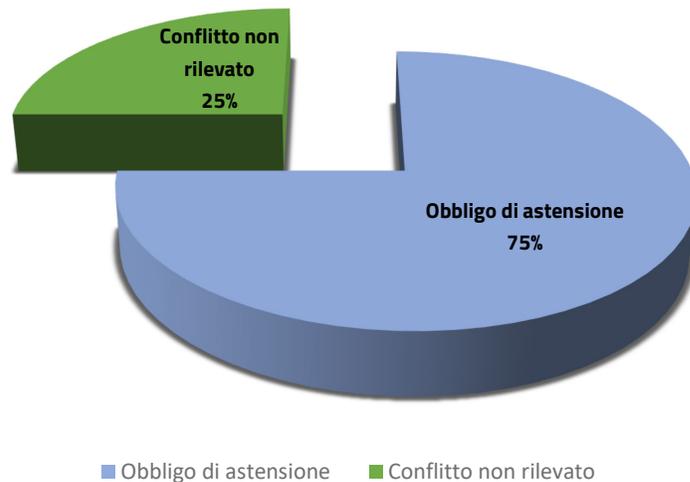
Monitoraggio situazioni di conflitto di interessi

Con la determinazione commissariale n. 97 del 14 dicembre 2023, è stato adottato, previo parere favorevole dell'Organismo Indipendente di Valutazione, il "Codice di comportamento dei dipendenti dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, ai sensi dell'art. 54, comma 5 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", predisposto dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza. In attuazione di quanto previsto dall'art 10 del suddetto Codice, nel 2023 i Direttori Centrali, Regionali e di Coordinamento Metropolitano, il Direttore Servizi al Territorio, i Responsabili degli Uffici Centrali e di Supporto ed i Coordinatori Generali dei rami professionali, hanno comunicato al RPCT le segnalazioni di conflitto di interessi, anche potenziale, ricevute nel corso dell'anno 2022 dal personale assegnato alle strutture di propria competenza.

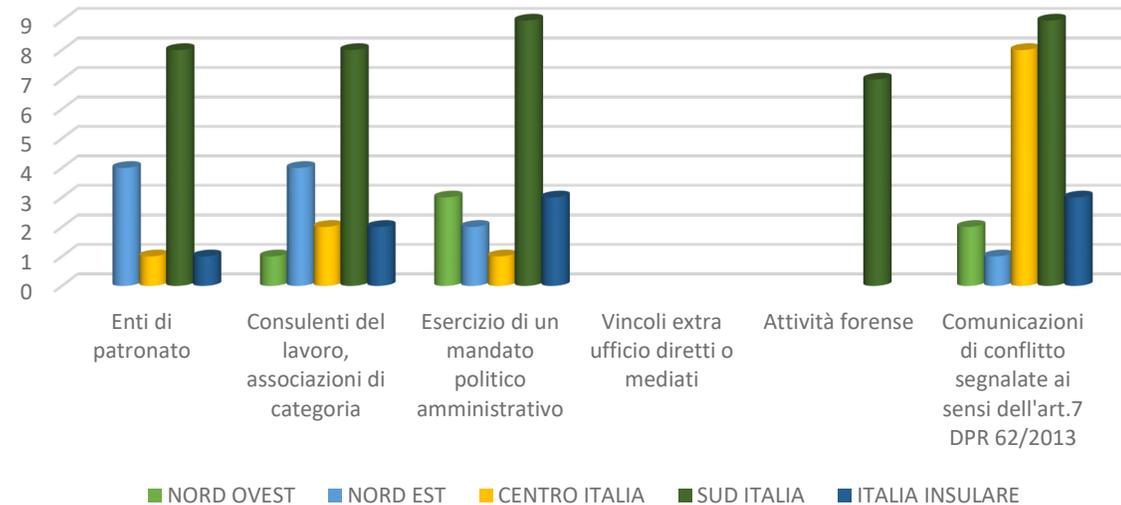
A livello centrale e territoriale, pertanto, sono stati adottati n. **87** provvedimenti, così ripartiti

In particolare, dai dati rilevati a livello regionale e di coordinamento metropolitano risultano le seguenti tipologie di conflitti di interessi.

Decisioni assunte sui conflitti segnalati



Origini del conflitto



Monitoraggio dell'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione di carattere generale



Il monitoraggio dell'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione di carattere generale con riferimento al periodo dal 1° novembre 2022 al 31 ottobre 2023 è stato svolto attraverso la compilazione, da parte dei Direttori Centrali, Regionali e di Coordinamento Metropolitano, del Direttore Servizi al Territorio, dei Responsabili di Uffici Centrali e di Supporto e dei Coordinatori Generali dei rami professionali, di un questionario appositamente predisposto ed aggiornato annualmente.

L'esito del monitoraggio è positivo in quanto tutti gli adempimenti sono stati effettuati da tutte le Strutture dell'Istituto al **100 %**.

Sistema di gestione del rischio

Le attività svolte nel 2023 ai fini dell'attuazione del sistema di gestione del rischio corruzione sono:

- individuazione, valutazione e trattamento di n. **13** nuovi rischi di cui: n. **4** rischi «*medi*» centrali, n. **2** rischi «*medi*» territoriali, n. **3** rischi «*bassi*» centrali, e n. **4** "bassi" territoriali;
- determinazione delle misure «*specifiche*» per un totale di n. **12** rischi di cui: n. **4** rischi «*medi*» centrali, n. **2** rischi «*medi*» territoriali, n. **2** rischi «*bassi*» centrali e n. **4** rischi «*bassi*» territoriali;
- rivalutazione di n. **83** rischi «*medi*» sia centrali che territoriali di cui: n. **1** rischio «*alto*» centrale, n. **19** rischi «*medi*» centrali ; n. **23** rischi «*bassi*» centrali; n. **21** rischi «*medi*» territoriali e n. **19** rischi «*bassi*» territoriali;
- monitoraggio delle misure «*specifiche*» riferite a n. **134** rischi così ripartiti: n. **22** rischi «*medi*» centrali, n. **14** rischi «*bassi*» centrali, n. **46** rischi «*medi*» territoriali, n. **52** rischi «*bassi*» territoriali.

Nel «*Registro degli eventi rischiosi*» allegato alla sottosezione «*Rischi corruttivi e trasparenza*» risultano complessivamente mappati n. **530** processi/attività svolti dall'Istituto a rischio corruzione, di cui n. **276** svolti livello centrale e n. **254** svolti a livello territoriale.

Le misure «*specifiche*» complessivamente individuate per i predetti **530** rischi sono pari a n. **862**.

Rischi	Misure di controllo	Misure di trasparenza	Misure di regolamentazione	Misure di formazione	Misure di rotazione	Totale misure "specifiche"
Centrali	111	26	308	5	2	452
Territoriali	103	3	297	7	0	410
Totale	214	29	605	12	2	862

Trasparenza ed obblighi di pubblicazione

In materia di trasparenza, 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 di riesame di accessi civici «*generalizzati*» pervenute.



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 RPCT;
- degli accessi civici "*generalizzati*", predisposti e aggiornati dalla Direzione centrale Risk Management, Compliance e Antifrode.



