

# ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 86



**OGGETTO: Relazione sulla Performance 2020**

## IL CONSIGLIO di AMMINISTRAZIONE

Seduta del 30 GIU. 2021

**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 e successive modifiche e integrazioni;

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

**Visto** il D.P.R. del 22 maggio 2019 di nomina del Presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

**Visto** il D.P.C.M. del 24 febbraio 2020 di nomina del Vice Presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

**Visto** il D.P.C.M. del 16 dicembre 2019 relativo alla costituzione del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

**Visto** il D.M. del 13 gennaio 2017 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, successivamente modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 108 del 21 dicembre 2020;

219

Il Segretario

**Visto** l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS adottato con determinazione dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione n. 119 del 25 ottobre 2019;

**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", come modificato dal D. Lgs. 25 maggio 2017, n. 74 "Modifiche al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in attuazione dell'articolo 17, comma 1, lettera r), della legge 7 agosto 2015, n. 124";

**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, 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. 12 del 29 maggio 2019 recante ad oggetto la "Relazione programmatica per gli anni 2020-2022" ha individuato le linee strategiche e di indirizzo programmatico dell'Istituto;

**Viste** le "Linee guida gestionali dell'Inps per l'anno 2020" approvate con determinazione dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione n. 116 del 18 ottobre 2019;

**Viste** la determinazione dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione n. 32 del 4 marzo 2020 e la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 75 del 5 novembre 2020 con le quali è stato adottato e successivamente aggiornato il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2020 - 2022;

**Viste** la determinazione dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione n. 33 del 4 marzo 2020 e la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 76 del 5 novembre 2020 con le quali è stato adottato e successivamente aggiornato il Piano della Performance 2020 - 2022;

**Visto** il Piano triennale di prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2020 - 2021 approvato con determinazione dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione n. 14 del 29 gennaio 2020 e approvato in via definitiva con deliberazione del CIV n. 4 del 24 marzo 2020;

  
Il Segretario

**Vista** la relazione predisposta sull'argomento dalla Direzione Generale;  
**Su proposta** del Direttore generale;

**DELIBERA**

di approvare la Relazione sulla Performance 2020 allegata, che costituisce parte integrante della presente deliberazione.

La Relazione sulla Performance 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 6 del D.Lgs. n. 150/2009.

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

La Relazione sulla Performance 2020 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

*Pasquale Tridico*  


DIREZIONE CENTRALE  
PRESIDENTE E ORGANI COLLEGIALI

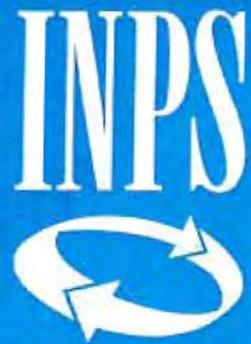
Area Supporto al CdA e ai Comitati Amministratori  
dei Fondi di previdenza e assistenza

Copia conforme all'originale, per l'esecuzione

A. D. C. P. A. M. I. C. A. Z. I. O. L. I. O. e C. O. N. T. R. O. L. L. I. O.  
di Cassiole / D. C. P. I. S. O. R. S. E. U. M. A.  
RE

Il Dirigente

*Paolo Sorle*



# RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2020

L'anno 2020 sarà purtroppo ricordato come l'anno della pandemia. L'anno ove le certezze di ogni individuo (affetti familiari, rapporti sociali e lavoro) sono stati toccati profondamente. In questa situazione difficile ed improvvisa l'Istituto ha dovuto affrontare una sfida non comune, dove anche le ordinarie modalità di lavoro sono state completamente modificate per fornire risposte ai cittadini.

In tale contesto, il personale dell'Istituto, pur nelle difficoltà iniziali, ha saputo cogliere la sfida con professionalità ed orgoglio.

Nella presente relazione, vengono rappresentati i risultati ottenuti. Basti pensare ai risultati raggiunti come produttività delle sedi (138,61 con un incremento del +11,78% sullo standard di 124), come qualità dei servizi (+11,81% a livello nazionale rispetto al 2019), come decremento giacenza in gran parte dei servizi, per valutarne positivamente lo sforzo compiuto, maggiormente apprezzabile se si considera la costante diminuzione delle risorse umane (-11,37% sul fabbisogno teorico; -2.165 unità di personale in meno rispetto al 2019).

Sicuramente alcune attività non hanno avuto un presidio adeguato ed altre, a seguito di disposizioni legislative emanate in emergenza, hanno subito un rallentamento o un blocco, (esempio le attività connesse al recupero crediti), ma proprio su queste che l'Istituto dovrà concentrare le sfide dei prossimi anni, offrendo al sistema Paese la migliore professionalità.

## Contenuti della Relazione

### **PARTE 1**

Espone le principali informazioni di interesse per i cittadini e gli stakeholder.

### **PARTE 2**

Mostra un quadro di sintesi dei risultati raggiunti e l'andamento dei servizi erogati tramite i canali telematici.

### **PARTE 3**

Descrive i cicli dei processi di programmazione e di rendicontazione della performance.

### **PARTE 4**

Espone i risultati raggiunti con riferimento agli obiettivi specifici di ente e agli altri obiettivi gestionali.

### **PARTE 5**

Espone i dati ed i risultati relativi alle risorse impiegate, all'efficienza e all'economicità della gestione.

### **PARTE 6**

Presenta le azioni poste in essere in materia di pari opportunità e di benessere organizzativo.

### **PARTE 7**

Descrive le attività relative all'anticorruzione e alla trasparenza.

La Relazione è articolata secondo lo schema previsto dalle disposizioni vigenti in materia di ciclo della performance di cui all'art. 10, comma 1 lett. b del D.Lgs. n.150/2009 e s.m.i. nonché dalle Linee guida per la Relazione annuale sulla Performance pubblicate a novembre 2018 dall'Ufficio per la Valutazione della Performance del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio.

Partendo dalle previsioni del Piano della performance 2020-2022, approvato con determinazione n. 33 del 4 marzo 2020 dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione, e successivamente modificato, per adeguarlo al mutato contesto esterno (emergenza da COVID 2019), con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 76 del 5 novembre 2020, vengono evidenziati a consuntivo i risultati ottenuti per l'anno 2020 a fronte degli obiettivi e delle risorse assegnati alle strutture centrali e territoriali dell'Istituto.

## Sommario - Parte 1

### **PARTE 1**

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

*Il contesto di riferimento*

*Organi istituzionali e altri Organismi*

*La struttura organizzativa*

*Il personale*

## Il contesto di riferimento

Nella tabella è rappresentata la modalità di presidio del territorio da parte dell'Istituto e le attività determinate dal contesto esterno in cui lo stesso è inserito. I dati sono riferiti al periodo 1 gennaio-31 dicembre 2020.

LE STRUTTURE INPS		
Direzioni Centrali presso la Direzione Generale	19	
Altre strutture presso la Direzione Generale	7	
Direzioni Regionali	20	
Direzioni di Coordinamento metropolitano	3	
Direzioni Provinciali	102	
Filiali metropolitane	12	
Filiale Provinciale	1	
Agenzie complesse	40	
Agenzie territoriali	272	
Punti Inps	90	

### Servizi di e-government

Tasso di copertura digitale dei processi e servizi Inps	100%
Contact Center Multicanale (totale contatti e servizi gestiti)	32 mln
Visitatori del sito istituzionale (nell'anno)	815,4 mln
Numero medio di visitatori al giorno	2,2 mln
Numero Pin rilasciati (dato cumulativo)	27,5 mln
Totale pagine web visitate (nell'anno)	5,9 mld
Numero medio di pagine web visitate al giorno	16,2 mln
Numero utenti censiti (dato cumulativo PIN, SPID, CNS e CIE)	29 mln
Numero accessi nell'anno ai servizi online (web)	392 mln
Numero medio di accessi al giorno ai servizi online (web)	1.074.437
Numero medio di accessi al giorno tramite APP mobile	381.160
Numero accessi nell'anno ai servizi mobili via smartphone, tablet, etc.)	139 mln

## Organi istituzionali e altri Organismi

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



Presidente



Vice Presidente



Consiglio di  
Amministrazione



Consiglio di Indirizzo  
e Vigilanza



Collegio dei  
Sindaci



Direttore Generale

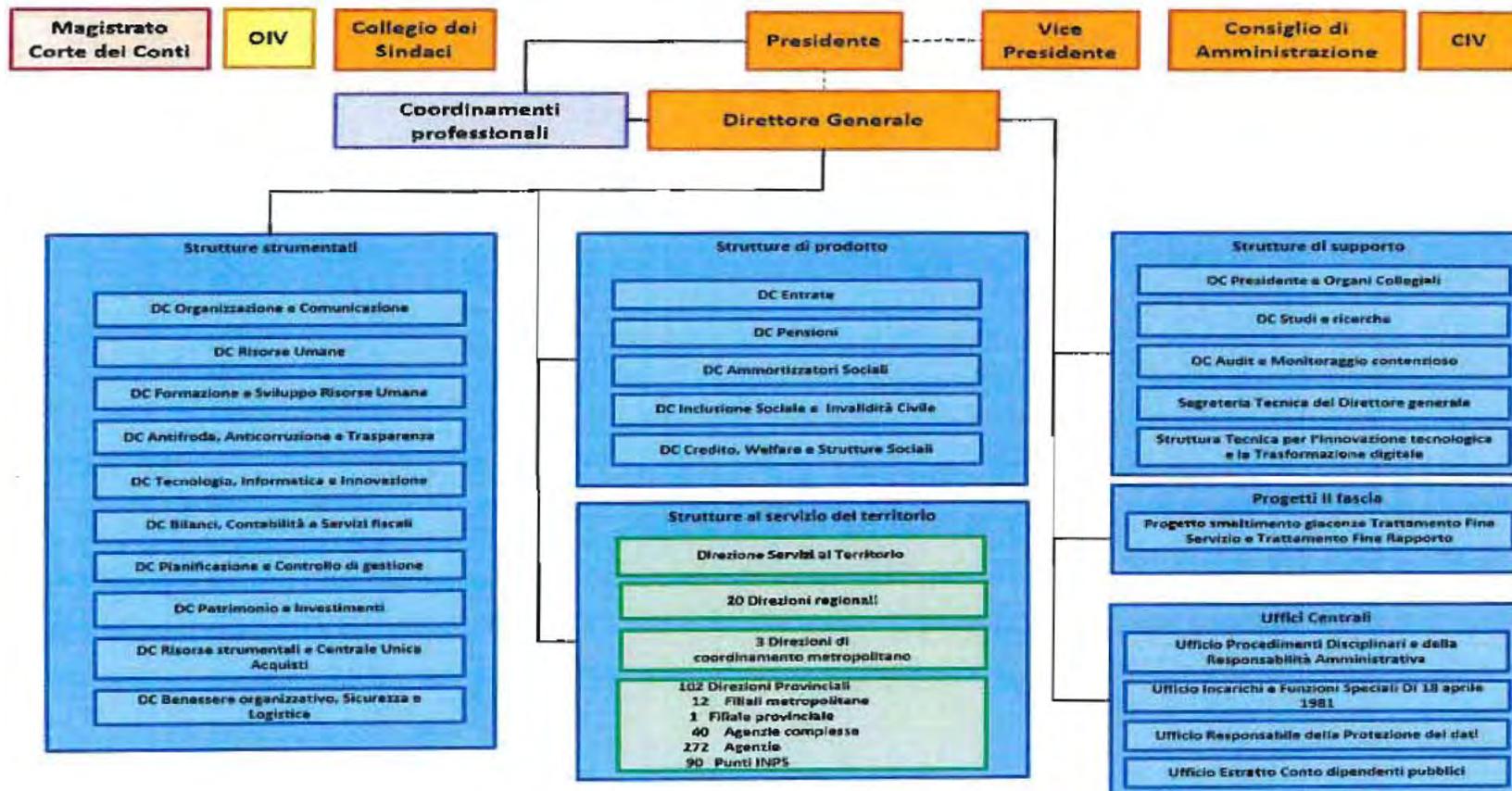
Il CdA è stato nominato con D.P.C.M. del 16 dicembre 2019; il Vice Presidente è stato nominato con D.P.C.M. del 24 febbraio 2020; in precedenza le funzioni del CdA erano esercitate dal Presidente quale «Organo munito dei poteri del CdA» ai sensi del decreto del Ministro del Lavoro di concerto col Ministro dell'Economia e Finanza del 14 marzo 2019.

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.

# La struttura organizzativa



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 delle persone dell'Istituto. Risulta quindi indispensabile un'attenta gestione del personale a disposizione.

**Consistenza personale al 31.12.2020 e fabbisogno  
delibera Consiglio di Amministrazione n. 3 del 6 maggio 2020**

	QUALIFICA	Fabbisogno delib. CdA n. 3/2020	Consistenza al 31.12.2020
<b>PERSONALE DIRIGENZIALE</b>	Dirigenti 1^ fascia (compreso DG)	43	40
	Dirigenti 2^ fascia	445	398
	Totale personale dirigenziale	488	438
<b>PERSONALE NON DIRIGENZIALE E DELLE ALTRE PROFESSIONALITA'</b>	Totale medici e professionisti	995	763
	Area C	22.537	19.660
	Area B	4.798	4.646
	Area A	846	777
	Insegnanti	16	21
	Totale personale non dirigenziale	28.197	25.104
<b>TOTALE GENERALE</b>		29.680	26.305

Attualmente la consistenza del personale ha una carenza dell'11,37% rispetto al fabbisogno sostenibile (introdotto dall'art 6 comma 2 del D.lgs n 165/2001 come innovato dal D.lgs n 75/2017).

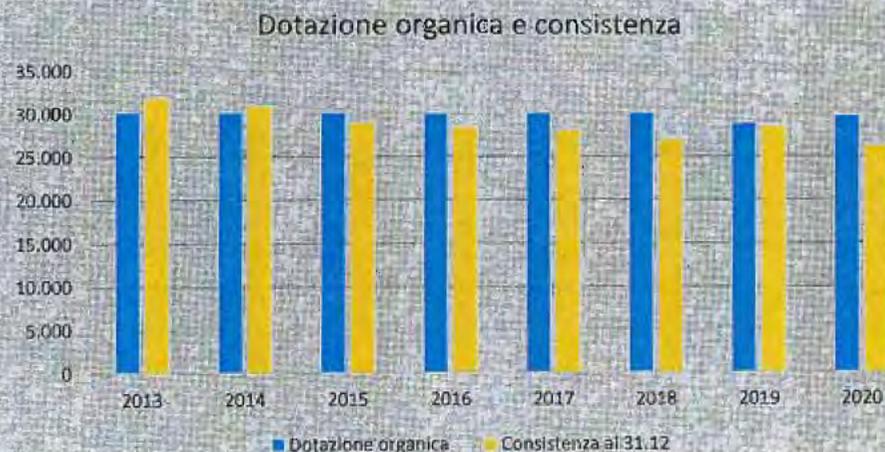
ANNO	DOTAZIONE ORGANICA	CONSISTENZA AL 31.12 (2)	CARENZA %
2013	29.999	31.848	6,16
2014	29.999	30.837	2,79
2015	29.999	28.921	- 3,59
2016	29.934	28.360	- 5,26
2017	29.943	28.033	- 6,38
2018	29.943	26.971	- 9,93
2019	28.770	28.461	- 1,07
2020	29.680 (1)	26.305	-11,37

(1) Fabbisogno sostenibile deliberazione Consiglio di Amministrazione n. 3 del 06.05.2020;

(2) Per l'esercizio 2020 la consistenza è aggiornata al 31 dicembre 2020

### DOTAZIONE ORGANICA 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 2020, salvo l'inversione nel 2019 per l'immissione in servizio di vincitori di diversi concorsi pubblici



Fonte: Direzione Centrale Risorse umane

### **PARTE 2**

#### ***Quadro di sintesi e Istituto digitale***

*Quadro di sintesi*

*Criticità e azioni di contrasto*

*Il portale internet*

*Utenti censiti sul sistema di controllo accessi*

*Utilizzo dei servizi on-line*

*Il contact center multicanale*

## Quadro di sintesi - 1

Nella tabella sono elencati i principali indicatori di efficienza e efficacia, oltre ad alcuni indicatori economico finanziari ed i risultati raggiunti, nell'ambito di un quadro strategico profondamente mutato nel 2020 a causa della crisi epidemiologica da COVID-19 che ha costretto a rivedere gli obiettivi definiti nel Piano Performance 2020-2022, adottato con Determinazione dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione n. 33 del 4 marzo 2020, con una modifica dello stesso Piano performance (Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 76 del 5 novembre 2020)

INDICATORE	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Risultato 2020	% di raggiungimento rispetto obiettivo 2020
Indicatore Economico di Efficienza produttiva (in Euro) <sup>1</sup>	15.588.362.888	8.264.355.659	11.437.068.196	138%
Produzione lorda (al netto vigilanza)	18.496.801	22.910.609	24.860.948,88	109%
Indice di giacenza (in giorni)				
Prestazioni e servizi individuali.	62	30	41	-37%
Flussi contributivi	210	138	155	-12%
Altre aree	126	126	104	120%
Indice di deflusso	0,99	1	1,01	101%
Produttività (in punti standard omogeneizzati)	127,93	124	138,61	112%
Personale in produzione <sup>2</sup>	83,9%	86%	85,47%	-0,7%
Indice sintetico di qualità (% scostamento da budget) <sup>3</sup>	- 0,71 %	100	3,21%	
Indice sintetico di qualità (% scostamento anno precedente)	10,26%	100	11,81%	

1) obiettivo variato con Deliberazione del Consiglio di amministrazione n.76/2020 - Modifica del Piano Performance 2020

2) a livello Nazionale

3) base line: valore sintetico assunto, sulla base dei risultati dell'anno precedente dagli indicatori di qualità che compongono un indice

## Quadro di sintesi - 2

Alcune aree critiche di produzione sono state aggredite facendo ampio ricorso alle leve gestionali dei Progetti nazionali di Miglioramento e della Sussidiarietà. Quest'ultima comporta lo spostamento di una quota di produzione da strutture con eccesso di prodotto a strutture con eccesso di personale.

INDICATORE	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Risultato 2020	% di raggiungimento rispetto obiettivo 2020
<b>Indicatori di costo</b>				
Indicatore di redditività	6,24	3,13	4,70	150%
IEEP per punto omogeneizzato	689,73	333,00	448,66	135%
Costi diretti /Costi totali	91,93%	92,04%	92,60%	100,6%
Costo diretto della produzione/Costi totali	85,94%	86,52%	86,75%	100,3%
Costo del personale diretto di produzione/Costo del personale totale	81,07%	81,99%	82,65%	100,8%
Costi totali per punto omogeneizzato	135,84	134,82	110,17	123%
Sussidiarietà	894.550	148.173	148.308,08	100,09%
Progetti nazionali di miglioramento	3.614.250	2.968.451	1.995.494	67%

Fonte: Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di gestione

Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione

Sono proseguiti, anche nel 2020, gli interventi a sostegno di situazioni socialmente rilevanti che hanno comportato, in diverse prestazioni, un decremento della giacenza.

Il fenomeno è evidente su alcune prestazioni (NASPI, procedimenti di autorizzazione della Cassa integrazione ordinaria e sui Cassetti Bidirezionali Aziende con dipendenti).

PRODOTTI	GIACENZA AL 31 DICEMBRE			
	2017	2018	2019	2020
NASPI	174.135	103.135	95.700	64.161
CIGO (1)	91.157	69.873	79.784	50.137 (1)
COMUNICAZIONI BIDIREZIONALI CON LE AZIENDE	104.850	82.238	53.725	46.336
RICORSI AMMINISTRATIVI	133.608	130.189	128.743	116.130
RICOSTITUZIONI DI PENSIONI SETTORE PRIVATO	317.137	268.594	213.779	110.768
RICOSTITUZIONI FONDI SPECIALI	18.473	17.681	12.866	6.419
RICOSTITUZIONI INVALIDITÀ CIVILE E ASSEGNI SOCIALI	113.808	108.666	90.725	73.988

1 Il dato riportato non include quello relativo alla CIG Ordinaria con causale "Covid – 19".

## Quadro di sintesi – 4 Integrazioni salariali con causale “Covid-19”

L'anno 2020 è stato l'anno della pandemia nel quale tutte le strutture dell'Istituto sono state impegnate in uno sforzo straordinario per far fronte alla grave emergenza nazionale. Nella tabella sono illustrati i numeri delle domande gestite ed i tempi medi di autorizzazione. E' di tutta evidenza che l'Istituto ha saputo far fronte, pur con difficoltà, alla situazione emergenziale.

Vengono di seguito riportati i dati riferiti alle domande di autorizzazione delle prestazioni con causale "Covid-19":

- CIG in Deroga
- CIG Ordinaria
- Fondi di solidarietà

### Autorizzazioni domande integrazioni salariali nel 2020

Tipologia di prestazione	Totale delle domande pervenute	Totale delle domande definite	Tempi medi di autorizzazione (giorni)
CIGD	1.734.787	1.625.706	19
CIGO	1.088.708	1.055.832	16
Fondi solidarietà	627.470	589.755	30

## Criticità e azioni di contrasto - 1

### CONTENZIOSO AMMINISTRATIVO



DESCRIZIONE	INTERVENTI EFFETTUATI	INTERVENTI DA EFFETTUARE
<p>La mancata gestione dei ricorsi amministrativi (anche, ove ne ricorrano i presupposti, in autotutela) genera contenzioso giudiziario e spese evitabili per l'Istituto.</p>	<p>Nel 2020 sono stati introdotti due nuovi indicatori collegati alla riduzione della giacenze presso le Direzioni Regionali/DCM e le Direzioni Centrali che hanno competenza rispetto ad alcune tipologie di ricorsi.</p>	<p>Nel Piano Performance 2021/2023 il miglioramento della gestione del Contenzioso Giudiziario è stato inserito in uno degli obiettivi generali di ente, prevedendo sia l'adeguamento dei regolamenti di autotutela e di gestione del contenzioso amministrativo sia un miglioramento nella gestione dei ricorsi attraverso la conferma degli indicatori di qualità.</p>

### CONTO ASSICURATIVO GESTIONE PUBBLICA



DESCRIZIONE	INTERVENTI EFFETTUATI	INTERVENTI DA EFFETTUARE
<p>Il mancato aggiornamento dei conti impedisce la tempestiva erogazione delle prestazioni.</p>	<p>Nel 2020 sono proseguiti i progetti nazionali pluriennali di miglioramento. E' continuata inoltre l'attività dell'Ufficio "Conti individuali pubblici" sulla gestione di istanze vetuste di riscatto e ricongiunzione.</p>	<p>Nell'ambito degli indirizzi strategici è prevista l'attività progettuale relativa all'individuazione di un cronoprogramma per l'aggiornamento dei conti pubblici. Inoltre l'obiettivo, compresa l'attività progettuale sopra descritta, è inserito in un altro obiettivo specifico di ente.</p>

## Criticità e azioni di contrasto - 2

### PRODOTTI GESTIONALI DELLE PENSIONI PUBBLICHE



#### DESCRIZIONE

I tempi di definizione dei prodotti gestionali (ricostituzioni, ratei) degli iscritti alle gestioni pubbliche sono mediamente molto elevati.



#### INTERVENTI EFFETTUATI

E' stata realizzata un'attività di revisione dei codici modello che misurano i prodotti, propedeutica all'attività di riduzione delle giacenze.



#### INTERVENTI DA EFFETTUARE

Deve essere completata l'attività di attualizzazione dei codici modello. Verrà inoltre realizzata una verifica delle giacenze per "pulire" gli stessi da istanze definite ma che risultano giacenti in modo inappropriato.

### RICOSTITUZIONI DI PENSIONE



#### DESCRIZIONE

Giacenze elevate sia nell' Assicurazione Generale Obbligatoria sia rispetto ai prodotti assistenziali e fondi speciali.



#### INTERVENTI EFFETTUATI

Gli indicatori di qualità che premiano la riduzione delle giacenze (seguendo l'ordine cronologico), hanno fortemente ridotto la giacenza.



#### INTERVENTI DA EFFETTUARE

I citati indicatori di qualità porteranno ad un'ulteriore riduzione della giacenza.

## Criticità e azioni di contrasto - 3

### GESTIONE INDEBITI DA PRESTAZIONI



DESCRIZIONE	INTERVENTI EFFETTUATI	INTERVENTI DA EFFETTUARE
<p>L'Istituto deve gestire una quantità elevata di indebiti.</p>	<p>L'azione di recupero ha subito un rallentamento a causa dell'emergenza da COVID-19.</p>	<p>L'articolo 150 del d.l. 19 maggio 2020, n. 34, cosiddetto "decreto rilancio", convertito nella legge 77/2020, prevede che le somme indebitamente percepite dal lavoratore siano restituite al netto della ritenuta subita e non costituiscono oneri deducibili. Sono in corso le attività di analisi e realizzazione delle implementazioni procedurali.</p>

### PRIME VISITE INVALIDITÀ CIVILE



DESCRIZIONE	INTERVENTI EFFETTUATI	INTERVENTI DA EFFETTUARE
<p>L'Istituto gestisce in convenzione direttamente le prime visite in diverse province/ regioni (Trapani, Caltanissetta, Messina, Verona, Pordenone, Calabria, Basilicata, Lazio, Campania eccetto Napoli) e le revisioni dei verbali ASL di prima visita nelle altre.</p>	<p>L'emergenza epidemiologica ha molto rallentato i tempi di convocazione a visita.</p>	<p>Nel corso del 2021 sono state avviate iniziative mirate ad abbattere la giacenza.</p>

## Criticità e azioni di contrasto - 4

GESTIONE CREDITI  
CONTRIBUTIVI



 <b>DESCRIZIONE</b>	 <b>INTERVENTI EFFETTUATI</b>	 <b>INTERVENTI DA EFFETTUARE</b>
<p>L'attività di gestione e recupero dei crediti è stata bloccata, a partire dal marzo 2020, dalla normativa emergenziale.</p> <p>Il blocco ha conseguentemente fatto aumentare le giacenze dei prodotti collegati alla tutela dei crediti</p>	<p>Non è stato possibile attivare azioni nel 2020 sempre a causa della normativa COVID</p>	<p>Andranno riprese le consuete attività gestionali non appena la normativa lo consentirà. Peraltro nel 2022 potranno essere previsti specifici obiettivi per le strutture</p>

## Il portale internet

Rispetto alla prima pubblicazione del 2017 il sito web *www.inps.it* ha subito numerose rifiniture ed implementazioni funzionali, volte a rafforzare il concetto di centralità dell'utente, I servizi sono proposti per macro tipologia di utenti, appositamente profilati, e non più secondo la logica organizzativa interna dell'Istituto.

ACCESSI AL PORTALE INTERNET INPS			
DESCRIZIONE	PERIODO DI OSSERVAZIONE		
	2018	2019	2020
N. VISITATORI NELL'ANNO	449.797.208	555.577.508	815.392.201
MEDIA N. VISITATORI GIORNALIERI	1.232.321	1.522.130	2.233.951
PICCO N. VISITATORI GIORNALIERI	2.540.183	2.902.393	8.289.710
N. PAGINE WEB VISITATE NELL'ANNO	4.145.499.197	4.821.248.786	5.914.973.405
MEDIA N. PAGINE VISITATE AL GIORNO	11.357.532	13.208.900	16.205.407
PICCO N. PAGINE VISITATE AL GIORNO	22.620.618	27.002.826	69.089.381
N. TOTALE PAGINE WEB SUL SITO	69.028	81.689	99.358
N. MODULI ON-LINE	745	761	760



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

## Utenti censiti sul sistema di controllo accessi

Per l'accesso ai servizi on-line – fino a settembre 2020 - era necessario identificarsi con il codice di accesso personale (PIN). Inoltre, era possibile accedere ai servizi credenziali SPID (Sistema Pubblico dell'Identità Digitale) o con CNS (Carta Nazionale dei Servizi).