Allegato 1 – Stato di attuazione Linee Guida Gestionali

Linee Guida Gestionali 2023



Assicurare un'efficace integrazione nel sistema INPS dei servizi e delle risorse trasferite dall'INPGI.	1.1	Completare i piani di razionalizzazione delle sedi strumentali approvati nel 2022 e migliorare l'efficienza energetica delle suddette sedi; riorganizzare le strutture sociali.	17.1
In coerenza con la linea guida 2022, rivedere il processo di concessione dell'invalità civile in tutte le sue componenti, anche al fine di migliorare i tempi di definizione del procedimento, compresa la fase sanitaria, previa ridefinizione del modello organizzativo interno.	2.1	Completare le assunzioni previste per il 2023 dal Piano dei Fabbisogni.	18.1
Riduzione significativa della giacenza del contenzioso amministrativo attraverso idonee misure procedurali (integrazione procedure di gestione Sisco-Dica-Incas) e organizzative (adozione del nuovo Regolamento di Autotutela e del nuovo Regolamento unificato per la gestione dei ricorsi).	3.1	Studio sull'incidenza della contribuzione previdenziale sui redditi da lavoro e su quelli dei lavoratori autonomi, possibilmente comparato con gli altri Paesi Europei.	19.1
Assegno unico universale: - analisi dell'impatto economico sui percettori e le loro famiglie; - sviluppi procedurali per il rinnovo automatico della prestazione.	4.1	Realizzare un nuovo Osservatorio statistico per il monitoraggio epidemiologico delle evoluzioni di medio periodo delle patologie collegate alla COVID (malattia da Coronavirus), basato sulla raccolta organica dei certificati di malattia.	20.1
Garantire maggiore efficacia nella finalizzazione delle risorse del Fondo Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali anche tramite proposte normative, ove necessario.	5.1	Inserimento nel Piano triennale dell'attività di ricerca nuove sezioni relative a: - un sistema strutturato di analisi sulle retribuzioni; - un Rapporto di genere sulla struttura e sulle dinamiche occupazionali, economiche e sociali del Paese anche con riferimento alle prestazioni previdenziali e assistenziali erogate dall'Istituto; - una comparazione fra i sistemi previdenziali a livello comunitario ed un monitoraggio sull'evoluzione normativa anche in riferimento alla disciplina dei modelli di governance degli Enti che li presiedono.	21.1
Garantire maggiore efficacia nell'erogazione degli ammortizzatori sociali in linea con il quadro normativo vigente.	6.1	Completare la realizzazione del progetto Open Data.	22.1
Razionalizzazione del flusso procedimentale per l'intervento del Fondo di Garanzia e incentivazione della Previdenza Complementare.	7.1	Progettare, con la condivisione dei Ministeri vigilanti, la revisione della struttura delle missioni e programmi del bilancio sulla base delle nuove esigenze di rilevazione evidenziate dal CIV ed in coerenza con gli obiettivi e le funzioni dell'Istituto.	23.1
Verifica dello stato di attuazione della Carta dei servizi e promozione di un percorso di diffusione della sua conoscenza.	8.1	Aggiornamento dei criteri di declaratoria di irrecuperabilità dei crediti con istituzione di appositi sottoconti per evidenziare il grado di esigibilità all'interno delle singole gestioni.	24.1
Sviluppare ulteriori forme di collaborazione con gli intermediari dell'Istituto.	9.1	Attivare nuove sezioni territoriali della Rete del lavoro agricolo di qualità al fine di promuovere la prevenzione del lavoro sommerso e ridurre l'evasione contributiva.	25.1
Valutazione sull'opportunità di far evolvere l'attuale modello organizzativo anche con riferimento alle modalità di ricevimento dell'Utenza.	10.1	Proseguo del piano pluriennale di aggiornamento dei conti individuali. Revisione del sistema degli errori bloccanti di Unicarpe. Piano di smaltimento delle anomalie del conto finora non rilevate, tramite liste da mettere a disposizione del territorio.	26.1
Realizzare un significativo abbattimento degli arretrati sulle domande ad istanza di parte anche intermedie.	11.1	Studio dei riflessi sui conti dell'Istituto delle norme in materia di agevolazioni e decontribuzione.	27.1
Monitoraggio delle deleghe relative all'utilizzo dello SPID al fine di rilevare eventuali comportamenti fraudolenti.	12.1	Completamento dell'utilizzo del sistema Uniemens per tutte le Gestioni previdenziali.	28.1
Percorso formativo per il personale in materia di Etica pubblica e sviluppo reportistica al CIV sul Piano Anticorruzione.	13.1	Rafforzamento dei flussi informativi verso il CIV.	29.1
Pieno utilizzo delle potenzialità di 3-I e INPS Servizi S.p.A..	14.1	Completamento dei Progetti del PNRR.	30.1
Potenziare l'efficacia delle attuali funzioni di recupero delle prestazioni indebite e di vigilanza ispettiva e delle attività di recupero crediti contributivi, anche nei confronti delle PP.AA, attraverso percorsi formativi congiunti con l'INL ed il consolidamento del modello organizzativo.	15.1	Attuare una radicale semplificazione dei formati e del linguaggio di interazione con l'esterno (cittadini, imprese, intermediari, stakeholder in genere), sia per interazioni frontali sia on line.	31.1
Valorizzazione del patrimonio a reddito con un piano di dismissione incrementale rispetto al 2022.	16.1	Obiettivi già indicati dal Consiglio di Amministrazione che non hanno trovato piena attuazione entro l'anno di riferimento.	32.1

■ Linea Guida Comune/Obiettivo Generale di Ente ■ Linea Guida Specifica/Obiettivo Specifico

Stato di attuazione degli Obiettivi Generali di Ente



Risultati anno 2023

N.	OBIETTIVO GENERALE DI ENTE	PESO	STATO DI ATTUAZIONE*
1	CONTO ASSICURATIVO	30%	111,43%
2	PENSIONI DI INVALIDITÀ CIVILE ED INDENNITÀ DI ACCOMPAGNAMENTO AGLI INVALIDI CIVILI	20%	89,53%
3	VIGILANZA E RECUPERO CREDITI	20%	122,79 %
4	ACCESSO AI SERVIZI	10%	100%
5	CONTENZIOSO	20%	105,14%

*Con riferimento allo stato di avanzamento dei progetti e degli obiettivi di produzione associati agli Obiettivi Generali di Ente.

Stato di attuazione delle Linee Guida Gestionali



Percentuale di realizzazione delle Linee Guida Gestionali



Anno 2023

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2023		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
1.1 Assicurare un'efficace integrazione nel sistema INPS dei servizi e delle risorse trasferite dall'INPGI		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
1.1	Assicurare, a seguito del trasferimento della Gestione sostitutiva INPGI all'INPS, una corretta rendicontazione per i titolari di prestazioni pensionistiche dirette e ai superstiti iscritti al FPLD, con evidenza contabile separata.		
1.1	Prevedere risorse umane competenti sulle specifiche normative, affinché il Polo appositamente costituito possa garantire adeguata assistenza ai giornalisti titolari di prestazioni pensionistiche o titolari di posizioni assicurative presso l'Inpgi alla data del 30 giugno 2022.		
4.3	Monitorare il processo di trasferimento del personale ex INPGI e prevedere specifici percorsi formativi.		
4.10	Attuare un'attenta rendicontazione delle fasi di trasferimento del patrimonio immobiliare INPGI.		

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2023		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
2.1 In coerenza con la linea guida 2022, rivedere il processo di concessione dell'invalidità civile in tutte le sue componenti, anche al fine di migliorare i tempi di definizione del procedimento, compresa la fase sanitaria, previa ridefinizione del modello organizzativo interno.		OGE	91,67%*
Linea Programmatica CIV			
2.1	Garantire un puntuale monitoraggio sull'attuazione delle disposizioni relative all'iter di concessione di invalidità civile in ogni sua fase.		
2.1	Attuare tutte le iniziative e predisporre le necessarie condizioni organizzative affinché l'INPS possa divenire l'unico "soggetto accertatore" dello stato di invalidità civile e per assicurare omogeneità di valutazione e semplificazione del procedimento nel suo complesso e dando così priorità alle esigenze e alle aspettative delle persone più vulnerabili salvaguardando in ogni caso l'esperienza e la competenza maturata dai medici ASL.		
2.1	Dare completa attuazione, in maniera omogenea su tutto il territorio nazionale, alle numerose misure di semplificazione già previste nel procedimento per il riconoscimento dell'invalidità civile, con il coinvolgimento dei Patronati, abilitati all'utilizzo di tutte le procedure informatiche già a disposizione dei cittadini.		
2.1	Riorganizzare l'area sanitaria con nuove articolazioni dell'attività, alla luce delle nuove assunzioni e della revisione del modello contrattuale dei medici liberi professionisti convenzionati.		
2.1	Aggiornare la circolare n. 131 del 2009 (avente ad oggetto la legge n.102/2009 - nuovo processo dell'invalidità civile - aspetti organizzativi e prime istruzioni operative) tenendo conto di tutte le innovazioni e modifiche apportate nel corso degli anni al processo di riconoscimento dei benefici in materia di invalidità civile, cecità civile, sordità civile, handicap e disabilità, in modo da fornire alle strutture INPS linee guida complete ed aggiornate e ai cittadini e ai Patronati che li rappresentano un'informazione chiara e trasparente.		
2.1	Promuovere l'assunzione di ulteriore personale medico di ruolo, anche per garantire, in attuazione di quanto previsto dalla legge, la presenza del medico Inps in tutte le Commissioni.		
2.1	Rivedere le funzioni delle Unità Operative Semplici funzionali (UOSF - monitoraggio del contenzioso delle sedi territoriali) valutando l'impatto delle nuove competenze in materia di inabilità al lavoro per i dipendenti pubblici.		

(*) Il nuovo assetto organizzativo dell'area medico-legale è in fase di rielaborazione anche in considerazione della riforma in materia di invalidità civile.

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2023		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
3.1 Riduzione significativa della giacenza del contenzioso amministrativo attraverso idonee misure procedurali (integrazione procedure di gestione Sisco-Dica-Incas) e organizzative (adozione del nuovo Regolamento di Autotutela e del nuovo Regolamento unificato per la gestione dei ricorsi).		OGE	83,33%*
Linea Programmatica CIV			
4.1.g	Riesaminare e intervenire sui processi che contribuiscono a favorire una riduzione dei tempi e un minor ricorso al contenzioso giudiziario.		
4.1.g	Analizzare congiuntamente le problematiche relative al contenzioso amministrativo ed a quello giudiziario, per favorire una maggiore deflazione di entrambi. È fondamentale la revisione della procedura informatica di gestione del contenzioso giudiziario (SISCO), nell'ottica di tracciare tutte le fasi dello stesso e correlare i ricorsi giudiziari con i ricorsi amministrativi, dotando l'Avvocatura e le strutture competenti di adeguate procedure informatiche. Tali procedure, collegando il contenzioso amministrativo con quello giurisdizionale, consentirebbero di far conoscere agevolmente anche ai Comitati (con l'inserimento del solo nome) tutto il percorso amministrativo e giudiziale di ciascun ricorrente.		
4.1.g	Procedere con la revisione del vigente "Regolamento di autotutela" al fine di giungere ad una ridefinizione dei procedimenti, in un'ottica di risoluzione di eventuali criticità strutturali.		
4.1 Assegno unico universale: - analisi dell'impatto economico sui percettori e le loro famiglie; - sviluppi procedurali per il rinnovo automatico della prestazione.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
2.3	Evidenziare l'impatto economico che ha determinato, sul Bilancio dell'Istituto, l'erogazione dell'Assegno Unico universale quale sostegno economico alle famiglie per i figli a carico.		
2.3	Evidenziare l'impatto sui percettori dell'Assegno Unico che dovrà essere rappresentato tenendo conto anche dei diversi profili professionali e sociali effettuando, altresì, un raffronto tra le platee coinvolte nell'erogazione dell'Assegno unico universale in rapporto ai precedenti percettori.		

(*) Il rilascio del database SI.RI.CO è slittato al primo semestre del 2024 in seguito alla necessità di provvedere al suo ulteriore aggiornamento, posticipato per mancanza di risorse finanziarie. Inoltre la realizzazione della seconda fase del programma formativo sul contenzioso è stata rimandata per consentire la predisposizione di percorsi formativi a livello regionale, data la complessità del tema.

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2023		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
5.1 Garantire maggiore efficacia nella finalizzazione delle risorse del Fondo Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali anche tramite proposte normative, ove necessario.		SP	91,67%*
Linea Programmatica CIV			
2.5	Favorire l'incremento delle adesioni al Fondo Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali sostenendo un intervento normativo che possa: - riaprire i termini per le iscrizioni ovvero rendere strutturale la possibilità di iscrizione e potenziare l'erogazione delle prestazioni, in particolar modo per gli aderenti non autosufficienti; - semplificare le procedure per l'accesso delle prestazioni del Fondo Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali ex-INPDAP; - finalizzare parte delle risorse della Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali (Fondo Credito) come anticipo del pagamento delle quote di TFR/TFS spettanti ai dipendenti pubblici.		
2.5	Avviare un confronto tra gli Organi dell'Istituto per realizzare un intervento volto ad armonizzare le prestazioni offerte dall'INPS in ambito creditizio e sociale anche con la Gestione assistenza magistrale (ex ENAM) e con il Fondo Assistenza e Mutualità (ex IPOST) e che preveda l'istituzione di uno specifico Comitato Amministratore del Fondo Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali ex-INPDAP istituito ai sensi dell'art.1 della legge 662 del 23 dicembre 1996; l'organismo, in particolare, dovrà garantire la massima partecipazione delle rappresentanze dei lavoratori nella gestione delle risorse destinate alle attività creditizie e sociali per i lavoratori pubblici e pensionati iscritti, ottimizzando l'impiego delle stesse e stabilendone, altresì, la loro utilizzazione.		
2.5	Rendere in tempi brevi strutturale una interlocuzione con il CIV e un confronto con le OO.SS. sull'utilizzo delle risorse relative alla Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali.		
6.1 Garantire maggiore efficacia nell'erogazione degli ammortizzatori sociali in linea con il quadro normativo vigente.		SP	91,67%**
Linea Programmatica CIV			
3.2	Assicurare la massima semplificazione dell'iter procedurale delle erogazioni degli ammortizzatori sociali e rapidità nell'accesso agli strumenti di sostegno al reddito, valorizzando contestualmente la partecipazione della rappresentanza collettiva.		
3.2	Garantire maggiore efficacia ed efficienza nell'erogazione degli ammortizzatori sociali, in tutte le ipotesi previste dalla legge di riduzione o sospensione dell'attività lavorativa e di perdita involontaria del lavoro anche potenziando le risorse dedicate alla gestione delle prestazioni in esame.		
3.2	Monitorare il riordino normativo inerente agli ammortizzatori sociali, garantendo l'uniforme applicazione sul territorio, anche dal punto di vista temporale, delle disposizioni normative e dei criteri interpretativi adottati dal Ministero del Lavoro e dall'INPS.		

(*) Sono in corso gli approfondimenti in merito alla proposta di intervento normativo da sottoporre agli Organi per l'avvio dell'attività di acquisizione delle richieste di iscrizione al Fondo Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali.

(**) In relazione all'istituzione di un Polo per la gestione delle domande collegate alle causali più complesse della CIGO sono emerse difficoltà di natura organizzativa per il reperimento delle risorse necessarie ad assicurare una gestione efficiente e celere del carico di lavoro atteso. In alternativa, è stata prevista la costituzione di un gruppo di supporto alle sedi composto da 6 funzionari opportunamente formati sulla cassa integrazione. Il gruppo è attualmente costituito da una sola risorsa.

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2023		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
7.1 Razionalizzazione del flusso procedimentale per l'intervento del Fondo di Garanzia e incentivazione della Previdenza Complementare.		SP	88,89%*
Linea Programmatica CIV			
3.5	Definire un accordo quadro con il Ministero della Giustizia al fine di standardizzare e uniformare le procedure in tutto il territorio nazionale, adottando un modello unico centralizzato rispetto al pagamento del Trattamento di Fine Rapporto (TFR) dal Fondo di garanzia.		
5.3	Favorire le sinergie con i Fondi di previdenza complementare verificando anche la possibilità di un canale di contribuzione unico.		
5.3	Elaborare una proposta normativa che garantisca al lavoratore, nel caso di adesione alla previdenza complementare, l'erogazione di tutte le quote di TFR accantonate nel Fondo di Tesoreria INPS.		
8.1 Verifica dello stato di attuazione della Carta dei servizi e promozione di un percorso di diffusione della sua conoscenza.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
4.1.a	Predisporre un monitoraggio qualitativo e quantitativo: - sulla diffusione e conoscenza della Carta dei servizi sia all'interno che all'esterno dell'Istituto; - sulle modalità e i tempi di erogazione dei servizi, sull'accessibilità alle prestazioni dell'Istituto anche a fronte dei processi di digitalizzazione e sul sistema di accoglienza delle strutture territoriali; - sugli strumenti di tutela del cittadino e delle aziende individuati nella Carta dei servizi.		
4.1.a	Procedere ad un aggiornamento periodico della Carta dei servizi.		
9.1 Sviluppare ulteriori forme di collaborazione con gli intermediari dell'Istituto.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
4.1	Implementare e sviluppare le piattaforme di comunicazione condivise per favorire un'interlocuzione costante con tutti gli intermediari istituzionali.		
4.1	Strutturare un confronto costante con i partner istituzionali sulle principali innovazioni normative nelle materie di competenza dell'Istituto.		
4.1	Monitorare periodicamente lo stato di attuazione del Protocollo Patronati a livello nazionale e a livello territoriale e valutarne l'impatto sulla performance dell'Istituto.		
4.2	Integrare nel processo produttivo e nella co-progettazione delle soluzioni informatiche riguardanti attività rivolte all'utenza gli intermediari istituzionali, nell'ambito delle loro distinte competenze.		

(*) Considerato il regime di indisponibilità al quale soggiacciono le quote di TFR versate al Fondo Tesoreria, non sono stati riscontrati sufficienti presupposti normativi e amministrativi per elaborare una proposta normativa che garantisca al lavoratore, nel caso di adesione alla previdenza complementare, l'erogazione di tutte le quote di TFR accantonate nel Fondo di Tesoreria INPS.

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2023		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
10.1 Valutazione sull'opportunità di far evolvere l'attuale modello organizzativo anche con riferimento alle modalità di ricevimento dell'Utenza.		SP	88,33%*
Linea Programmatica CIV			
4.1.b	Realizzare interventi correttivi sul modello organizzativo relativo alla produzione dei servizi e alla rete di prossimità, per renderlo effettivamente uniforme e generale, che tenga conto delle diverse funzioni e prestazioni dell'Ente, delle necessarie flessibilità organizzative, funzionali e di accoglienza, delle specificità territoriali, delle modalità organizzative ed informatiche più idonee a migliorare la relazione con l'utenza e l'accesso ai servizi, i tempi di risposta, i luoghi e le modalità per l'accoglienza, del rapporto con gli Enti territoriali che concorrono alla realizzazione del Welfare, di modalità dedicate e strutturate nel rapporto con gli intermediari istituzionali ed i soggetti della rappresentanza collettiva.		
4.1.b	Prevedere adeguate risorse umane, finanziarie e tecnologiche per ridisegnare il front office garantendo alternative ai canali digitali per l'accesso ai servizi.		
4.2	Porre in essere tutte le condizioni affinché il divario digitale non sia causa di esclusione dall'accesso alle nuove opportunità da parte di chi non è dotato delle necessarie conoscenze informatiche.		
4.1	Apportare le opportune modifiche al Regolamento di Organizzazione per riconoscere ai Comitati centrali e territoriali il ruolo di organismi dell'Istituto. I Comitati territoriali, quali articolazione a livello locale della presenza delle Parti sociali nell'Istituto, col sistema duale sul territorio oltre alle funzioni di risoluzione del contenzioso garantiscono: - la conoscenza delle esigenze delle comunità; - la conoscenza dei processi organizzativi dell'Istituto in relazione ai bisogni dell'utenza; - l'interlocuzione con i soggetti di rappresentanza istituzionale e sociale nel territorio. I Comitati centrali svolgono importanti funzioni di vigilanza sugli equilibri macroeconomici delle singole gestioni con valutazione sulla adeguatezza contributiva delle stesse.		
11.1 Realizzare un significativo abbattimento degli arretrati sulle domande ad istanza di parte anche intermedie.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
4.1.b	Operare affinché vengano garantiti agli intermediari istituzionali adeguate risorse corrispondenti al volume delle attività prestate, rivedendo e rafforzando anche i percorsi ispettivi e le modalità di erogazione.		

(*) Poiché la definizione della proposta di evoluzione del modello organizzativo è slittata al 2024, le soluzioni tecniche connesse alle modalità di ricevimento dell'utenza saranno sperimentate in relazione ai nuovi assetti organizzativi individuati.