Da ottobre 2020 l'Istituto ha aderito al sistema SPID e non rilascia ulteriori PIN salvo che per alcune categorie particolari di utenti. Dal 2020 è inoltre possibile accedere ai servizi anche mediante Carta d'Identità Elettronica (CIE). Nel 2020 è quindi aumentato il numero di utenti che accedono ai servizi con SPID; occorre inoltre registrare un considerevole aumento degli utenti censiti.



DESCRIZIONE	2018	2019	2020
Utenti con PIN	23.137.559	24.788.739	27.590.160
Utenti con SPID (senza PIN)	145.951	306.921	1.212.165
Utenti con CNS (senza PIN)	132.062	176.996	244.341
Utenti con CIE (senza PIN)			41.033
<b>Totale utenti censiti nel sistema</b>	<b>23.415.572</b>	<b>25.272.656</b>	<b>29.087.699</b>

Fonte: Inps – Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

## Utilizzo servizi online



Accanto agli accessi tramite internet, hanno acquisito grande rilevanza gli accessi tramite i nuovi canali che permettono di interagire con alcuni servizi tramite dispositivi mobili (smartphone e tablet).

ACCESSI TRAMITE ALTRI CANALI			
DESCRIZIONE	2018	2019	2020
UTENTI CHE HANNO FATTO ALMENO UN ACCESSO CON PIN	11.026.322	12.244.171	14.053.008
UTENTI CHE HANNO FATTO ALMENO UN ACCESSO CON SPID	549.503	1.033.906	5.226.961
UTENTI CHE HANNO FATTO ALMENO UN ACCESSO CON CNS	230.534	291.810	545.139
UTENTI CHE HANNO FATTO ALMENO UN ACCESSO CON CIE			144.878

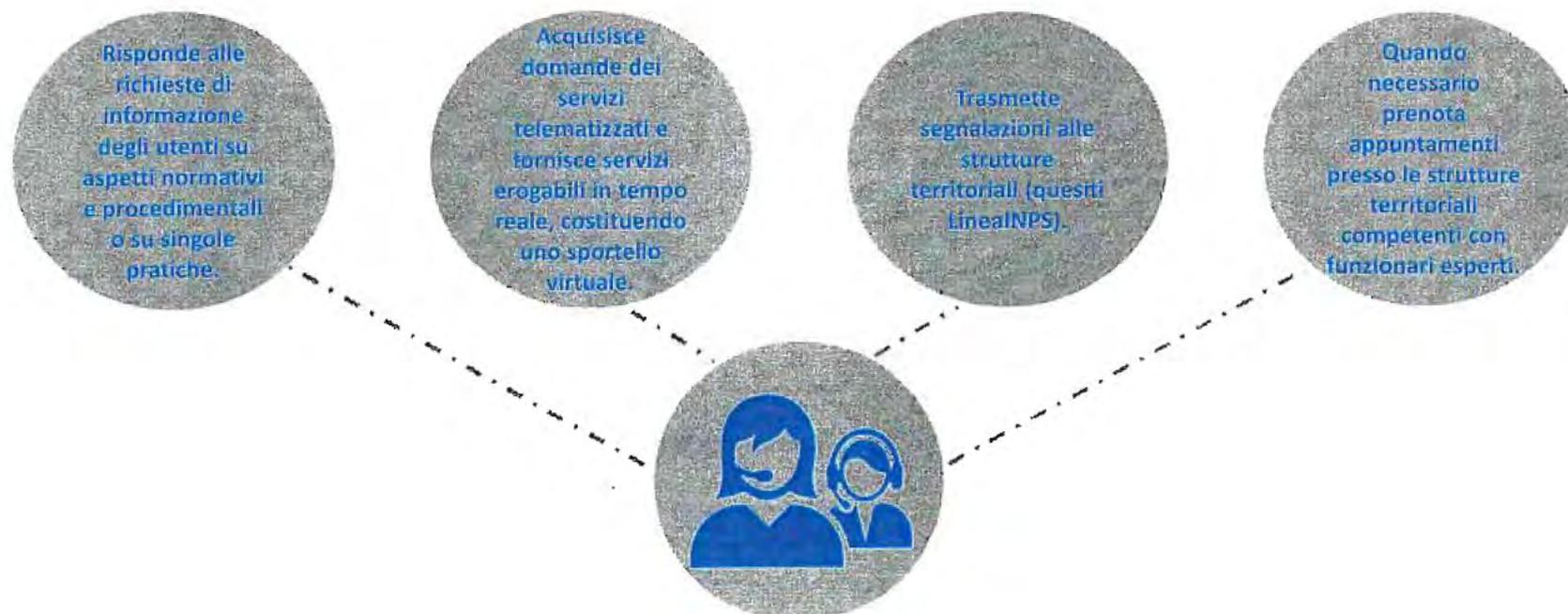
ACCESSI TRAMITE ALTRI CANALI			
DESCRIZIONE	2018	2019	2020
UTENTI CHE HANNO FATTO ALMENO UN ACCESSO SU APP MOBILE	811.135	1.389.528	2.251.260
TOTALE ACCESSI SU APP MOBILE	49.854.554	80.905.580	139.123.498
QUESITI APERTI SU LINEA INPS	1.388.696	1.734.886	3.113.131
DOWNLOAD APPLICAZIONI INPS PER SMARTPHONE	843.749	1.335.950	2.150.164
DOWNLOAD APPLICAZIONI INPS PER TABLET	54.310	45.850	75.030

Fonte: Inps – Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione

## Contact center multicanale - 1

Il Contact Center offre agli utenti in Italia e all'estero una struttura di comunicazione che garantisce la fruibilità di informazioni e servizi in modo tempestivo.



## Contact center multicanale - 2

Nelle tabelle seguenti sono riportati i dati relativi al numero di contatti gestiti e la tipologia di contatti con servizio maggiormente utilizzati. Per quanto riguarda i contatti con servizio, la frequenza maggiore ha riguardato nel 2020 l'estratto dei pagamenti (27%) e il Reddito/Pensione di cittadinanza (13%).



NEL CORSO DEL 2020 GLI OPERATORI HANNO GESTITO CIRCA 32 MILIONI DI CONTATTI

### IL CONTACT CENTER MULTICANALE IN NUMERI - ANNI 2018-2019

DESCRIZIONE	2019	2020	VAR % 2020/2019
CONTATTI GESTITI DA OPERATORE	27mln	32mln	19%
QUESITI INPS RISPONDE	1.260.967	3.693.311	193%
QUESITI INOLTATI DAL CCM ALLE SEDI (LINEA INPS)	1.513.909	3.110.453	105%
CHIAMATE VIA WEB E SKYPE	31.420	292.793	832%

I contatti con servizio	2019	2020
Descrizione	%	%
Estratto pagamenti	33%	27%
Reddito e pensione di cittadinanza	12%	13%
PIN INPS - gestione richieste	7%	11%
Stato domanda	10%	7%
Prenotazione accesso sportelli di sede	2%	6%
Indennità Covid-19	0%	4%
Gestione prenotazione outbound	1%	3%
Visualizzazione corrispondenza INPS	5%	3%
REM - consultazione Reddito di Emergenza	0%	2%
Stato domanda - invalidità civile	3%	2%
Totale top 10	73%	78%
Totale altro	27%	22%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Inps – Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione

## Contact center multicanale - 3

Nel corso del 2020 le principali categorie di informazioni che gli utenti hanno richiesto agli operatori del Contact Center Multicanale hanno riguardato la disoccupazione (Naspi), le indennità Covid-19 e le credenziali di accesso ai servizi online (Cittadini - PIN, SPID, CIE e CNS).



### INPS RISPONDE

È inoltre a disposizione degli utenti il servizio Inps Risponde, un ulteriore canale utile ad inoltrare richieste di chiarimenti su aspetti normativi/procedurali o di informazioni su singole pratiche tramite la compilazione di un form online disponibile sul sito web istituzionale.

I CONTATTI DI TIPO INFORMATIVO*	2019	2020
DESCRIZIONE	%	%
Naspi	9%	10%
Indennità Covid-19	0%	9%
Cittadini - PIN, SPID, CIE e CNS	7%	6%
Bonus servizi di baby-sitting	0%	6%
RDC - Reddito di cittadinanza	10%	6%
CIG pagamento diretto	0%	4%
Pensioni invalidi civili	1%	3%
Assegno al nucleo familiare lavoratori dipendenti	5%	3%
Assistenza servizio on-line	5%	2%
REM-Reddito di Emergenza	0%	2%
<b>Totale top 10</b>	<b>37%</b>	<b>51%</b>
<b>Totale altro</b>	<b>63%</b>	<b>49%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\*Canali: telefonico, INPS Risponde, email, fax, outbound.

Fonte: Inps – Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

## Sommario - Parte 3

### **PARTE 3**

### ***Il processo di programmazione e rendicontazione della performance***

*Il processo di programmazione nel Piano della performance*

*Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio*

*Coerenza con la programmazione strategica*

*Ciclo della Pianificazione e Programmazione dell'Istituto*

*Fasi, soggetti, tempi e responsabilità*

*Ciclo della performance, punti di forza*

*Ciclo della performance, punti di debolezza*

*Le azioni poste in essere nel 2020*

## Il processo di programmazione nel Piano della performance

Il processo di programmazione del Piano della Performance 2020-2022 si è svolto secondo i principi di gradualità e miglioramento continuo e in conformità alle Linee guida per il Piano della performance” redatte a giugno 2017, dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica – Ufficio per la valutazione della performance. Il processo è stato sviluppato secondo le seguenti fasi logiche.

1

DEFINIZIONE DELL'IDENTITÀ  
DELL'ORGANIZZAZIONE

2

ANALISI DEL CONTESTO

3

DEFINIZIONE DEGLI  
OBIETTIVI STRATEGICI E  
DELLE STRATEGIE

4

DEFINIZIONE DEGLI  
OBIETTIVI E DEI PIANI  
OPERATIVI PER L'ANNO 2020

5

COMUNICAZIONE  
DEL PIANO

3

Incentrata sulla Relazione programmatica per gli anni 2020-2022 (delibera n 12 del 29 maggio 2019) redatta dal CIV. In coerenza a tali Linee di indirizzo l'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione ha adottato le “Linee guida gestionali” approvate con determinazione n 116 del 18 ottobre 2019 che rappresentano le direttive in base alle quali si è sviluppata l'attività di programmazione.

4

Con circolare n 143/2019 è stato avviato il processo di programmazione e budget per l'anno 2020. Nella Nota preliminare, allegata al Bilancio preventivo per l'anno 2020, approvato con deliberazione CIV n 31 del 30 dicembre 2019, sono riportati gli obiettivi del processo di programmazione, in raccordo con le linee di indirizzo dell'Istituto, ed i programmi di innovazione e miglioramento affidati alle singole strutture dell'Istituto.

5

La diffusione e condivisione degli obiettivi specifici di Ente e dei piani operativi è stata attuata sia mediante video conferenza sia mediante comunicazioni istituzionali. Si è provveduto altresì alla pubblicazione del Piano della performance sul Portale della trasparenza.

## Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio



Secondo quanto previsto dall'articolo 10, comma 1 lett. a), di cui al decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, il Piano della Performance è stato adottato individuando i seguenti elementi:

- **Obiettivi triennali specifici di ente**

Declinazione in obiettivi annuali

- **Obiettivi operativi**

Indicazione degli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance

- **Obiettivi del personale dirigenziale**

Indicazione degli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance

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

## Coerenza con la programmazione strategica

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

### Pianificazione

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

### Programmazione

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

### Consolidamento

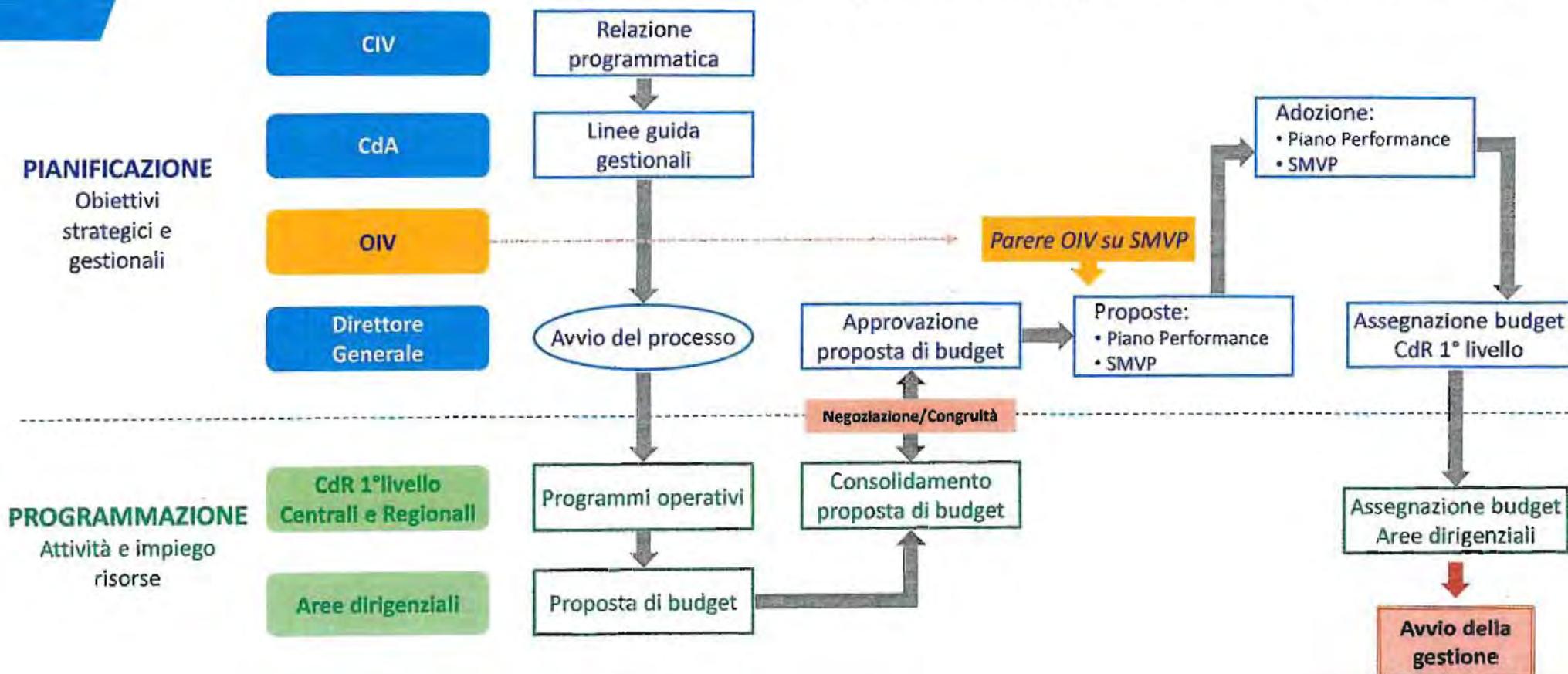
Concerne l'approvazione dei piani di produzione. Questa fase è realizzata in coerenza con gli obiettivi assegnati ai centri di responsabilità e collegati alle linee strategiche nonché alle risorse effettivamente stanziare in bilancio.