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2023		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
12.1 Monitoraggio delle deleghe relative all'utilizzo dello SPID al fine di rilevare eventuali comportamenti fraudolenti.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
4.1.b	Prestare particolare attenzione alla gestione dello strumento delle deleghe nell'utilizzo dello SPID al fine di evitare eventuali abusi monitorando il flusso delle stesse e prevedendo una informativa periodica al CIV ed individuando eventuali interventi correttivi.		
13.1 Percorso formativo per il personale in materia di Etica pubblica e sviluppo reportistica al CIV sul Piano Anticorruzione.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
4.1.f	Impegnare gli Organi competenti a: - trasmettere al CIV con periodicità almeno semestrale, una reportistica dalla quale emerga l'efficacia degli strumenti utilizzati per l'attuazione del PTPCT; - organizzare percorsi di formazione per tutto il personale che abbiano quale tema l'etica pubblica.		
14.1 Pieno utilizzo delle potenzialità di 3-I e INPS Servizi S.p.A..		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
4.2	Impegnare i competenti Organi dell'Istituto, nella fase di creazione e sviluppo della società 3-I Spa a: -ridurre il ricorso a forniture esterne attraverso una gestione diretta delle attività informatiche; -assicurare che il processo di innovazione dei tre Istituti coinvolti si rifletta nella migliore qualità dei servizi agli utenti anche attraverso una maggiore condivisione e interoperatività dei dati; -garantire la coerenza del Piano industriale e la programmazione della Società con il Piano di sviluppo digitale dell'INPS e con i progetti di innovazione tecnologica; -rafforzare e qualificare i rapporti con gli intermediari istituzionali per garantire le prerogative dell'INPS in merito all'analisi dei bisogni; -garantire che i processi di reclutamento del personale esterno e di quello confluito volontariamente dall'Istituto avvengano sulla base di percorsi condivisi con le rappresentanze dei lavoratori; -assicurare il massimo livello informativo nei confronti del CIV attraverso la costituzione di una Cabina di regia con gli Organi per l'analisi degli aspetti economici finanziari e patrimoniali correlati alla realizzazione della società 3-I S.p.A.		

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2023		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
15.1 Potenziare l'efficacia delle attuali funzioni di recupero delle prestazioni indebite e di vigilanza ispettiva e delle attività di recupero crediti contributivi, anche nei confronti delle PP.AA, attraverso percorsi formativi congiunti con l'INL ed il consolidamento del modello organizzativo.		OGE	100,00%
Linea Programmatica CIV			
4.1.c	Estendere il modello dei Piani pluriennali a quelli della Vigilanza Ispettiva e documentale, in rapporto con l'INL, del riordino delle strutture e dei servizi e della Comunicazione istituzionale.		
4.1.c	Valorizzare, in sinergia con INL, il ruolo della vigilanza previdenziale attraverso specifici percorsi formativi modulati sulle competenze proprie del corpo ispettivo INPS da destinare, in particolare, ai neoassunti.		
4.1.c	Definire un modello organizzativo che integri l'attività di verifica amministrativa con l'attività di vigilanza ispettiva, in modo da realizzare un processo di lavoro unitario che, attraverso l'utilizzo ottimale delle banche dati dell'Istituto, sappia coniugare l'attività d'intelligence con quella svolta "sul campo" dagli ispettori. Tale modello, che dovrà avvalersi di algoritmi sempre più sofisticati ed efficaci, dovrà essere proposto all'INL, in modo da valorizzare il ruolo dell'INPS nelle politiche di contrasto all'evasione contributiva e permettere un innalzamento del livello complessivo dell'attività ispettiva.		
10.2	Rapida definizione, anche alla luce delle disposizioni in materia introdotte dalla legge n. 234/2021, dei necessari atti di convenzionamento necessari con i Fondi ed Enti preposti per l'accertamento della regolarità del versamento dell'aliquota di contribuzione ordinaria ai fondi di solidarietà bilaterali di cui all'art. 27, comma 1, d.lgs. n. 148/2015 per garantire alle aziende il rilascio del DURC e il regime di riscossione coattiva di cui all'art. 33, co. 4, d.lgs. n. 148/2015.		
16.1 Valorizzazione del patrimonio a reddito con un piano di dismissione incrementale rispetto al 2022.		SP	95,44%*
Linea Programmatica CIV			
4.5	Accelerare le procedure di cessione del patrimonio a reddito, riducendo i costi di funzionamento.		

(*) Si è registrato un lievissimo ritardo nella vendita delle unità immobiliari costituenti il patrimonio a reddito dell'Istituto individuate in precedenza.

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2023		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
17.1 Completare i piani di razionalizzazione delle sedi strumentali approvati nel 2022 e migliorare l'efficienza energetica delle suddette sedi; riorganizzare le strutture sociali.		SP	87,65%*
Linea Programmatica CIV			
4.9	Riorganizzare il patrimonio con finalità sociale, verificando la localizzazione e l'adeguatezza delle strutture alle mutate caratteristiche e necessità dell'utenza.		
4.10	Incrementare la capacità di intervento nell'acquisizione e riorganizzazione delle sedi strumentali investendo le risorse già autorizzate e non impegnate tenendo conto delle esigenze relative agli assetti delle strutture territoriali.		
4.10	Programmare interventi strutturali, nell'ambito della gestione del patrimonio strumentale, volti a un miglioramento dell'efficienza energetica degli edifici e degli impianti.		
4.10	Realizzare il "Piano straordinario di acquisto delle sedi dell'Istituto", rispondendo ai mutati aspetti organizzativi, al benessere lavorativo ed alla sicurezza del personale nonché ai compiti di consulenza affidati all'INPS, che necessitano di un diversificato livello di prossimità.		
18.1 Completare le assunzioni previste per il 2023 dal Piano dei Fabbisogni.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
4.3	Colmare le strutturali carenze di organico ed investire il processo di depauperamento quantitativo e qualitativo degli uffici in termini numerici di professionalità, ampliando il fabbisogno sia attraverso l'espletamento delle procedure concorsuali sia tramite altri strumenti previsti dalla normativa (mobilità, comando ecc.). Contestualmente programmare adeguati e tempestivi interventi formativi.		
19.1 Studio sull'incidenza della contribuzione previdenziale sui redditi da lavoro e su quelli dei lavoratori autonomi, possibilmente comparato con gli altri Paesi Europei.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
5.1	Evidenziare l'incidenza della contribuzione fiscale e previdenziale sui redditi da lavoro in Italia (anche relativamente ai lavoratori autonomi), comparata con gli altri Paesi europei.		

(*)Si sono verificati ritardi in fase attuativa e/o di esecuzione dei lavori in alcune sedi.

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2023		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
20.1 Realizzare un nuovo Osservatorio statistico per il monitoraggio epidemiologico delle evoluzioni di medio periodo delle patologie collegate alla COVID (malattia da Coronavirus), basato sulla raccolta organica dei certificati di malattia.		SP	-*
Linea Programmatica CIV			
8.1	Operare affinché si determinino le condizioni, anche normative, atte a strutturare e mantenere il monitoraggio di tutti i certificati di malattia correlati all'infezione da Sars-Covid-19 anche negli anni successivi al 2020.		
21.1 Inserimento nel Piano triennale dell'attività di ricerca nuove sezioni relative a: <ul style="list-style-type: none"> - un sistema strutturato di analisi sulle retribuzioni; - un Rapporto di genere sulla struttura e sulle dinamiche occupazionali, economiche e sociali del Paese anche con riferimento alle prestazioni previdenziali e assistenziali erogate dall'Istituto; - una comparazione fra i sistemi previdenziali a livello comunitario ed un monitoraggio sull'evoluzione normativa anche in riferimento alla disciplina dei modelli di governance degli Enti che li presiedono. 		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
9.1	Realizzare, in collaborazione con il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, nell'ambito dell'attività di Studi e ricerche il Piano triennale dell'attività di ricerca che andrà predisposto coinvolgendo il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza nell'individuare le diverse tematiche di ricerca ad iniziare da: - un sistema strutturato di analisi sulle retribuzioni; - un Rapporto di genere sulla struttura e sulle dinamiche occupazionali, economiche e sociali del Paese anche con riferimento alle prestazioni previdenziali e assistenziali erogate dall'Istituto; - una comparazione fra i sistemi previdenziali a livello comunitario ed un monitoraggio sull'evoluzione normativa anche in riferimento alla disciplina dei modelli di governance degli Enti che li presiedono.		

(*)Linea Guida Gestionale già proposta nel 2022 e non realizzata a causa della mancanza di un'adeguata base giuridica che consentisse all'Istituto il trattamento di dati sanitari per finalità statistiche. Una base giuridica adeguata è stata identificata nella modifica al Codice della privacy che legittimi l'Istituto a trattare i dati sensibili. La proposta è stata veicolata, ma ad oggi la modifica non risulta ancora recepita.

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2023		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
22.1 Completare la realizzazione del progetto Open Data.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
9.2	Completare la realizzazione del progetto "Open Data" con l'obiettivo di permettere l'accesso ad un Portale Unico Dati affinché l'Organo strategico dell'Istituto, gli Enti di ricerca, le Istituzioni e le Parti sociali possano elaborare propri contributi nel percorso di definizione delle strategie previdenziale, di tutela sociale e del mercato del lavoro, previa autorizzazione per i soggetti esterni all'Istituto.		
4.1.b	Autorizzare la rete della rappresentanza collettiva ad accedere ad informazioni utili a rafforzarne il ruolo di tutela nei confronti dei loro rappresentati.		
23.1 Progettare, con la condivisione dei Ministeri vigilanti, la revisione della struttura delle missioni e programmi del bilancio sulla base delle nuove esigenze di rilevazione evidenziate dal CIV ed in coerenza con gli obiettivi e le funzioni dell'Istituto.		SP	50,00%*
Linea Programmatica CIV			
10.1	Revisionare il Regolamento di Amministrazione e Contabilità prevedendo il nuovo flusso di pianificazione e la struttura sperimentale del bilancio per Missioni e Programmi e gli aggiornamenti normativi relativi alla centrale unica degli acquisti.		
24.1 Aggiornamento dei criteri di declaratoria di irrecuperabilità dei crediti con istituzione di appositi sottoconti per evidenziare il grado di esigibilità all'interno delle singole gestioni.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
10.2	Aggiornare, con urgenza, i criteri stabiliti con deliberazione del C.d.A. del 1998 per l'accertamento e la declaratoria di irrecuperabilità dei crediti dell'Istituto.		
10.2	Istituire appositi "sottoconti" delle singole gestioni nei quali indicare il valore dei crediti, evidenziando il loro grado di esigibilità.		

(*)Sono in corso gli approfondimenti richiesti dal Ministero in merito al documento descrittivo delle modalità di attribuzione delle spese di funzionamento ai differenti programmi e missioni.

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2023		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
25.1 Attivare nuove sezioni territoriali della Rete del lavoro agricolo di qualità al fine di promuovere la prevenzione del lavoro sommerso e ridurre l'evasione contributiva.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
10.2	Consolidare la rete del lavoro agricolo di qualità e, in particolare, il ruolo dell'INPS in questo ambito attraverso l'evoluzione delle norme che presidono la partecipazione alla rete, ampliando la platea dei partecipanti, sviluppando la formazione di nuove sezioni territoriali al fine di ridurre l'elusione e l'evasione contributiva e sostenere il lavoro agricolo di qualità, che rispetta la legalità e contrasta sia il lavoro nero che il caporalato.		
26.1 Proseguito del piano pluriennale di aggiornamento dei conti individuali. Revisione del sistema degli errori bloccanti di Unicarpe. Piano di smaltimento delle anomalie del conto finora non rilevate, tramite liste da mettere a disposizione del territorio.		OGE	90,00%*
Linea Programmatica CIV			
10.3	Quantificare e definire il volume complessivo di arretrati consolidati delle posizioni assicurative dei pubblici dipendenti e procedere allo smaltimento dell'arretrato e alla definizione dei crediti da esigere.		
10.3	Completare e monitorare il cronoprogramma relativo al consolidamento dei conti dei dipendenti pubblici con l'indicazione delle posizioni assicurative da aggiornare, distinte per gestioni assicurative.		
10.3	Garantire che l'estratto conto certificativo venga erogato in tempi congrui, risulti completo dei calcoli su tutte le gestioni e sia congruente e allineato con la procedura di liquidazione delle prestazioni.		
10.3	Potenziare, anche attraverso la previsione di specifici interventi formativi, le attività legate al riconoscimento della ricostituzione e dei ricalcoli pensionistici sia nella gestione privata che pubblica.		
27.1 Studio dei riflessi sui conti dell'Istituto delle norme in materia di agevolazioni e decontribuzione.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
10.2	Evidenziare i riflessi sul bilancio dell'Istituto dei singoli interventi normativi che stabiliscono riduzioni contributive previdenziali.		
10.3	Attuare un monitoraggio dei riflessi sui conti dell'Istituto delle misure normative adottate in materia di decontribuzione.		

(*) Il rilascio dei servizi di interfaccia riferiti al prospetto contributivo e al trasferimento dei contributi (ex Legge n. 45/90 art.1 c.1) nonché la comunicazione ad ADEPP (Associazione degli Enti Previdenziali) della disponibilità dei servizi sono stati riprogrammati per il 2024 per un ritardo da parte delle Casse Professionali nella conclusione delle fasi di test e collaudo della nuova piattaforma di scambio telematico e nella sottoscrizione del testo della convenzione.

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2023		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
28.1 Completamento dell'utilizzo del sistema Uniemens per tutte le Gestioni previdenziali.		SP	33,33%*
Linea Programmatica CIV			
10.3	Completare l'utilizzo del sistema Uniemens per tutte le Gestioni previdenziali.		
29.1 Rafforzamento dei flussi informativi verso il CIV.		SP	80,56%**
Linea Programmatica CIV			
4.1.b	Prevedere l'analisi, con periodica informativa al CIV, dei flussi di accesso alle sedi (patronati, associazioni, organizzazioni di rappresentanza e singoli cittadini) e della tipologia di richieste dell'utenza che consente di evidenziare le operazioni ripetibili e le criticità da superare nelle modalità di erogazione dei servizi, facilitando il lavoro degli intermediari e delle associazioni e organizzazioni di rappresentanza; l'attività di semplificazione favorisce l'accessibilità del portale e dei servizi on line e interventi migliorativi sulla comunicazione pubblica.		
4.3	Qualificare il ruolo dei Comitati territoriali e centrali anche prevedendo specifici percorsi formativi e di aggiornamento da attivare in particolare al momento del loro insediamento al fine di facilitare lo svolgimento delle loro attività.		
4.1	Riconoscere, valorizzare e rendere sempre più incisivo il ruolo dei Comitati territoriali, garantendo loro autonomia di accesso ai dati e il necessario supporto informativo, logistico ed organizzativo previa una puntuale analisi delle attuali condizioni operative delle diverse realtà.		
4.2	Garantire al CIV, rispetto alla gestione e allo sviluppo dei Progetti PNRR, il massimo livello informativo, nonché una adeguata formazione del personale e degli intermediari istituzionali per il miglioramento delle competenze digitali.		
4.1.d	Implementare la relazione trimestrale sull' "Andamento Produttivo" e sui "Profili Finanziari" in conformità con le deliberazioni del CIV, al fine di garantire allo stesso un più agevole e proficuo esercizio delle funzioni di indirizzo e vigilanza.		

(*)L'integrazione in UNIEMENS delle contribuzioni versate per i marittimi italiani in regime di navigazione estera non è stata realizzata poiché sia l'analisi tecnica, sia la valutazione costi/benefici hanno evidenziato il non incremento dell'efficacia e dell'efficienza nelle attività svolte dal Polo, a fronte di un costo notevole in termini di risorse impiegate e tempi necessari per l'implementazione.

(**)In applicazione delle fonti regolamentari già esistenti, è emerso che i Comitati hanno già accesso ai dati consentiti dalla legge e non vi sono al momento ulteriori esigenze di autorizzazione. Inoltre, l'esigenza rappresentata dalla Segreteria del CIV di riconfigurare gli interventi formativi ha fatto slittare la conclusione del percorso formativo al 2024.

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2023		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
30.1 Completamento dei Progetti del PNRR.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
4.1.b	Prevedere, anche in rapporto ai progetti di innovazione dell'Istituto sostenuti dal PNRR, il ridisegno di una innovativa ed efficace modalità di relazione tra INPS e utenza, valorizzando, nell'ambito delle rispettive titolarità e competenze previste dalla normativa, il ruolo dei patronati, degli altri intermediari abilitati, delle associazioni titolari della rappresentanza collettiva.		
4.2	Realizzare sinergie e integrazione tra le PP.AA. e tra gli stakeholders, le parti sociali e intermediari nella realizzazione dei diversi progetti del PNRR.		
31.1 Attuare una radicale semplificazione dei formati e del linguaggio di interazione con l'esterno (cittadini, imprese, intermediari, stakeholder in genere), sia per interazioni frontali sia on line.		OGE	100,00%
Linea Programmatica CIV			
4.8	Elaborare un Piano di comunicazione atto a dare risposte alle complessive esigenze comunicative dell'INPS attraverso la definizione di strategie e canali di comunicazione istituzionale e di servizio che permetta all'Istituto di dialogare con i cittadini e di rilevare i loro bisogni e gradimento dei servizi offerti, con informazioni diffuse senza trascurare il coinvolgimento diretto degli intermediari accreditati.		
32.1 Obiettivi già indicati dal CdA che non hanno trovato piena attuazione entro l'anno di riferimento		SP	88,75%*

(*Il raggiungimento degli obiettivi è stato condizionato dalla progettualità relativa all'«Attuazione piano per l'internalizzazione e la gestione a regime degli archivi di deposito dell'Istituto e prosecuzione del piano di rifunionalizzazione dei siti del Polo Archivistico Nazionale» per la quale è stata adottata la determinazione del Commissario straordinario n. 37/2023, che ha reso necessario rimodulare gli output in coerenza con gli obiettivi individuati per il collegato progetto «Nuovo Ciclo di Bilancio».





Progetti locali 2023

Progetti locali 2023



L'art. 50, comma 4, del CCNL 2019-2021, ha previsto che una quota non inferiore al 20% delle risorse destinate ai trattamenti economici, è riservata alla contrattazione integrativa di sede.

Tale disposizione è stata recepita nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance del 2023 (deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 240 del 13 dicembre 2022) che ha anche disciplinato le modalità di rendicontazione.

Il messaggio HERMES del 17 maggio 2023 n. 1804 ha disciplinato i diversi aspetti connessi all'elaborazione dei Progetti locali al fine di facilitarne l'avvio.

Nella presente sezione sono indicati i risultati conseguiti dalle strutture territoriali e centrali.