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

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

# Ciclo della Pianificazione e Programmazione dell'Istituto

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



## 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 2018 (Linee Guida n.3/2018) - con le seguenti fasi.



### PUNTI DI FORZA



#### **OGGETTIVITÀ DELLA MISURAZIONE E VALUTAZIONE**

Il sistema di misurazione e valutazione è basato quasi esclusivamente, se si eccettuano alcuni obiettivi delle strutture centrali e dei Coordinamenti professionali Generali, su flussi automatizzati di dati.

#### **COLLEGAMENTO CON SISTEMA INCENTIVANTE DELLA DIRIGENZA (RETRIBUZIONE DI RISULTATO)**

Permette di avere tutti gli elementi necessari per attivare il processo di misurazione e valutazione che consente la differenziazione nell'erogazione degli incentivi in rapporto agli obiettivi assegnati e ai risultati conseguiti.

#### **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.

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

Misurati con cadenza periodica, gli obiettivi di budget delle strutture, consentono la valutazione delle singole strutture sugli obiettivi assegnati e la valutazione complessiva dell'azione amministrativa.

### PUNTI DI DEBOLEZZA



#### **NON COMPLETO ALLINEAMENTO TRA CICLO DELLA PERFORMANCE E CICLO DI BILANCIO**

I ritardi che si accumulano nell'elaborazione del bilancio di previsione e nella sua consuntivazione determinano anche il disallineamento temporale dei documenti relativi alla Performance e alla rendicontazione di questa.

#### **PROCESSO DI SVILUPPO DEI PROGRAMMI DI GESTIONE NON EFFICIENTE**

Si necessita di ulteriori sforzi tesi a rendere la reportistica di più immediata lettura al fine di far comprendere a tutti gli stakeholders i risultati raggiunti dall'Istituto.

## Le azioni poste in essere nel 2020

Nel corso del 2020, in linea di continuità con le iniziative poste in essere negli anni precedenti, si è inoltre agito su alcuni punti critici con i seguenti obiettivi:

1

**Potenziato** ulteriormente il collegamento fra la struttura degli obiettivi dei dirigenti con incarico sul territorio e gli obiettivi di produzione del restante personale.

2

**Agganciata** la struttura degli obiettivi dei dirigenti centrali all'attività produttiva sulla quale i primi possono intervenire attraverso attività di indirizzo normativo, di supporto strumentale, informatico e così via.

3

**Orientato**, in maniera ancora più netta, il sistema degli indicatori qualitativi verso gli utenti, utilizzando logiche che consentano di ridurre ulteriormente il gap fra la qualità formale e quella effettivamente percepita.

4

**Proseguite** le attività di sviluppo dei programmi di gestione (in particolare il Sistema di Monitoraggio della Produzione (SiMP) per rendere la reportistica di più immediata lettura oltre che una più tempestiva comunicazione sulle variazioni del catalogo prodotti.

## Risultati raggiunti - Parte 4

### **PARTE 4**

#### ***Obiettivi specifici di ente ed obiettivi gestionali***

*Obiettivi specifici di ente*

*Obiettivi gestionali*

*Programmi operativi e attività strategiche*

*Produzione*

*Produttività*

*Indice di giacenza*

*Indice di deflusso*

*Qualità del servizio*

*Customer experience*

*Misurazione e valutazione della performance organizzativa delle strutture produttive*

*Misurazione e valutazione della performance organizzativa dei responsabili di agenzia*

*Valutazione individuale ed organizzativa dei dirigenti e dei professionisti*

## Obiettivi specifici di ente - Performance strategica di ente - 1

La totalità degli obiettivi specifici di ente sono suddivisi, per problemi di esposizione, in due tabelle, quella qui a fianco e quella della slide successiva.

Gli obiettivi specifici di ente ex art. 5 D. Lgs. 150/2009 e s.m.i. sono stati pianificati su base triennale allo scopo di misurare la performance di amministrazione nel suo complesso rispetto a settori che hanno valenza strategica per l'Istituto e/o l'utenza (c.d. Performance Strategica di ente). Alla pianificazione degli obiettivi specifici di ente triennali è seguita la declinazione in obiettivi specifici di ente «annuali».

Nell'anno 2020 il risultato di Ente è stato notevolmente positivo (risultato sintetico – slide pag. 35 - pari a 109,17 equivalente ad uno scostamento positivo del + 9,17%) a dimostrazione della piena capacità di realizzazione degli obiettivi di valenza strategica.

OBIETTIVO SPECIFICO DI ENTE	Risultato %	Effettivo	Obiettivo
<b>Incremento Accertamento Entrate</b>	<b>22,91</b>		
Valori della Produzione Contributi (In Euro)		8.706.712.944	5.930.504.582
<b>Dipendenti pubblici: ricostruzione della carriera contributiva e miglioramento dei tempi di liquidazione delle pensioni</b>	<b>-6,69</b>		
Riduzione del numero di posizioni assicurative incomplete	-0,47		
Indicatore sistemazione lista gestione pubblica per quota 100		73,97	96,43
Implementazione Posizione Individuale dei Dipendenti Pubblici (riduzione di giacenza in pezzi)		150.962	93.757
Gestione scarti Riscatti e Ricongiunzioni Gestione Pubblica (riduzione di giacenza in pezzi)		3.783.310	2.788.304
Definizione Richieste di aggiornamento della Posizione assicurativa (RVPA) (pezzi lavorati)		165.334	86.080
Progetto ECO (domande definite)		224.376	139.213
<b>Riduzione tempi definizione dei prodotti gestionali delle Pensioni Pubbliche</b>	<b>-12,91</b>		
Indice giacenza PDAP (in giorni)		229	140
Indice qualità pensioni gestione pubblica		113,46	104
<b>Miglioramento della gestione del contenzioso Amministrativo</b>	<b>-4,41</b>		
Indici Ricorsi amministrativi (indice di calcolo degli indicatori)		96,06	103
Indice qualità pareri e attività peritali prestazioni assistenziali		120,05	103

(\*) I valori riportati nelle tabelle sono quelli consolidati di consuntivo aggiornati al 31 maggio 2021.

## Obiettivi specifici di ente - Performance strategica di ente - 2

La descritta «Performance strategica di ente», data dalla media ponderata dei risultati dei singoli obiettivi, è positivo, pur con risultati diversi sui vari indicatori, a testimonianza dell'impegno profuso nel presidio delle attività sottese agli indicatori.

In particolare, meritano di essere sottolineati:

- i risultati positivi registrati dall' "Incremento Accertamento Entrate", dal "Miglioramento della qualità percepita dall'utente", dal «Miglioramento del benessere interno» e dal «Miglioramento delle prestazioni collegate alla cessazione/ sospensione del rapporto di lavoro».
- le difficoltà sull'obiettivo "Riduzione dei tempi di definizione dei prodotti delle pensioni pubbliche" e "Miglioramento della gestione del contenzioso amministrativo"

OBIETTIVO specifico DI ENTE	Risultato %	Effettivo	Obiettivo
Miglioramento della qualità percepita dall'utente	14,74		
Indice sintetico di qualità Area Customer Care (indice di calcolo degli indicatori)		117,03	102
Miglioramento del benessere interno	33,40		
% smart worker e telelavoratori sul totale		19,09	10
Riduzione contenzioso giudiziario col personale (numero nuovi giudizi)		264	318
Realizzazione Piano Triennale dei lavori (% realizzazione)		166,20	100
Miglioramento della qualità prestazioni collegate alla cessazione/ sospensione rapporto di lavoro	14,64		
Indice sintetico di qualità cessazione/sospensione rapporto di lavoro		119,75	103
Protezione sociale: ottimizzazione flussi domande di Reddito di Cittadinanza, prestazioni a sostegno della famiglia e Invalidità civile	5,60		
Percentuale definito domande Reddito di cittadinanza		94,26 %	87 %
Percentuale definito domande per sostegno alle famiglie		93,40 %	87 %
Indice sintetico di qualità Invalidità civile		114,68	102
<b>RISULTATO SINTETICO</b>	<b>109,17</b>		

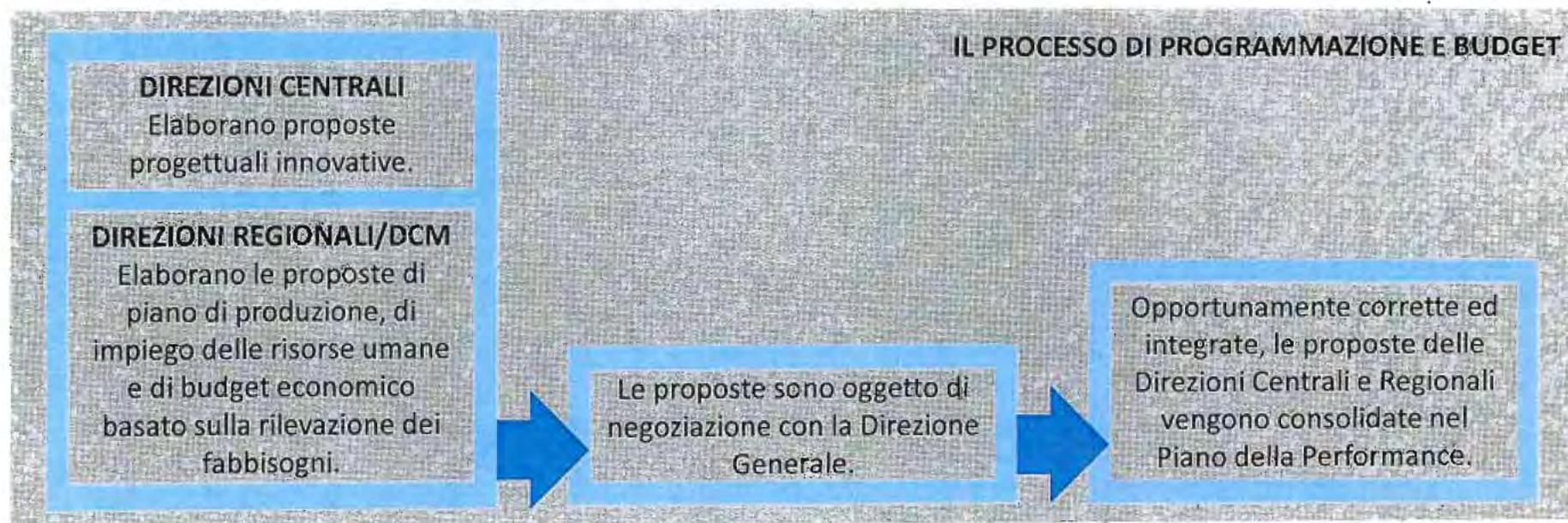
Fonte: Direzione Centrale Pianificazione

Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione

(\*) I valori riportati nelle tabelle sono quelli consolidati di consuntivo aggiornati al 31 maggio 2021.

## Obiettivi gestionali - Performance gestionale di Ente – 1

Oltre agli obiettivi specifici di ente, di respiro strategico, sono assegnati alle Direzioni Centrali ed alle Direzioni Regionali/Direzioni di Coordinamento Metropolitano ulteriori obiettivi, aventi rilievo gestionale, che rappresentano la risultante del processo di programmazione e budget.



## Obiettivi gestionali – Performance gestionale di Ente - 2

I risultati relativi agli obiettivi gestionali, misurati a livello nazionale, rappresentano la «Performance gestionale di ente». E' stato conseguito un risultato positivo pari a 109,76, ampiamente superiore al valore atteso (100).

G E S T I O N A L E P E R F O R M A N C E D I E N T E

Strategia	RISULTATO 2020	Obiettivi specifici annuali di Ente
	9,17	
Peso 15%		

Sviluppo	RISULTATO 2020	Piano Triennale dei Lavori	Dismissioni Patrimonio da Reddito	Correzioni GEMPI Patrimonio Immobiliare	Attività consegna Immobili al gestore
	25,00				
Peso 5%					

Finanza	RISULTATO 2020	Indice costi standard	Indicatori economici della gestione	Controllo della Spesa - Scostamento 5% fabbisogni	Controllo della Spesa - Indicatore corretta gestione CIC 1005	Incassi VMC	Valore dello IEEP
	22,20						
Peso 30%							

Processi	RISULTATO 2020	Produzione	Produttività, Impiego risorse e Sussidiarietà	Qualità del servizio	PRM / PNM	CPP Controllo Processo Produttivo	Giacenza Ponderata Ricorsi Amministrativi
	4,25						
Peso 40%							

Utenza	RISULTATO 2020	Indice Customer Care cruscotto qualità
	-12,24	
Peso 10%		

P E R F O R M A N C E R I S U L T A T O

109,76

\* il risultato della singola prospettiva è calcolato come somma delle singole componenti di cui si compone, ragguagliate al peso specifico.