Risultati progetti locali territoriali 2023 - 1/5



VALLE D'AOSTA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Valle d'Aosta (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE VALLE D'AOSTA	150,00

PIEMONTE		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Alessandria (DP)	RSU ALESSANDRIA	145,47
Asti (DP)	RSU ASTI	145,47
Cuneo (DP)	RSU CUNEO	145,47
Novara (DP)	RSU NOVARA	145,47
Verbano - Cusio - Ossola (DP)	RSU VERBANO-CUSIO-OSSOLA	145,47
Torino (DP)	RSU TORINO	145,47
Torino (DP)	RSU MONCALIERI	145,47
Torino (DP)	RSU IVREA	145,47
Torino (DP)	RSU TORINO NORD	145,47
Torino (DP)	RSU PINEROLO	145,47
Torino (DP)	RSU COLLEGNO	145,47
Piemonte (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE	145,47
Vercelli (DP)	RSU VERCELLI	145,47
Biella (DP)	RSU BIELLA	145,47

TRENTINO ALTO ADIGE		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Bolzano (DP)	RSU BOLZANO	145,17
Trento (DP)	RSU TRENTO	145,17
Trentino Alto Adige (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE TRENTINO ALTO ADIGE	145,17

LOMBARDIA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Bergamo (DP)	RSU BERGAMO	150,00
Brescia (DP)	RSU BRESCIA	150,00
Como (DP)	RSU COMO	150,00
Lecco (DP)	RSU LECCO	150,00
Cremona (DP)	RSU CREMONA	150,00
Mantova (DP)	RSU MANTOVA	150,00
Monza (DP)	RSU MONZA	150,00
Lodi (DP)	RSU LODI	150,00
Lombardia (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE LOMBARDIA	150,00
Pavia (DP)	RSU PAVIA	150,00
Sondrio (DP)	RSU SONDRIO	150,00
Varese (DP)	RSU VARESE	150,00

LIGURIA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Genova (DP)	RSU GENOVA	139,83
Genova (DP)	RSU SESTRI LEVANTE	139,83
Genova (DP)	RSU GENOVA PONENTE	139,83
Liguria (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE LIGURIA	139,83
Imperia (DP)	RSU IMPERIA	139,83
La Spezia (DP)	RSU LA SPEZIA	139,83
Savona (DP)	RSU SAVONA	139,83

Fonte: Piano Budget

Risultati progetti locali territoriali 2023 - 2/5



VENETO		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Belluno (DP)	RSU BELLUNO	150,00
Padova (DP)	RSU PADOVA	150,00
Rovigo (DP)	RSU ROVIGO	150,00
Treviso (DP)	RSU TREVISO	150,00
Venezia (DP)	RSU VENEZIA	150,00
Venezia (DP)	RSU SAN DONÀ DI PIAVE	150,00
Veneto (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE VENETO	150,00
Verona (DP)	RSU VERONA	150,00
Vicenza (DP)	RSU VICENZA	150,00

MARCHE		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Ancona (DP)	RSU ANCONA	140,15
Marche (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE MARCHE	135,23
Ascoli Piceno (DP)	RSU ASCOLI PICENO	138,56
Fermo (DP)	RSU FERMO	140,15
Macerata (DP)	RSU MACERATA	135,60
Pesaro (DP)	RSU PESARO	140,15

Fonte: Piano Budget

FRIULI VENEZIA GIULIA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Gorizia (DP)	RSU GORIZIA	134,14
Trieste (DP)	RSU TRIESTE	134,14
Friuli Venezia Giulia (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE FRIULI VENEZIA GIULIA	134,14
Udine (DP)	RSU UDINE	134,14
Pordenone (DP)	RSU PORDENONE	134,14

EMILIA ROMAGNA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Bologna (DP)	RSU BOLOGNA	129,65
Bologna (DP)	RSU IMOLA	129,65
Emilia Romagna (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE EMILIA ROMAGNA	129,65
Ferrara (DP)	RSU FERRARA	129,65
Forlì (DP)	RSU FORLÌ	129,65
Forlì (DP)	RSU CESENA	129,65
Rimini (DP)	RSU RIMINI	129,65
Modena (DP)	RSU MODENA	129,65
Parma (DP)	RSU PARMA	129,65
Piacenza (DP)	RSU PIACENZA	129,65
Ravenna (DP)	RSU RAVENNA	129,65
Reggio Emilia (DP)	RSU REGGIO EMILIA	129,65

UMBRIA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Perugia (DP)	RSU PERUGIA	144,87
Perugia (DP)	RSU CITTÀ DI CASTELLO	144,87
Umbria (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE UMBRIA	144,87
Terni (DP)	RSU TERNI	144,87

Risultati progetti locali territoriali 2023 - 3/5



TOSCANA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Arezzo (DP)	RSU AREZZO	150,00
Firenze (DP)	RSU FIRENZE	150,00
Firenze (DP)	RSU EMPOLI	150,00
Prato (DP)	RSU PRATO	150,00
Toscana (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE TOSCANA	150,00
STRUTTURE SOCIALI TOSCANA	RSU STRUTTURE SOCIALI TOSCANA	150,00
Grosseto (DP)	RSU GROSSETO	150,00
Livorno (DP)	RSU LIVORNO	150,00
Livorno (DP)	RSU PIOMBINO	150,00
Lucca (DP)	RSU LUCCA	150,00
Massa Carrara (DP)	RSU MASSA CARRARA	150,00
Pisa (DP)	RSU PISA	150,00
Pistoia (DP)	RSU PISTOIA	150,00
Siena (DP)	RSU SIENA	135,59

LAZIO		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Frosinone (DP)	RSU FROSINONE	150,00
Frosinone (DP)	RSU CASSINO	150,00
Latina (DP)	RSU LATINA	150,00
Rieti (DP)	RSU RIETI	150,00
Lazio (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE LAZIO	150,00
Viterbo (DP)	RSU VITERBO	150,00

ABRUZZO		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Chieti (DP)	RSU CHIETI	150,00
L'Aquila (DP)	RSU L'AQUILA	150,00
L'Aquila (DP)	RSU SULMONA	110,00
L'Aquila (DP)	RSU AVEZZANO	150,00
Abruzzo (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE ABRUZZO	149,34
Pescara (DP)	RSU PESCARA	123,63
Teramo (DP)	RSU TERAMO	150,00

MOLISE		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Campobasso (DP)	RSU CAMPOBASSO	119,92
Molise (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE MOLISE	133,56
Isernia (DP)	RSU ISERNIA	150,00

PUGLIA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Bari (DP)	RSU BARI	137,01
Andria (DP)	RSU ANDRIA	140,11
Puglia (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE PUGLIA	146,32
Brindisi (DP)	RSU BRINDISI	146,32
Foggia (DP)	RSU FOGGIA	146,32
Lecce (DP)	RSU LECCE	145,41
Lecce (DP)	RSU CASARANO	145,41
Taranto (DP)	RSU TARANTO	131,69

Fonte: Piano Budget

Risultati progetti locali territoriali 2023 - 4/5



CAMPANIA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Avellino (DP)	RSU AVELLINO	140,10
Benevento (DP)	RSU BENEVENTO	140,10
Caserta (DP)	RSU CASERTA	140,10
Caserta (DP)	RSU AVERSA	140,10
Campania (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE CAMPANIA	140,10
Salerno (DP)	RSU SALERNO	140,10
Salerno (DP)	RSU NOCERA INFERIORE	140,10
Salerno (DP)	RSU BATTIPAGLIA	140,10

BASILICATA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Matera (DP)	RSU MATERA	136,61
Potenza (DP)	RSU POTENZA	136,61
Basilicata (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE BASILICATA	136,61

CALABRIA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Catanzaro (DP)	RSU CATANZARO	108,51
Catanzaro (DP)	RSU LAMEZIA TERME	103,37
Vibo Valentia (DP)	RSU VIBO VALENTIA	150,00
Crotone (DP)	RSU CROTONE	150,00
Calabria (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE CALABRIA	150,00
Cosenza (DP)	RSU COSENZA	138,30
Corigliano Rossano (FP)	RSU CORIGLIANO-ROSSANO	133,41
Reggio Calabria (DP)	RSU REGGIO CALABRIA	150,00

SICILIA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Agrigento (DP)	RSU AGRIGENTO	127,14
Agrigento (DP)	RSU SCIACCA	127,14
Caltanissetta (DP)	RSU CALTANISSETTA	129,86
Catania (DP)	RSU CATANIA	150,00
Enna (DP)	RSU ENNA	125,61
Messina (DP)	RSU MESSINA	121,42
Palermo (DP)	RSU PALERMO	133,80
Palermo (DP)	RSU PALERMO SUD	133,80
Sicilia (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE SICILIA	142,43
Ragusa (DP)	RSU RAGUSA	120,00
Siracusa (DP)	RSU SIRACUSA	150,00
Siracusa (DP)	RSU NOTO	150,00
Trapani (DP)	RSU TRAPANI	150,00

SARDEGNA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Cagliari (DP)	RSU CAGLIARI	150,00
Cagliari (DP)	RSU IGLESIAS	150,00
Sardegna (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE SARDEGNA	150,00
Nuoro (DP)	RSU NUORO	134,71
Sassari (DP)	RSU SASSARI	150,00
Sassari (DP)	RSU OLBIA	150,00
Oristano (DP)	RSU ORISTANO	150,00

Fonte: Piano Budget

Risultati progetti locali territoriali 2023 - 5/5



DIREZIONE COORDINAMENTO METROPOLITANO ROMA		
Descrizione	Descrizione RSU	Risultato
ROMA EUR (FM)	RSU ROMA EUR (FM)	150,00
ROMA EUR (FM)	RSU ROMA MONTEVERDE GIANICOLENSE	150,00
ROMA EUR (FM)	RSU LIDO DI OSTIA	150,00
ROMA MONTESACRO (FM)	RSU ROMA MONTESACRO (FM)	150,00
ROMA CASILINO PRENESTINO (FM)	RSU ROMA CASILINO PRENESTINO (FM)	150,00
ROMA TUSCOLANO (FM)	RSU ROMA TUSCOLANO	150,00
ROMA TUSCOLANO (FM)	RSU POMEZIA	150,00
ROMA FLAMINIO (FM)	RSU ROMA	150,00
ROMA FLAMINIO (FM)	RSU CIVITAVECCHIA	150,00
ROMA FLAMINIO (FM)	RSU ROMA AURELIO	150,00
ROMA FLAMINIO (FM)	RSU ROMA FLAMINIO (FM)	150,00
Dir. Coord. Metrop. Roma	RSU DCM ROMA	150,00

DIREZIONE COORDINAMENTO METROPOLITANO NAPOLI		
Descrizione	Descrizione RSU	Risultato
NAPOLI (FM)	RSU NAPOLI	120,92
CASTELLAMMARE (FM)	RSU CASTELLAMMARE	150,00
NOLA (FM)	RSU NOLA	123,98
NAPOLI VOMERO (FM)	RSU NAPOLI VOMERO	112,53
POZZUOLI (FM)	RSU NAPOLI SOCCAVO	129,30
POZZUOLI (FM)	RSU POZZUOLI	129,30
Dir. Coord. Metrop. Napoli	RSU DCM NAPOLI	137,40

DIREZIONE COORDINAMENTO METROPOLITANO MILANO		
Descrizione	Descrizione RSU	Risultato
MILANO (FM)	RSU MILANO	136,62
MILANO (FM)	RSU MILANO NORD	136,62
MILANO (FM)	RSU LEGNANO	136,62
MILANO CENTRO (FM)	RSU SESTO S. GIOVANNI	136,62
MILANO CENTRO (FM)	RSU MILANO CENTRO	136,62
MILANO CENTRO (FM)	RSU MILANO SUD	136,62
MILANO CENTRO (FM)	RSU MILANO EST	136,62
Dir. Coord. Metrop. Milano	RSU DCM MILANO	127,70

Fonte: Piano Budget

Risultati progetti locali DG 2023 - 1/9



Di seguito sono riportati i risultati dei progetti che impattano su tutte le strutture centrali.