Sulla base degli indirizzi strategici forniti dal CIV nella Relazione Programmatica 2020-2022, con la Determinazione n. 116 del 18 ottobre 2019, l'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione, all'interno dei 4 macro ambiti strategici ("Equità, Solidarietà, Tutele, Istituto che cambia per migliorare") ha individuato 10 Linee guida gestionali.

Ad ognuna delle linee guida gestionali, sono state associate le attività progettuali strumentali alla realizzazione della stessa (caratterizzate da un output oggettivo e misurabile) e le attività istituzionali (rientranti nelle ordinarie attività di competenza). Per l'anno 2020, le predette attività progettuali hanno assunto carattere meramente strumentale rispetto al raggiungimento degli obiettivi specifici di ente declinati per ogni linea guida.

Anche le Attività Strategiche sono state oggetto di specifica rendicontazione da parte delle singole Strutture della Direzione generale coinvolte per competenza.

### ATTIVITÀ PROGETTUALI ED ATTIVITÀ STRATEGICHE

Nell'Allegato 1 alla presente *Relazione sulla Performance 2020* sono rendicontati i diversi Progetti e Attività strategiche collegate alle Linee del CIV ed alle Linee guida gestionali. Sono anche rendicontati i progetti comunque collegati alla realizzazione di obiettivi specifici di Ente.

## Produzione - 1

Il volume di produzione lorda, *dati di consuntivo*, si è attestato, al 31.12.2020, a **24.860.948,88** punti omogeneizzati.

L'area **Prestazioni e servizi individuali** ha registrato un valore della produzione lorda di 12.525.364,36, con una percentuale di realizzazione del budget del 121%, e nonostante il periodo difficile per l'emergenza sanitaria in corso, il volume di produzione ha ottenuto un incremento positivo rispetto al 2019 (+43%).

L'area **Flussi contributivi e vigilanza documentale e ispettiva** ha raggiunto complessivamente discreti risultati, con una percentuale di raggiungimento del budget pari al 95%. Raggiunge il 103% del budget 2020 il **Presidio delle conformità di sede e customer care**, ottiene invece il 102% la Direzione e attività di staff e il 97% il Presidio delle conformità e dei livelli di servizio.

NAZIONALE	PRODUZIONE LORDA				
	Cons.12/2019	Piano 2020	Cons.12/2020	% su 2019	% realiz. Budget
<b>AO - PRESTAZIONI E SERVIZI INDIVIDUALI</b>	<b>8.742.211,23</b>	<b>10.389.697,22</b>	<b>12.525.364,36</b>	<b>143%</b>	<b>121%</b>
AOA1_01 - ASSICURATO PENSIONATO (gestione privata)	2.133.989,91	2.277.221,94	2.146.509,64	101%	94%
AOA1_02 - ASSICURATO PENSIONATO (gestione pubblica)	202.440,57	328.962,91	244.027,98	121%	74%
AOA1_03 - CONVENZIONI INTERNAZIONALI	188.877,99	225.266,18	184.821,40	98%	82%
AOA1_04 - PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE E FONDI SPECIALI	162.746,51	145.089,83	144.127,58	89%	99%
AOA1_05 - PRESTAZIONI FINE SERVIZIO E PREV. COMPLEM. DIPEND. PPA	391.802,71	479.260,44	421.689,12	108%	88%
AOA1_06 - GESTIONE CONTO ASSICURATIVO INDIVIDUALE	1.255.982,22	1.978.889,48	1.200.911,63	96%	61%
AOA2_01 - AMMORTIZZATORI SOCIALI	3.621.833,10	4.110.517,90	7.534.594,95	208%	183%
AOA3_01 - SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI	855.009,99	662.941,46	537.869,66	82%	81%
AOA3_02 - CREDITO E WELFARE	130.128,23	181.567,09	110.812,40	85%	61%
<b>BO - FLUSSI CONTRIBUTIVI E VIGILANZA DOCUMENTALE E ISPETTIVA</b>	<b>6.506.736,80</b>	<b>6.649.568,84</b>	<b>6.301.626,57</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>
BOB1_01 - ANAGRAFICA E FLUSSI	2.590.381,14	2.637.886,13	3.219.416,41	124%	122%
BOB1_02 - ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	3.351.845,11	3.497.692,97	2.762.729,63	82%	79%
BOB1_03 - VIGILANZA DOCUMENTALE	482.737,61	433.610,69	266.447,91	55%	61%
BOB2_01 - VIGILANZA ISPETTIVA	81.772,94	80.376,05	53.032,62	65%	66%
<b>CO - PRESIDIO DELLE CONFORMITÀ DI SEDE E CUSTOMER CARE</b>	<b>3.223.728,19</b>	<b>3.119.889,44</b>	<b>3.205.814,83</b>	<b>99%</b>	<b>103%</b>
COA1_02 - GESTIONE ATTIVITÀ CONTABILI	450.375,32	466.417,42	444.885,72	99%	95%
COA1_03 - CONTROLLO PRESTAZIONI	2.018.112,44	1.932.066,56	2.211.029,08	110%	114%
COA1_04 - GESTIONE ORGANIZZATIVA DEI RICORSI AMMINISTRATIVI	190.101,89	204.799,41	183.435,15	96%	90%
COA1_05 - ARCHIVI	118.335,36	52.474,40	5.626,44	5%	11%
COA1_06 - ACCERTAMENTO INV. CIV.	446.803,18	464.131,65	360.838,44	81%	78%
<b>DO - DIREZIONE E ATTIVITÀ DI STAFF</b>	<b>3.610.842,53</b>	<b>2.740.219,83</b>	<b>2.792.864,10</b>	<b>77%</b>	<b>102%</b>
DD1_01 - SUPPORTO AREA LEGALE E GEST. DEL CONTENZ. GIUDIZIARIO	566.565,88	488.759,66	475.309,94	84%	97%
DD2_01 - ATTIVITÀ MEDICI LEGALI	3.044.276,65	2.251.460,17	2.317.054,16	76%	103%
<b>RC - AMMORTIZZATORI SOCIALI</b>	<b>358,64</b>	<b>191,28</b>	<b>137,84</b>	<b>38%</b>	<b>72%</b>
RCC2_01 - ATTIVITÀ AMMORTIZZATORI SOCIALI ATTIVITÀ PRODUTTIVA	358,64	191,28	137,84	38%	72%
<b>RE - PRESIDIO DELLE CONFORMITÀ E DEI LIVELLI DI SERVIZIO</b>	<b>99.413,82</b>	<b>91.023,53</b>	<b>88.479,06</b>	<b>89%</b>	<b>97%</b>
REE1_02 - CONTROLLO DEL PROCESSO PRODUTTIVO	98.444,02	79.408,33	84.185,76	86%	106%
REE1_03 - CONTROLLO DELLE AUTOCERTIFICAZIONI	969,80	11.615,20	4.293,30	443%	37%
RF - RISORSE E PATRIMONIO STRUMENTALE	1.245,96	398,28	194,74	16%	49%
RFF1_02 - ARCHIVI	1.245,96	398,28	194,74	16%	49%
<b>Totale aree di produz. (netto vigil.isp.)<sup>1</sup></b>	<b>22.102.764,13<sup>2</sup></b>	<b>22.910.609,37</b>	<b>24.860.948,88</b>	<b>112%</b>	<b>109%</b>

<sup>1</sup> Il totale comprende solo i valori delle sedi territoriali.

<sup>2</sup> Ai fini della confrontabilità con i valori del 2020, al totale aree di produzione consuntivo 2019 sono stati aggiunti i valori relativi alle linee DO, RC e RF.

## Produzione - 2

E' proseguita nel 2020 l'attività di recupero di aree di criticità attraverso i progetti nazionali pluriennali di miglioramento ed il piano nazionale di sussidiarietà.

	Obiettivo (valore omogenizzato)	Consuntivo (valore omogenizzato)	% raggiungimento
Sussidiarietà Nazionale *	148.173	148.308,08	100,09%
Progetti Nazionali di miglioramento	2.968.451	1.995.494	67,22%

\* I valori esposti sono il totale tra la sussidiarietà lavorata extra regionale nelle strutture territoriali (46.454,31) e quella lavorata nelle strutture della Direzione generale (101.853,77) (Direzione Servizi agli utenti, Prog. Estratto Conto Dip. Pubblici, dalle altre Direzioni Centrali che hanno operato in sussidiarietà attraverso la Task Force centrale e dal Progetto TFS TFR).

Progetti Nazionali di Miglioramento				
Direzioni Regionali/ Coordinamento Metropolitano	Obiettivo Complessivo	Obiettivo Annuale 2020	Abbattimento Giacenza al 12/2020	% di Realizz. Annuale
PIEMONTE	162.237	66.824	74.919	112,11%
VALLE D'AOSTA	3.606	1.604	2.810	175,19%
LOMBARDIA	167.510	72.902	92.406	126,75%
LIGURIA	175.206	82.003	61.122	74,54%
TRENTINO ALTO ADIGE	62.328	30.565	18.983	62,11%
VENETO	350.719	157.355	162.706	103,40%
FRIULI VENEZIA GIULIA	42.189	18.992	18.570	97,78%
EMILIA ROMAGNA	222.320	103.369	77.029	74,52%
TOSCANA	348.379	168.305	193.265	114,83%
UMBRIA	127.267	62.811	17.898	28,50%
MARCHE	81.647	39.444	42.460	107,65%
LAZIO	159.194	69.860	33.399	47,81%
ABRUZZO	187.255	88.987	97.872	109,98%
MOLISE	30.139	13.133	23.705	180,50%
CAMPANIA	155.182	55.300	50.072	90,55%
PUGLIA	357.908	165.818	197.726	119,24%
BASILICATA	30.097	13.819	11.183	80,92%
CALABRIA	149.666	64.450	69.611	108,01%
SICILIA	690.082	315.165	314.827	99,89%
SARDEGNA	228.320	94.309	17.561	18,62%
DCM ROMA	2.296.142	1.062.248	289.863	27,29%
DCM NAPOLI	407.755	161.221	95.590	59,29%
DCM MILANO	190.018	59.967	31.917	53,22%
<b>Totale</b>	<b>6.625.166</b>	<b>2.968.451</b>	<b>1.995.494</b>	<b>67,22%</b>



### PIANO NAZIONALE DI SUSSIDIARIETÀ

Consente di riassegnare quote di produzione da strutture produttive con eccesso di prodotto a strutture produttive con eccesso di risorse FTE, sia all'interno della stessa direzione regionale/DCM sia fra direzioni regionali/DCM diverse.

Fonte: Piano Budget 2020 v.12

## Produttività

L'indice di produttività al 31.12.2020 raggiunge, a livello nazionale, il valore di **138,61** nettamente al di sopra del parametro di riferimento di periodo (124\*), superato da tutte le DR/DCM, ad eccezione della Sardegna, che raggiunge il 121,31.

Al positivo dato nazionale, hanno contribuito principalmente, le erogazioni di prestazioni a sostegno del reddito a seguito degli interventi decretati dal Governo per far fronte all'emergenza sanitaria (che hanno portato ad un aumento su base nazionale del 27% dell'indice di produttività dell'Area Prestazioni e Servizi individuali), una complessiva diminuzione dell'indice di giacenza, rispetto al precedente anno, sempre dell'Area Prestazioni e servizi individuali (-34%), a cui si aggiunge un incremento dell'indice di deflusso totale (+2%), nonché un maggiore impiego di personale nelle aree di produzione (+1,8%), sempre rispetto al 2019.



**INDICE DI PRODUTTIVITÀ** =  $\frac{\text{PRODUZIONE OMOGENEIZZATA DELLE AREE DI PRODUZIONE*}}{\text{RISORSE UMANE PRESENTI NELLE AREE DI PRODUZIONE**}}$

\* AL NETTO DELL'ATTIVITÀ ISPETTIVA

\*\* AL NETTO DEL PERSONALE ISPETTIVO E DEL PERSONALE AMMINISTRATIVO IMPEGNATO PER I SERVIZI ALLO SPORTELLO E L'ATTIVITÀ DI CONSULENZA

Direzioni Regionali/ Coordinamento Metropolitano	DICEMBRE 2019	DICEMBRE 2020	% 2020 VS 2019
	INDICE PRODUTTIVITA' AREE PRODUZIONE	INDICE PRODUTTIVITA' AREE PRODUZIONE	INDICE PRODUTTIVITA' CONFRONTO
PIEMONTE	123,58	138,91	12,4%
VALLE D'AOSTA	102,20	130,97	28,2%
LOMBARDIA	135,39	144,29	6,6%
LIGURIA	127,47	139,20	9,2%
TRENTINO ALTO ADIGE	127,79	150,02	17,4%
VENETO	124,22	147,74	18,9%
FRIULI VENEZIA GIULIA	117,12	133,71	14,2%
EMILIA ROMAGNA	126,97	131,65	3,7%
TOSCANA	127,78	142,93	11,9%
UMBRIA	129,18	127,71	-1,1%
MARCHE	124,05	132,69	7,0%
LAZIO	124,79	136,45	9,3%
ABRUZZO	126,55	141,27	11,6%
MOLISE	126,38	125,82	-0,4%
CAMPANIA	123,01	129,81	5,5%
PUGLIA	127,76	134,62	5,4%
BASILICATA	119,47	130,68	9,4%
CALABRIA	123,94	129,59	4,6%
SICILIA	142,54	142,37	-0,1%
SARDEGNA	117,01	121,31	3,7%
DCM MILANO	135,55	145,28	7,2%
DCM ROMA	117,63	144,17	22,6%
DCM NAPOLI	143,92	137,28	-4,6%
<b>NAZIONALE</b>	<b>127,93</b>	<b>138,61</b>	<b>8,3%</b>

\* Cfr. Circolare n. 143 del 21/11/2019

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

L'indice di giacenza al 31 dicembre 2020 risulta, rispetto al dato del 2019, in netta diminuzione per l'area Prestazioni e Servizi Individuali (-34%) e per le altre aree (area Presidio delle conformità di sede e Customer care) (-17%). Non altrettanto bene le aree Gestione Conto Assicurativo Individuale (13%) e Flussi Contributivi (12%).

NAZIONALE	CONSUNTIVO 12/2019	EFFETTIVO 12/2020	% SCOSTAMENTO RISPETTO AL 2019
<b>IG Area Prestazioni e Servizi Individuali (al netto della GCAI)</b>	<b>62</b>	<b>41</b>	<b>-34%</b>
A0A1_01 - ASSICURATO PENSIONATO (gestione privata)	55	43	-22%
A0A1_02 - ASSICURATO PENSIONATO (gestione pubblica)	229	214	-7%
A0A1_03 - CONVENZIONI INTERNAZIONALI	124	119	-4%
A0A1_04 - PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE E FONDI SPECIALI	50	56	12%
A0A1_05 - PRESTAZIONI FINE SERVIZIO E PREV.COMPLEM.DIPEND. PPAA	222	179	-19%
A0A2_01 - AMMORTIZZATORI SOCIALI	36	24	-33%
A0A3_01 - SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI	34	42	24%
A0A3_02 - CREDITO E WELFARE	269	106	-61%
<b>IG Gestione Conto Assicurativo Individuale</b>	<b>210</b>	<b>238</b>	<b>13%</b>
A0A1_06 - GESTIONE CONTO ASSICURATIVO INDIVIDUALE	210	238	13%
<b>IG Area Flussi Contributivi (al netto della Vigilanza Ispettiva)</b>	<b>138</b>	<b>155</b>	<b>12%</b>
B0B1_01 - ANAGRAFICA E FLUSSI	117	117	0%
B0B1_02 - ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	156	191	22%
B0B1_03 - VIGILANZA DOCUMENTALE	115	157	37%
<b>IG Altre Aree (Controllo Prestazioni e Gestione ricorsi)</b>	<b>126</b>	<b>104</b>	<b>-17%</b>
C0C1_03 - CONTROLLO PRESTAZIONI	114	81	-29%
C0C1_04 - GESTIONE ORGANIZZATIVA DEI RICORSI AMMINISTRATIVI	128	120	-6%
C0C1_06 - ACCERTAMENTO INV. CIV.	214	248	16%

I parametri di riferimento, valori ritenuti ottimali, stabiliti nella Circolare n. 147 del 14/12/2020 sono: Area Prestazioni e Servizi Individuali IG=30 giorni; Altre Aree IG= 65 giorni, Area Flussi Contributivi e Vigilanza Documentale e Ispettiva IG=65 giorni. Il valore ottimale per l'Area Gestione Conto Assicurativo Individuale viene differenziato, in considerazione dei diversi carichi di lavoro: Direzioni provinciali/Filliali IG= 90 giorni, Agenzie complesse IG= 45 giorni.

Fonte: Piano budget 2019 v. 12 e Piano budget 2020 v. 12

Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione

## Indice di deflusso

L'indice di deflusso misura la capacità delle strutture produttive di ridurre il magazzino, un valore superiore ad 1 indica che le giacenze sono state ridotte.



**INDICE DI DEFLUSSO**

$$\frac{\text{LAVORAZIONI DEFINITE NELL'ANNO}}{\text{LAVORAZIONI PERVENUTE NELL'ANNO}}$$

INDICI DI DEFLUSSO PER AREA	CONSUNTIVO ANNO 2019	CONSUNTIVO ANNO 2020
PRESTAZIONI E SERVIZI INDIVIDUALI	0,97	1,01
di cui GESTIONE CONTO ASSICURATIVO INDIVIDUALE	0,89	1,15
FLUSSI CONTRIBUTIVI	1,03	0,99
ALTRE AREE DI PRODUZIONE (esclusa vig.isp.)	1	1,04
<b>TOTALE AREE PRODUZIONE (ESCLUSA VIG.ISP.)</b>	<b>0,99</b>	<b>1,01</b>

L'indice di deflusso al 31/12/2020 è pari a 1,01 su base nazionale, con un andamento tendenzialmente omogeneo tra le varie strutture.

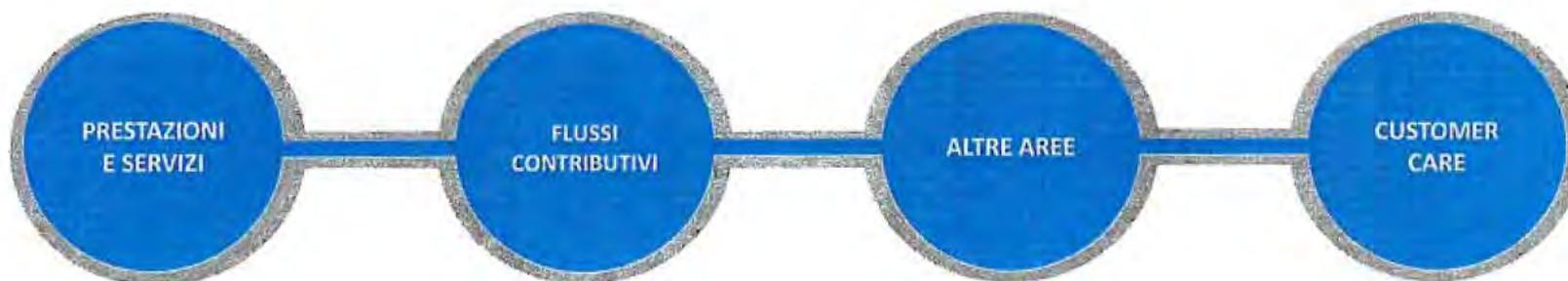
Infatti, ad eccezione dell'Abruzzo, che si distanzia nettamente dalla media registrando il valore più alto (1,08), tutte le regioni presentano un Indice di deflusso all'interno di un range di 0,05.

Fonte: Piano Budget 2019 v 12 – Dati di consuntivo aggiornamento al 31 maggio 2021

DR/DCM	Indice di deflusso 12/2019	Indice di deflusso 12/2020	2020 vs 2019
PIEMONTE	0,99	1,00	1,0%
VALLE D'AOSTA	0,99	1,01	2,0%
LOMBARDIA	1,00	1,00	0,0%
LIGURIA	0,99	1,00	1,0%
TRENTINO ALTO ADIGE	1,01	0,98	-3,0%
VENETO	0,99	1,01	2,0%
FRIULI VENEZIA GIULIA	1,00	1,02	2,0%
EMILIA ROMAGNA	0,98	1,01	3,1%
TOSCANA	1,00	1,00	0,0%
UMBRIA	1,01	0,99	-2,0%
MARCHE	1,00	0,99	-1,0%
LAZIO	0,97	1,01	4,1%
ABRUZZO	0,99	1,08	9,1%
MOLISE	1,00	1,02	2,0%
CAMPANIA	0,97	1,01	4,1%
PUGLIA	1,01	1,01	0,0%
BASILICATA	0,99	1,01	2,0%
CALABRIA	0,99	1,01	2,0%
SICILIA	1,01	1,03	2,0%
SARDEGNA	0,98	1,00	2,0%
DCM ROMA	0,98	1,02	4,1%
DCM NAPOLI	1,00	0,98	-2,0%
DCM MILANO	0,97	1,01	4,1%
<b>NAZIONALE</b>	<b>0,99</b>	<b>1,01</b>	<b>2,0%</b>

## Qualità del servizio -1

Nel corso del 2020 è continuata la revisione, iniziata nel 2017, della composizione del Cruscotto Qualità, ampliando ulteriormente la *baseline*, eliminando indicatori afferenti a bisogni sociali non più attuali e inserendone altri orientati alla creazione di valore per l'utente e per l'Istituto e tesi ad evidenziare l'effettiva qualità percepita dagli utenti. In tale ultima prospettiva, è stato confermato l'inserimento della sezione Customer Care, introdotta già nel 2017, che misura i processi relazionali con i cittadini. Attualmente le sezioni relative ai processi produttivi sono 4.



GLI INDICATORI DI QUALITÀ MISURANO LA CAPACITÀ DELL'ISTITUTO DI:

- ✓ **EROGARE** TEMPESTIVAMENTE E IN MODO CORRETTO LE PRESTAZIONI;
- ✓ **SODDISFARE** I BISOGNI DELL'UTENZA;
- ✓ **AGGIORNARE** I CONTI ASSICURATIVI INDIVIDUALI ED AZIENDALI;
- ✓ **GARANTIRE** IL RECUPERO DEI CONTRIBUTI NON VERSATI.

## Qualità del servizio - 2

Le strutture di produzione (direzioni provinciali e filiali metropolitane) sono state inoltre divise in 11 cluster che raggruppano strutture omogenee per substrato sociale, economico e demografico, per consentire la definizione di obiettivi più coerenti con la situazione ambientale, senza rinunciare al miglioramento continuo dei servizi.

Le strutture regionali e di coordinamento metropolitano (c.d. DCM), sono raggruppate in 4 cluster i cui obiettivi derivano dalla media ponderata degli obiettivi attribuiti alle direzioni provinciali che fanno parte della struttura regionale/DCM.

CLUSTER	COMPOSIZIONE
CLUSTER A	VALLE D'AOSTA, TRENTO ALTO ADIGE, UMBRIA, MOLISE, BASILICATA
CLUSTER B	LIGURIA, FRIULI VENEZIA GIULIA, MARCHE, ABRUZZO, SARDEGNA
CLUSTER C	LAZIO, CAMPANIA, PUGLIA, CALABRIA, SICILIA, DCM ROMA, DCM NAPOLI
CLUSTER D	PIEMONTE, LOMBARDIA, VENETO, EMILIA ROMAGNA, TOSCANA, DCM MILANO

La media di cluster (e non più la media nazionale) è infatti il parametro al quale devono tendere le strutture che hanno conseguito, sui singoli indicatori, risultati inferiori. Ciò dovrebbe consentire di giungere, all'interno di ciascun *cluster*, ad un progressivo allineamento del livello di qualità dei servizi erogati.



Dall'osservazione dei valori inseriti nella tabella emergono due aspetti essenziali:

- ✓ un apprezzabile miglioramento dell'Indicatore sintetico di qualità delle aree di produzione relativamente al 2019 (+11,81%); il miglioramento interessa la quasi totalità delle sedi
- ✓ il raggiungimento, a livello nazionale, dell'obiettivo di piano budget (+3,21%)

Tali risultati sono molto apprezzabili tenuto conto della situazione emergenziale vissuta dal Paese nel 2020.

CLUSTER	REGIONI / DCM	INDICATORE SINTETICO DI QUALITÀ DELLE AREE DI PRODUZIONE	SCOSTAMENTO % SU BUDGET	SCOSTAMENTO % SU ANNO PRECEDENTE
D	PIEMONTE	97,39	7,23 %	10,87 %
A	VAL D'AOSTA	114,35	11,84 %	11,44 %
D	LOMBARDIA	99,14	4,88 %	10,45 %
B	LIGURIA	109,02	6,57 %	13,43 %
A	TRENTINO	110,38	14,10 %	19,70 %
D	VENETO	99,00	4,89 %	9,03 %
B	FRIULI V.G.	110,63	3,78 %	7,16 %
D	EMILIA	100,36	2,53 %	10,88 %
D	TOSCANA	110,20	11,09 %	11,00 %
A	UMBRIA	105,54	8,94 %	11,06 %
B	MARCHE	117,31	7,43 %	8,97 %
C	LAZIO	98,84	-0,84 %	9,64 %
B	ABRUZZO	97,33	2,54 %	6,89 %
A	MOLISE	102,89	3,75 %	5,88 %
C	CAMPANIA	100,92	-0,66 %	7,22 %
C	PUGLIA	123,53	9,60 %	10,50 %
A	BASILICATA	92,11	1,11 %	7,57 %
C	CALABRIA	115,57	1,81 %	9,27 %
C	SICILIA	115,89	8,43 %	11,77 %
B	SARDEGNA	86,79	1,04 %	13,05 %
C	DCM ROMA	92,81	6,85 %	15,83 %
C	DCM NAPOLI	84,59	4,35 %	15,26 %
D	DCM MILANO	100,11	21,54 %	20,88 %
	<b>NAZIONALE</b>	<b>100,76</b>	<b>3,21 %</b>	<b>11,81 %</b>

Fonte: Cruscotto qualità dicembre 2020

Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione

## Customer experience - 1

L'emergenza sanitaria, l'evoluzione del modello organizzativo dell'Istituto e la strategia omnicanale hanno indotto ad una riconsiderazione delle strategie di ascolto degli utenti e delle modalità di rilevazione della Customer Satisfaction.

### AREE DI INDAGINE

**Qualità percepita dagli utenti:** rivolta a coloro che negli ultimi mesi hanno richiesto o ricevuto servizi previdenziali o assistenziali, nel contesto della complessa situazione che il paese sta vivendo dall'inizio dell'anno.