Progetto Locale	Titolo Progetto	Descrizione Progetto	Peso Progetto	Avanzamento al 31/12/2023
Direzione centrale Ammortizzatori Sociali				
PLTR23_001.B	Integrazione componente Instant feedBack per almeno due servizi per tutte le Direzioni centrali di prodotto	Integrazione del componente Instant feedback nei servizi relativi agli ammortizzatori sociali	30%	100,00%
PLTR23_002.B	Realizzazione di almeno una campagna di proattività attraverso l'utilizzo della piattaforma di proattività o di sistemi assimilabili	Numero di campagne di proattività realizzate attraverso l'utilizzo della piattaforma di proattività o di sistemi assimilabili	30%	100,00%
PLPS23_007.	Progettazione sistema di controlli per le prestazioni a conguaglio	Messa a disposizione sulla procedura SICA delle informazioni per i controlli per tipologie di prestazioni relative agli ammortizzatori sociali e in particolare per le indennità di malattia e di maternità	40%	100,00%
Direzione centrale Benessere organizzativo, sicurezza e logistica				
PLGN23_001.	Procedura per la gestione del rimborso spese per foresteria ed alloggi di servizio	Revisione del regolamento della foresteria e redazione del regolamento per l'assegnazione degli alloggi di servizio - rilascio di procedura per la gestione del rimborso spese	50%	100,00%
PLGN23_002.	Procedura per la gestione della logistica delle sedi di DG con aggiornamento in tempo reale	Realizzazione di una procedura che fornisca in tempo reale le informazioni logistiche sugli uffici di tutti plessi della Direzione generale per la gestione delle attività di assegnazione e riconsegna dei locali nonché l'ottimizzazione degli spazi.	50%	100,00%
Direzione centrale Credito Welfare e Strutture Sociali				
PLTR23_001.C	Integrazione componente Instant feedBack per almeno due servizi per tutte le Direzioni centrali di prodotto	Il progetto prevede l'integrazione della componente Instant feedBack per almeno due servizi riferiti ad almeno due dei prodotti prestazionali funzionalmente presidiati dalla DC Credito, Welfare e Strutture Sociali	100%	100,00%

Fonte: SAP BW

Risultati progetti locali DG 2023 - 2/9



Progetto Locale	Titolo Progetto	Descrizione Progetto	Peso Progetto	Avanzamento al 31/12/2023
Direzione centrale Comunicazione				
PLGN23_008.	Gestione degli eventi	Attività di organizzazione e gestione degli eventi interni e esterni all'Istituto, che impegnano la DC Comunicazione nella cura degli aspetti organizzativi, logistici, contabili e comunicativi.	25%	100,00%
PLPS23_036.	Il brand in azione	Progressivo rilascio dei materiali di comunicazione digitale e analogica dell'istituto in linea con la nuova brand identity (template, documentazione, mock up), con l'obiettivo di aggiornare l'immagine visiva dell'Istituto e legare l'attività comunicativa delle diverse strutture all'identità dell'INPS, attraverso il corretto impiego degli strumenti di comunicazione utilizzati	15%	100,00%
PLPS23_038.	Gestione della reputation	Attività di analisi e gestione dei feedback degli utenti rilevati da indagine di gradimento con l'obiettivo di monitorare e definire azioni per la gestione delle criticità emerse e conseguentemente mitigare eventuali impatti negativi sulla reputazione dell'Istituto.	25%	100,00%
PLPS23_039.	Linee guida Customer Journey	Realizzazione e definizione delle Linee guida standard per l'analisi della Customer Journey	10%	100,00%
PLTR23_002.C	Realizzazione di almeno una campagna di proattività attraverso l'utilizzo della piattaforma di proattività o di sistemi assimilabili	Attività di supporto comunicativo alla campagna individuata attraverso gli specifici touchpoint e con una strategia omnicanale coerente e integrata	25%	100,00%

Fonte: SAP BW

Risultati progetti locali DG 2023 - 3/9



Progetto Locale	Titolo Progetto	Descrizione Progetto	Peso Progetto	Avanzamento al 31/12/2023
Direzione centrale Entrate				
PLPS23_079.B	Alimentazione delle posizioni anomale inerenti la gestione dipendenti pubblici	Il progetto mira ad implementare un sistema automatizzato per la gestione dell'accredito figurativo in gestione pubblica per eventi denunciati con flusso UNIEMENS (attuazione circolare 212/2016). Preliminarmente rispetto a tale implementazione, sarà necessario effettuare un'analisi per l'allineamento della posizione assicurativa con i dati provenienti da 770, prevedendo anche un manuale di standardizzazione operativa e procedurale delle attività dell'operatore di Sede. Sarà inoltre valutato e analizzato il contenuto di altre banche dati (es. GEA) per allineamento dei dati in posizione assicurativa o creazione di liste di lavoro.	20%	100,00%
PLPS23_094.	Pubblicazione sul portale dei servizi per le aziende e consulenti di strumenti di simulazione quali: simulatori per il calcolo del piano di ammortamento della rateazione e per il calcolo delle sanzioni. La procedura di rateazione unica integrerà al suo interno il simulatore per il calcolo del piano di ammortamento della rateazione che sarà richiesta.	Il progetto ha lo scopo di pubblicare sul portale dei servizi per le aziende e consulenti di strumenti di simulazione quali: simulatori per il calcolo del piano di ammortamento della rateazione e per il calcolo delle sanzioni. La procedura di rateazione unica integrerà al suo interno il simulatore per il calcolo del piano di ammortamento della rateazione che sarà richiesta.	10%	100,00%
PLPS23_140.	Viste specifiche dei crediti disconosciuti per P.A.	Il progetto ha l'obiettivo di fornire viste specifiche dei crediti disconosciuti per P.A.	10%	100,00%
PLTR23_001.A	Integrazione componente Instant feedBack per almeno due servizi per tutte le Direzioni centrali di prodotto	Lo scopo dell'iniziativa è di estendere l'integrazione della componente di Instant feedback ad ulteriori servizi della DCE	30%	100,00%
PLTR23_002.A	Realizzazione di almeno una campagna di proattività attraverso l'utilizzo della piattaforma di proattività o di sistemi assimilabili	Lo scopo dell'iniziativa è di notificare in maniera proattiva i servizi della DCE. Saranno effettuate le seguenti campagne: Comunicazioni agli intermediari delle anomalie presenti nelle denunce, Invio comunicazione intermediari delle domande di incentivi in scadenza che devono essere confermate.	30%	100,00%

Fonte: SAP BW

Risultati progetti locali DG 2023 - 4/9



Progetto Locale	Titolo Progetto	Descrizione Progetto	Peso Progetto	Avanzamento al 31/12/2023
Direzione centrale Formazione e Accademia INPS				
PLGN23_007.	Percorsi formativi neo assunti	Completamento delle attività formative nei confronti del personale neoassunto (dal 1° maggio 2023) e predisposizione del Piano formativo per l'accoglienza dell'ultimo contingente.	60%	100,00%
PLPS23_141.	Creazione architettura delle competenze	Individuazione di un set di competenze di I livello associato alla funzione e agli ambiti di attività svolti dai diversi ruoli agiti all'interno dell'Istituto.	40%	100,00%
Direzione centrale Organizzazione				
PLPS23_174.	INPS AI ChatGPT Assistant	Studio di fattibilità integrazione AI in Chat Bot	100%	100,00%
Direzione centrale Patrimonio e investimenti				
PLPS23_218.	Realizzazione piattaforma di controllo analogo	Realizzazione di una piattaforma che consente il monitoraggio delle attività svolte dalle società controllate attraverso i KPI (Key Performance Indicator) e il livello di soddisfazione dell'utenza, per quello che concerne le attività di INPS Servizi, 3l e in generale tutte le società in House, al fine di valutare e migliorare continuamente l'efficienza complessiva del servizio.	40%	100,00%
PLPS23_219.	Realizzazione piattaforma GIMMI	Realizzazione di un cruscotto che dovrà consentire di impostare valori obiettivi su specifiche aree di una mappa interattiva al fine di abilitare il monitoraggio delle performance - riduzione spazi, rilascio immobili, acquisto immobili - sugli immobili strumentali presenti nell'Istituto e censiti all'interno della piattaforma Gimmi. In particolare, all'interno del cruscotto saranno evidenti delle aree, che restituiranno informazioni relative ad ogni immobile strumentale, alla relativa superficie nonché al personale in forza alla struttura, così da individuare gli immobili caratterizzati da maggiore o minore virtuosità.	60%	100,00%