**Immagine reputazionale dell'istituto:** rivolta alla platea degli utenti dell'Inps con l'obiettivo di rilevare le aspettative e la rappresentazione dell'Istituto quale ente di protezione sociale

Destinatario della *survey* è stato un campione rappresentativo della complessiva popolazione degli utenti Inps, estratto tra coloro che sono in possesso di PIN e che hanno fornito l'autorizzazione a ricevere comunicazioni per posta elettronica. Dal campione sono stati estratti due sotto-campioni:



CAMPIONE 1 - UTENTI GENERICI	CAMPIONE 2 - UTENTI COVID
CIRCA 140.00 SOGGETTI CON PIN	CIRCA 50.000 UTENTI
<b>VARIABILI DI STRATIFICAZIONE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SESSO</li> <li>• MACRO AREE GEOGRAFICHE</li> <li>• CLASSI DI ETÀ</li> <li>• CONDIZIONE LAVORATIVA</li> <li>• NAZIONALITÀ</li> </ul>	STRATIFICATO RISPETTO ALLE MEDESIME VARIABILI DEL CAMPIONE 1. COMPRENDE SIA I PERCETTORI DI PRESTAZIONI LEGATE ALL'EMERGENZA COVID-19 SIA, LADDOVE È POSSIBILE, GLI UTENTI LA CUI RICHIESTA È STATA RESPINTA: <ul style="list-style-type: none"> <li>• BONUS 600 EURO</li> <li>• REDDITO DI EMERGENZA</li> </ul>

## Customer experience -2

Il questionario, organizzato secondo una struttura ad albero, ha consentito l'individuazione di tre diversi gruppi di utenti. Sono stati individuati 4 macro-fattori che rappresentano altrettante aree di indagine su cui impostare l'analisi delle risposte.

### INDIVIDUAZIONE GRUPPI DI UTENTI

L'articolazione del questionario ha consentito di rilevare in che misura l'opinione dell'utente, in merito al ruolo e alle scelte dell'Inps quale pilastro del sistema di welfare, sia determinato da una effettiva esperienza recente di contatto. I tre gruppi rilevati sono:

Coloro i quali **hanno usufruito** di un servizio/avuto un contatto con INPS tramite qualsiasi canale **durante il periodo emergenziale** (dal 10 marzo 2020 ad oggi).

Coloro i quali **hanno usufruito** di un servizio/avuto un contatto con INPS tramite qualsiasi canale **prima del periodo emergenziale**.

Coloro i quali **non hanno usufruito** di alcun servizio INPS/avuto alcun contatto con INPS.



ACCESSIBILITA'

CAPACITA' DI  
RISPOSTA



PRESIDIO  
DELL'OMNISCANALITA'

AFFIDABILITA' e  
AUTOREVOLEZZA  
(reputazione)



## Customer experience - 3

I 4 indici sintetici sono valutati sulla base di una scala che va da un minimo pari ad 1 ad un massimo pari a 5. Al termine del questionario è stato chiesto all'utente di "dare un voto" all'Inps, tenuto conto di tutte le considerazioni espresse nelle domande precedenti.

	<b>ACCESSIBILITA'</b>	UTENTI GENERICI 3,29	UTENTI COVID 3,39
	<b>CAPACITA' DI RISPOSTA</b>	UTENTI GENERICI 3,24	UTENTI COVID 3,34
	<b>PRESIDIO DELL'OMNICALITA'</b>	UTENTI GENERICI 3,09	UTENTI COVID 3,15
	<b>AFFIDABILITA' e AUTOREVOLEZZA (reputazione)</b>	UTENTI GENERICI 3,19	UTENTI COVID 3,27

<b>GIUDIZIO GLOBALE SULL'INPS</b>	
UTENTI GENERICI 3,39	UTENTI COVID 3,42

I risultati in un anno caratterizzato dalla nota situazione emergenziale e dalla conseguente enorme pressione sull'Istituto, sono da valutare positivamente. Occorre osservare che il campione "Utenti Covid" è complessivamente più soddisfatto a conferma che è stato percepito, a differenza di quanto spesso emerge a livello massmediatico, l'impegno profuso dal personale dell'INPS per garantire consulenza e l'erogazione delle prestazioni.



## Misurazione e valutazione della performance organizzativa delle strutture produttive – 1

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.

### 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). Hanno raggiunto il parametro 100 la Direzione regionale Lazio, la Direzione regionale Sardegna e le sedi di Cagliari, Nuoro, Oristano e Sassari

#### 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 31/12/20
90	0
95	0
100	6
110	133
<b>TOTALE</b>	<b>139</b>

PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE INCENTIVO SPECIALE	NUMERO SEDI COLLOCATE NEL PARAMETRO AL 31/12/20
< 90	0
TRA 90 E 99	0
100	139
<b>TOTALE</b>	<b>139</b>

## Misurazione e valutazione della performance organizzativa delle strutture produttive - 2

Nella tabella precedente, riferita all'incentivo speciale, sono state considerati anche le sedi che hanno avuto il ricalcolo del parametro effettuato sulla base di motivazioni specifiche.

STRUTTURA	PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE INCENTIVO SPECIALE	MOTIVAZIONE
CATANZARO	100	Applicazione della clausola di salvaguardia del parametro del Miglioramento Continuo previo arrotondamento dei centesimi percentuali mancanti all'applicazione della stessa (0,02)
LATINA	100	Applicazione della clausola di salvaguardia del parametro del Miglioramento Continuo previo arrotondamento dei centesimi percentuali mancanti all'applicazione della stessa (0,19)
TRIESTE	100	Applicazione della clausola di salvaguardia del parametro del Miglioramento Continuo previo arrotondamento dei centesimi percentuali mancanti all'applicazione della stessa (0,20); inoltre sono state considerate valide le giustificazioni presentate dalla Direzione regionale
BASILICATA	100	Applicazione dello stesso parametro conseguito dalle due sedi provinciali (100)

Fonte: Cruscotto Qualità 12/2019

Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione

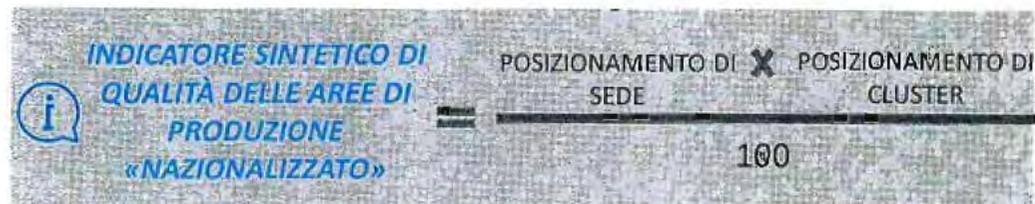
## INDICATORE SINTETICO DI QUALITA' DELLE AREE DI PRODUZIONE

Nella tabella vengono evidenziate le due strutture che hanno conseguito il posizionamento migliore all'interno di ciascun cluster.

Cluster	DP / FM	Effettivo al 31/12/2020
CLUSTER M2B	FM Area N. Camaldoli Vomero	115,88
	FM Roma nord ovest Flaminio	110,03
	<b>CLUSTER M2B</b>	<b>69,38</b>
CLUSTER M3B	FM Area Stabilese	111,18
	FM Roma Montesacro	108,17
	<b>CLUSTER M3B</b>	<b>91,67</b>
CLUSTER P2A	FOGGIA	121,69
	COSENZA	121,48
	<b>CLUSTER P2A</b>	<b>97,73</b>
CLUSTER P2B	TARANTO	119,20
	FM Milano	110,75
	<b>CLUSTER P2B</b>	<b>109,64</b>
CLUSTER P2C	FIRENZE	111,57
	BRESCIA	107,59
	<b>CLUSTER P2C</b>	<b>117,32</b>
CLUSTER P3A	TRAPANI	124,43
	AGRIGENTO	120,26
	<b>CLUSTER P3A</b>	<b>97,18</b>
CLUSTER P3B	VERONA	115,51
	BOLZANO	113,19
	<b>CLUSTER P3B</b>	<b>110,27</b>
CLUSTER P3C	VICENZA	111,40
	MONZA	108,68
	<b>CLUSTER P3C</b>	<b>120,98</b>
CLUSTER P4A	ISERNIA	123,90
	SIRACUSA	113,32
	<b>CLUSTER P4A</b>	<b>105,62</b>
CLUSTER P4B	FERMO	122,12
	MANTOVA	121,07
	<b>CLUSTER P4B</b>	<b>116,41</b>
CLUSTER P4C	PRATO	121,80
	LODI	118,61
	<b>CLUSTER P4C</b>	<b>122,79</b>

## Misurazione e valutazione della performance organizzativa delle strutture produttive - 6

La prima tabella mostra l'elenco delle strutture meglio posizionate in assoluto, previo ricalcolo del posizionamento a livello nazionale. La seconda indica le sedi che hanno conseguito le percentuali più alte in termini di miglioramento rispetto all'anno 2019.



DP / FM	Cluster	INDICATORE SINTETICO DI QUALITÀ DELLE AREE DI PRODUZIONE "NAZIONALIZZATO"
PRATO	P4C	149,56
LODI	P4C	145,64
LA SPEZIA	P4C	144,98
LIVORNO	P4C	142,42
RAVENNA	P4C	142,39
FERMO	P4B	142,16
BELLUNO	P4C	141,61
MANTOVA	P4B	140,94
CREMONA	P4C	139,24
REGGIO EMILIA	P4C	138,38
PISTOIA	P4B	138,23
TRAPANI	P3A	137,47
ROVIGO	P4B	137,19

DP / FM	Cluster	PERCENTUALE DI MIGLIORAMENTO RISPETTO AL 2019
TRENTO	P4B	22,51%
AGRIGENTO	P3A	20,98%
FM Milano	P2B	20,88%
REGGIO EMILIA	P4C	19,83%
GENOVA	P2B	19,75%
FM Roma sud ovest Eur	M2B	18,63%
BERGAMO	P2C	17,43%
FM Area Nolana	M3B	17,26%
SASSARI	P3B	16,60%
FM Roma nord ovest Flaminio	M2B	16,40%
FM Roma Montesacro	M3B	15,49%
FIRENZE	P2C	15,19%
PALERMO	P2A	15,10%
PARMA	P4C	14,08%
PESARO	P4C	14,08%

Fonte: Cruscotto Qualità 12/2020

Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione

## Misurazione e valutazione della performance organizzativa dei responsabili di agenzia

Si espongono i parametri assegnati ai responsabili d'agenzia, la cui performance organizzativa, per una quota del 10%, non è collegata agli obiettivi della direzione provinciale/filiale metropolitana di appartenenza, ma ai risultati dell'agenzia della quale si ha la responsabilità.

INCENTIVO ORDINARIO		
PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE	FREQUENZA ASSOLUTA	% sul totale
90	67	12,29%
TRA 90,01 E 99,99	159	29,17%
100	319	58,53%
<b>TOTALE</b>	<b>545</b>	<b>100,00%</b>

INCENTIVO SPECIALE		
PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE	FREQUENZA ASSOLUTA	% sul totale
90	82	15,05%
TRA 90,01 E 99,99	137	25,14%
100	326	59,82%
<b>TOTALE</b>	<b>545</b>	<b>100,00%</b>

Analogamente a quanto registrato per le strutture provinciali, i risultati sull'incentivo ordinario sono meno performanti in relazione alla maggiore difficoltà degli obiettivi.

# Valutazione individuale ed organizzativa dei dirigenti e dei professionisti

## PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI FASCIA 2



LA PERFORMANCE INDIVIDUALE È RELATIVA AI COMPORTAMENTI MANAGERIALI E PROFESSIONALI ED È SVILUPPATA ATTRAVERSO UNA SCHEDA DI VALUTAZIONE (RANGE DI VALUTAZIONE TRA 0 E 60).

Punteggio scheda		% Raggiungimento Obiettivi		% Erogazione	Numero Schede	%
Da punti	A punti	Da %	A %			
0	41	0	<70	0	10	1,37%
42	42	70	70	75	8	1,09%
43	43	71,67	71,67	77	1	0,14%
44	44	73,33	73,33	81	3	0,41%
45	45	75	75	85	10	1,37%
46	47	76,67	78,33	89	26	3,56%
48	50	80	83,33	93	76	10,40%
51	52	85	86,67	97	65	8,89%
53	54	88,33	90	98	133	18,19%
55	60	91,67	100	100	399	54,58%
<b>Totale</b>					<b>731</b>	<b>100,00%</b>

Nella tabella sono presentati i risultati dell'iter di misurazione aggregati per diversi scaglioni di punteggio/percentuale di erogazione, estratti dalla procedura "Valutazione della performance" con riferimento alla "valutazione intermedia" non essendo ancora concluso il procedimento.

Con colori diversi sono evidenziati 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.

La tabella evidenzia una sufficiente differenziazione nella valutazione per i dirigenti di seconda fascia: per il **45%** degli incarichi assegnati non è stata infatti erogata completamente la quota di retribuzione di risultato spettante.

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

Le 774 schede riportate nelle due tabelle (Dirigenti I e II fascia) fanno riferimento a 445 dirigenti valutati (la differenza si deve ai doppi incarichi e alle conseguenti schede multiple per un singolo dirigente)

Punteggio scheda		% Raggiungimento Obiettivi		% Erogazione	Numero Schede	%
Da punti	A punti	Da %	A %			
0	41	0	<70	0	0	0,00%
42	42	70	70	75	0	0,00%
43	43	71,67	71,67	77	0	0,00%
44	44	73,33	73,33	81	0	0,00%
45	45	75	75	85	0	0,00%
46	47	76,67	78,33	89	0	0,00%
48	50	80	83,33	93	10	23,26%
51	52	85	86,67	97	11	25,58%
53	54	88,33	90	98	9	20,93%
55	60	91,67	100	100	13	30,23%
<b>Totale</b>					<b>43</b>	<b>100,00%</b>

Si evidenzia infine che, allo stato attuale, il processo di valutazione per medici e professionisti non è stato ancora avviato poiché manca l'ipotesi del CCNI 2020.

# Valutazione individuale ed organizzativa dei dirigenti e dei professionisti

## PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DIRIGENTI

LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA È RELATIVA AI RISULTATI CONSEGUITI RISPETTO AD UNA STRUTTURA COMPLESSA DI OBIETTIVI DI EFFICACIA, DI EFFICIENZA, ECONOMICO-FINANZIARI E COLLEGATI ALLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE ED ECONOMICHE.

Ai fini del parametro di liquidazione, a livello di Direzione Generale non emerge alcuna differenziazione. Sul territorio, invece, l' **8,75%** dei dirigenti ha avuto una performance inferiore al parametro 100.