Fonte: SAP BW

Risultati progetti locali DG 2023 - 5/9



Progetto Locale	Titolo Progetto	Descrizione Progetto	Peso Progetto	Avanzamento al 31/12/2023
Direzione centrale Inclusione e Invalidità Civile				
PLPS23_147.	Evoluzione dei servizi nell'ottica proattiva nell'ambito INVCIV	Proposta proattiva di presentazione di una domanda per una prestazione di invalidità civile allo scadere della stessa (ad esempio: indennità per maggiorenni, ciechi, sordi).	15%	100,00%
PLPS23_163.	Carta solidale (Carta risparmio spesa proattiva)	Proposta proattiva di richiesta della carta risparmio spesa, in coerenza con la Legge di Bilancio 2023, per chi risponde ai requisiti previsti per l'ottenimento.	25%	100,00%
PLPS23_167.	App Disability Card	Evoluzione della Disability Card in Digital Disability Card in linea con i requisiti della carta europea della disabilità.	15%	100,00%
PLPS23_168.	Evoluzione procedura reddito di cittadinanza (nuove misure)	Potenziamento dei controlli automatizzati ex ante relativi a residenza, composizione del nucleo familiare, stato di disoccupazione e presenza di rapporti di lavoro. Disponibilità di un simulatore di calcolo puntuale della misura della prestazione, da mettere a disposizione degli operatori delle strutture territoriali quando devono procedere a rielaborazioni manuali.	20%	100,00%
PLPS23_170.	Trasferimento competenze CMV MEF	Digitalizzazione del processo di erogazione delle pensioni di inabilità per i dipendenti pubblici in attuazione della Legge 4 agosto 2022 N. 122, art. 45, comma 3-bis. Soppressione delle commissioni mediche di verifica del Ministero dell'Economia e delle Finanze e passaggio delle competenze all'INPS a decorrere dal 1° giugno 2023	25%	100,00%

Fonte: SAP BW

Risultati progetti locali DG 2023 - 6/9



Progetto Locale	Titolo Progetto	Descrizione Progetto	Peso Progetto	Avanzamento al 31/12/2023
Direzione centrale Pensioni				
PLGN23_009.	Automazione TFR personale scolastico	Realizzazione di una procedura che consenta la liquidazione massiva automatizzata dei tfr del personale scolastico a tempo determinato	20%	100,00%
PLGN23_010.	Attività di scarto di archivio - Conseguimento obiettivi di razionalizzazione	Verifica dei fascicoli di contribuzione figurativa per cariche elettive e sindacali con provvedimenti già emessi. Creazione report dati generali; scannerizzazione provvedimenti; invio provvedimenti sedi per eventuale aggiornamento PA; trasferimento fascicoli presso archivi generali per posizioni relative a iscritti già pensionati	25%	100,00%
PLGN23_011.	Servizio di cessazione automatizzata delle pensioni ai superstiti degli orfani (Gestione Pubblica).	Automazione della cessazione, al 26° anno di età, degli orfani titolari di quote pensioni ai supersiti nei sistemi GDP. La fase propedeutica prevede: messa a disposizione per le sedi degli elenchi al fine della verifica delle posizioni da non eliminare automaticamente; predisposizione procedura RI per la gestione indebiti.	10%	100,00%
PLGN23_012.	Riduzione giacenza ricorsi amministrativi	Riduzione giacenza dei ricorsi amministrativi presentati nel 2022 e nel 2023 in materia pensionistica di competenza del Comitato di Vigilanza Stato e in materia prestazioni di competenza del Comitato FPLD.	10%	100,00%
PLGN23_013.	Aggiornamento della raccolta dei quesiti normativi pervenuti dalle strutture territoriali e dagli enti di patronato.	Caricamento nel data base repository "Raccolta Quesiti Normativi" delle risposte ai quesiti in materia delle pensioni e delle prestazioni di accompagnamento a pensione, di interesse per gli operatori delle Sedi. Il progetto persegue la finalità di puntualizzare la prassi amministrativa, con particolare riguardo alle fattispecie segnalate, ed uniformarla sul territorio nazionale	10%	100,00%
PLTR23_003.A	Standardizzazione degli stati di lavorazione della domanda per servizi esistenti	Standardizzazione degli stati di lavorazione della domanda secondo Ambito 1 per le domande di pensione anticipata, di vecchiaia, ricostituzione reddituale per 14^	25%	100,00%

Fonte: SAP BW

Risultati progetti locali DG 2023 - 7/9



Progetto Locale	Titolo Progetto	Descrizione Progetto	Peso Progetto	Avanzamento al 31/12/2023
Direzione centrale Risk Management Compliance e Antifrode				
PLPS23_222.	Elaborazione scenari di rischio per reddito di cittadinanza	Individuazione di nuovi scenari di rischio afferenti il requisito della residenza, e conseguenti estrazioni effettuate attraverso l'utilizzo di SIBILLA tese ad intercettare domande caratterizzate da criticità non contemplate dall'attuale sistema dei controlli	100%	100,00%
Direzione centrale Risorse Strumentali e Centrale Unica Acquisti				
PLPS23_225.	Monitoraggio CAM Certificazione ambientale – Criteri Ambientali Minimi	Registrazione dei CAM sulla scheda determina SIGEC	50%	100,00%
PLPS23_226.	Avvio liquidazione incentivi ex art. 113, D. Lgs. 50/2016	Rilascio procedura di ripartizione per la liquidazione incentivi ex art. 113, D. Lgs. 50/2016	50%	100,00%
Direzione centrale Risorse umane				
PLGN23_003.	Gestione Archivi - trasferimento materiale documentale	Ricognizione, verifica e trasferimento del materiale documentale presso gli archivi decentrati dell'Istituto	40%	100,00%
PLGN23_004.	Gestione Archivi - eliminazione giacenze e smaltimento scarti	Analisi del filenet di giacenze, sistemazione dei documenti nei fascicoli personali dei dipendenti e smaltimento degli scarti	20%	100,00%
PLGN23_005.	Interfaccia unica del dipendente	Realizzazione di una interfaccia per il miglioramento delle user experience	20%	100,00%
PLPS23_232.	Applicativo Onboarding di accoglienza e orientamento	Realizzazione di un applicativo di accoglienza e orientamento dei dipendenti neo assunti e relativo dashboard di monitoraggio	20%	100,00%

Fonte: SAP BW

Risultati progetti locali DG 2023 - 8/9



Progetto Locale	Titolo Progetto	Descrizione Progetto	Peso Progetto	Avanzamento al 31/12/2023
Direzione centrale Studi e ricerche				
PLPS23_249.	Piattaforma informatizzata proposte di modifiche normative connesse al contenzioso	Realizzazione di una piattaforma informatica, con accesso riservato alle Direzioni individuate/Avvocatura/DST, che contenga proposte di modifiche normative. La realizzazione della piattaforma automatizzerebbe parte del processo di lavorazione, consentendo di individuare preventivamente gli ambiti di maggior rischio al fine di pianificare le opportune misure correttive da definire con le Direzioni competenti.	50%	100,00%
PLPS23_250.	Piattaforma informatizzata proposte di modifiche normative per la semplificazione degli oneri amministrativi	Realizzazione di una piattaforma informatica, con accesso riservato alle Direzioni individuate, che contenga proposte di modifiche normative (comprese le relazioni tecniche e illustrative) e che automatizzi il processo di lavorazione, consentendo anche di disporre di elementi utili per l'analisi di impatto normativo	50%	100,00%
Direzione centrale Supporto agli Organi e Internal Audit				
PLPS23_247.	Analisi per l'applicativo di monitoraggio dei termini procedurali con dati massivi	Attività di analisi volta a identificare le prestazioni oggetto della carta dei servizi rispetto a quelle presenti negli applicativi gestionali (domus e marte), e ricognizione dei tempi procedurali stabiliti dall'Amministrazione sui processi oggetto di esame.	60%	100,00%
PLPS23_248.	Applicativo di monitoraggio dei termini procedurali con dati massivi	Monitorare su un cruscotto Power BI il rispetto dei tempi procedurali stabiliti - in ottemperanza al principio di buon andamento- in sede di controllo di terzo livello.	40%	100,00%

Fonte: SAP BW

Risultati progetti locali DG 2023 - 9/9



Progetto Locale	Titolo Progetto	Descrizione Progetto	Peso Progetto	Avanzamento al 31/12/2023
Direzione centrale Tecnologia Informatica e Innovazione				
PLPS23_079.A	Alimentazione delle posizioni anomale inerenti la gestione dipendenti pubblici	Accesso al sistema di gestione delle posizioni individuali e rilevazione del N. di controlli integrati per la rilevazione delle anomalie/Accesso al sistema di gestione delle posizioni individuali e a partire dal KPI DCE3 rilevazione del numero di automatismi implementati per la correzione delle anomalie	50%	100,00%
PLPS23_292.	Ampliamento del Data Lake INPS	Attività di caricamento nuove fonti, nuove tabelle e refresh di fonti presenti	50%	100,00%
Direzione Servizi al Territorio				
PLPS23_253.	My WorskSpace - Gestione unificata del backlog di lavorazione e relative priorità	Analisi tecnico funzionale finalizzata all'integrazione in Worklist delle attività produttive delle Sedi Virtuali, acquisite dall'ex "Progetto ECO" e dall'ex Progetto "Smaltimento giacenze TFS/TFR". Rilascio delle funzionalità di monitoraggio delle pratiche TFS/TFR	40%	100,00%
PLPS23_308.	Migrazione della Raccolta Quesiti Normativi dalla piattaforma SharePoint on premise alla piattaforma SharePoint on line.	Migrazione della RQN da DB statico a DB dinamico. Implementazione e customizzazione delle funzionalità non presenti nella versione statica.	60%	100,00%
Ufficio ispettorato				
PLGN23_006.	Scarto documentale	Razionalizzazione dell'uso degli spazi adibiti ad archivio mediante scarto documentale	100%	100,00%

Fonte: SAP BW