### DIRIGENTI STUTTURE TERRITORIALI

PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE	FREQUENZA ASSOLUTA	% sul totale
TRA 80 E 89,99	3	0,94%
TRA 90 E 99,99	25	7,81%
=100	292	91,25%
<b>TOTALE</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>

### DIRIGENTI STUTTURE CENTRALI

PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE	FREQUENZA ASSOLUTA	% sul totale
TRA 80 E 89	0	0%
TRA 90 E 99	0	0%
=100	187	100%
<b>TOTALE</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>

# Valutazione individuale ed organizzativa dei dirigenti e dei professionisti

## PERFORMANCE ORGANIZZATIVA PROFESSIONISTI E MEDICI

Relativamente ai professionisti e medici, si registra un fenomeno analogo a quello esposto per la dirigenza.

PARAMETRO LIQUIDAZIONE	PROFESSIONISTI E MEDICI (Strutture Territoriali)					
	COORDINAMENTI LEGALE		COORDINAMENTI MEDICO LEGALE		COORDINAMENTI TECNICO EDILIZIO	
	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %
TRA 80 E 89,99	0	0,00%	13	7,47%	0	0,00%
TRA 90,01 E 99,99	36	17,22%	41	23,56%	3	15,00%
=100	173	82,78%	120	68,97%	17	85,00%
<b>TOTALE</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Presso i Coordinamenti Generali non si evidenzia alcuna differenziazione nella valutazione. Sul territorio la differenziazione è più marcata: una parte di professionisti e medici, che oscilla tra il 7% ed il 24% del totale, non consegue il parametro massimo 100.

PARAMETRO LIQUIDAZIONE	PROFESSIONISTI E MEDICI							
	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	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TRA 90,01 E 99,99	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
=100	13	100,00%	10	100%	11	100%	13	100%
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fonte: DC Pianificazione e Controllo di Gestione

Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione

## Impiego delle risorse - Parte 5

### **PARTE 5**

### ***Risorse, efficienza ed economicità***

*Impiego delle risorse umane*

*Indicatore di Efficacia Economico-finanziaria della Produzione*

*Gli indicatori economici della gestione*

*L'indicatore dei costi standard*

*Razionalizzazione logistica*

## Impiego delle risorse umane -1

Gli indicatori di impiego delle risorse umane (aree ABC + comandati) mostrano al 31 dicembre 2020 il seguente andamento.



IMPIEGO DELLE RISORSE UMANE	CONSUNTIVO	CONSUNTIVO
	2019	2020
Parametro della presenza	87,36%	85,26%
Impiego nelle aree di produzione delle sedi provinciali	83,93%	85,48%
Impiego nelle sedi regionali (aree di staff della DR)	6,29%	5,84%
Impiego nelle aree di supporto delle sedi provinciali	7,23%	6,90%

### IMPIEGO NELLE AREE DI PRODUZIONE DELLE SEDI PROVINCIALI

La percentuale di impiego delle risorse umane nelle aree di produzione delle sedi provinciali è calcolata come rapporto tra PERSONALE ABC PRESENTE NELLE AREE DI PRODUZIONE e TOTALE PERSONALE ABC PRESENTE NELLA DIREZIONE PROVINCIALE O FILIALE METROPOLITANA.

L'obiettivo, per consentire maggiore flessibilità gestionale, è stato regionalizzato e differenziato fra le diverse regioni/DCM per tener conto del diverso livello di contenzioso giudiziario: il risultato (85,26%) è inferiore rispetto al consuntivo 2019 (87,36%).

## Impiego delle risorse umane -2

I risultati, unitariamente intesi, evidenziano una conferma dei risultati dell'anno precedente. La riduzione percentuale di risorse umane nelle aree di produzione è in realtà coerente con le nuove modalità di fissazione dell'obiettivo diversificato in relazione ai diversi volumi di contenzioso (un contenzioso elevato distrae risorse amministrative dalla produzione per essere destinato al supporto degli Avvocati).



### Impiego nelle aree di supporto delle sedi provinciali.

L'indicatore di impiego delle risorse umane nelle aree di supporto delle sedi provinciali mostra un miglioramento del dato nazionale (6,90%) rispetto al consuntivo 2019 (7,23%).

### Parametro della presenza

Il dato nazionale a consuntivo per il 2020 (85,26%) presenta una lieve flessione rispetto al valore medio del 2019

### Impiego nelle sedi regionali (aree di staff della DR).

Il dato si riferisce all'impiego di risorse umane nelle Direzioni regionali e di Coordinamento metropolitano rispetto al totale delle risorse umane presenti nelle Strutture della Direzione regionale o di coordinamento metropolitano. Si evidenzia un miglioramento per il 2020 (5,84%) rispetto al consuntivo 2019 (6,29%).

# Indicatore di Efficacia Economico-finanziaria della Produzione - 1

Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione (IEEP)	RIEPILOGO NAZIONALE			
	Esercizio 2020 - Dicembre (dati di consuntivo)	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Var % Consuntivo / Obiettivo
<b>COMPONENTI POSITIVE DELLA GESTIONE</b>				
<b>Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione (MAGGIORI ENTRATE)</b>	<b>6.299.793.637</b>	<b>9.386.771.626</b>		<b>49,0%</b>
<b>Accertamento Contributi in fase di Gestione Flussi</b>	<b>5.131.090.877</b>	<b>8.049.900.626</b>		<b>56,88%</b>
<b>Accertamento Contributi</b>	<b>696.636.869</b>	<b>503.886.446</b>		<b>-27,67%</b>
di cui Accertamenti da vigilanza ispettiva	257.080.718	334.907.594		30,27%
di cui Accertamenti da vigilanza documentale	154.465.081	91.501.430		-40,76%
di cui Accertamenti da DMV	285.090.070	77.477.423		-72,82%
<b>Accertamento ECA</b>	<b>102.777.835</b>	<b>152.925.872</b>		<b>48,79%</b>
Accertamento benefici in sede di pensione/FFS	11.116.816	1.929.381		-82,64%
Riscatti e ricongiunzioni	358.172.239	678.129.301		89,33%
<b>COMPONENTI NEGATIVE DELLA GESTIONE</b>				
<b>Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione (MINORI USCITE)</b>	<b>1.964.562.022</b>	<b>2.050.296.570</b>		<b>4,4%</b>
<b>Interessi legali (-)</b>	<b>13.614.449</b>	<b>4.189.277</b>		<b>69,23%</b>
di cui Interessi legali da prestazioni previdenziali	8.396.045	2.158.090		74,30%
di cui Interessi legali da prestazioni per ammortizzatori sociali	1.950.701	1.359.872		30,20%
di cui Interessi legali da prestazioni per non autosufficienza, invalidità civile e altre	3.267.703	671.315		79,46%
<b>Accertamento prestazioni indebite</b>	<b>1.762.300.148</b>	<b>1.765.831.952</b>		<b>0,77%</b>
di cui Accertamento da prestazioni previdenziali indebite	764.514.497	654.041.156		-14,45%
di cui Accertamento da prestazioni indebite per non autosufficienza e invalidità civile	269.232.288	258.276.790		-4,07%
di cui Accertamento da prestazioni previdenziali indebite PDAP	10.187.877	49.124.059		382,18%
di cui Accertamento da prestazioni indebite per ammortizzatori sociali	708.365.492	804.389.948		13,56%
<b>Minori prestazioni da vigilanza</b>	<b>190.576.097</b>	<b>247.531.582</b>		<b>29,89%</b>
di cui minori prestazioni da vigilanza ispettiva	118.686.641	127.009.210		7,01%
di cui minori prestazioni da vigilanza documentale	71.889.456	120.522.372		67,65%
<b>Azioni surrogatorie</b>	<b>35.300.227</b>	<b>41.122.312</b>		<b>16,49%</b>
di cui Azioni surrogatorie da prestazioni previdenziali	6.236.330	7.639.645		22,50%
di cui Azioni surrogatorie da prestazioni per ammortizzatori sociali	21.289.097	22.502.553		5,70%
di cui Azioni surrogatorie da prestazioni per non autosufficienza, invalidità civile e altre	7.774.800	10.980.115		41,23%
<b>Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione (IEEP) - TOTALE NAZIONALE</b>	<b>8.264.355.659</b>	<b>11.437.068.196</b>		<b>38,4%</b>

I RIFLESSI POSITIVI DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA, SONO VALUTATI SOTTO IL DUPLICE PROFILO DELLE ENTRATE (PIÙ EFFICIENTE ED EFFICACE GESTIONE DELLE ATTIVITÀ CONNESSE AGLI INCASSI) E DELLE USCITE (RIDUZIONE DI SPESA OTTENUTA PER EFFETTO DI UNA PIÙ EFFICIENTE ED EFFICACE GESTIONE NELL'ATTIVITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI ISTITUZIONALI).



L'andamento dello IEEP mostra un risultato complessivo al 31 dicembre pari a +38,4%. Il risultato riferito alle maggiori Entrate si conferma coerente con le precedenti rilevazioni, attestandosi a +49% rispetto all'obiettivo. Si rafforza ulteriormente il risultato riferito alle minori Uscite.

Fonte: Estrazione SAP. Dati di consuntivo

I valori riportati nella tabella sono quelli consolidati di consuntivo aggiornati al 31 maggio 2021.

## FOCUS SU ENTRATE

INDICATORE DI EFFICACIA ECONOMICO-FINANZIARIA DELLA PRODUZIONE (IEEP)	RIEPILOGO NAZIONALE		
	OBIETTIVO 2020	CONSUNTIVO 2020	VARIAZIONE % CONSUNTIVO/OB. DI PERIODO
VALORE DELLA PRODUZIONE CONTRIBUTI (MAGGIORI ENTRATE)	6.299.793.637	9.386.771.626	+ 49,0%

Per le Entrate il risultato positivo generale è determinato essenzialmente dall'Accertamento Contributi in fase di Gestione Flussi che registra un valore pari ad € 8.049.900.626 su un totale complessivo pari ad € 9.386.771.626. Largamente positive si rivelano comunque le restanti voci riferite alle Entrate, con l'unica eccezione rappresentata dall'accertamento dei benefici in sede di pensione/TFS.

## FOCUS SU USCITE

INDICATORE DI EFFICACIA ECONOMICO-FINANZIARIA DELLA PRODUZIONE (IEEP)	RIEPILOGO NAZIONALE		
	OBIETTIVO 2020	CONSUNTIVO 2020	VARIAZIONE % CONSUNTIVO/OB. DI PERIODO
VALORE DELLA PRODUZIONE PRESTAZIONI (MINORI USCITE)	1.964.562.022	2.050.296.570	+ 4,4 %

Per le Uscite il dato di consuntivo rispetto all'obiettivo ha fatto registrare un + 4,4%.

Si conferma l'inversione di tendenza per il valore dell'accertamento di prestazioni indebite (+0,77%). Mentre buoni sono i risultati degli interessi corrisposti e delle azioni surrogatorie.

## Gli indicatori economici della gestione - 1

Al fine di ottenere una migliore qualificazione dell'andamento gestionale e degli effetti generati da eventuali interventi correttivi adottati, sono stati individuati specifici indicatori economici della gestione.



## Gli indicatori economici della gestione - 2

Nella tabella seguente è esposto, a livello nazionale, l'andamento degli indicatori rispetto all'obiettivo aggiornato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 76 del 5 novembre 2020.

In linea generale, i risultati risentono positivamente del valore dello IEEP e dei volumi di produzione.

INDICATORI	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020 (*)	
IEEP / COSTI TOTALI - REDDITIVITA'	3,13	4,70	↑
IEEP PER PUNTO OMOGENEIZZATO	333	448,66	↑
COSTI DIRETTI / COSTI TOTALI	92,04%	92,60%	↑
COSTO DIRETTO DELLA PRODUZIONE / COSTI TOTALI	86,52%	86,75%	↑
COSTO DEL PERSONALE DIRETTO DI PRODUZIONE / COSTO DEL PERSONALE TOTALE	81,99%	82,65%	↑
COSTI TOTALI PER PUNTO OMOGENEIZZATO	134,82	110,17	↑

(\*) Dati di consuntivo - aggiornamento al 31 maggio 2021

## L'indicatore dei costi standard

L'Indice Sintetico è ottenuto grazie all'aggregazione degli indicatori economici elementari (21 indicatori) e secondo specifiche modalità di "risalita", fino alla definizione dell'Indice Costo Standard (I Livello) che rappresenta la valutazione sintetica di ogni singola Regione/DCM.



L'INDICE DI COSTO STANDARD È CALCOLATO COME RAPPORTO DI SINGOLO RISULTATO DEGLI INDICATORI ECONOMICI CON IL VALORE INDICE DI CLUSTER DI APPARTENENZA.

Sono rappresentati nella tabella i valori degli "Indici dei Costi standard" riferiti ai trimestri del 2020 e all'effettivo. Si osserva una riduzione dell'indicatore rispetto a quello registrato all'inizio dell'esercizio

	Indice sintetico				
	Nazionale	Cluster A	Cluster B	Cluster C	Cluster D
<b>I Forecast</b>	103,19	105,54	103,62	103,55	100,46
<b>II Forecast</b>	96,41	97,92	96,48	97,24	94,14
<b>III Forecast</b>	97,13	100,04	98,26	96,43	94,59
<b>IV Forecast</b>	84,97	87,54	84,68	83,44	84,86
<b>Risultati di consuntivo</b>	89,89	89,64	89,77	89,58	90,58

## Razionalizzazione Logistica degli immobili strumentali

Determinazione commissariale n. 221/2009 - avvio del piano

Determinazioni nn. 99/2012, 205/2012 e 105/2014 – aggiornamenti del piano

Determinazioni Presidenziali nn. 120/2016, 9/2018 e 175/2018 – ampliamento del piano anche alle agenzie complesse, agenzie e punti Inps dislocati sul territorio

Determinazione n. 170 del 22 novembre 2017, n. 164 del 12 dicembre 2018 e n. 124 del 6 novembre 2019 – rimodulazione di alcuni interventi di razionalizzazione logistica

Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 76 del 5 novembre 2020 – stralcio dell'unico intervento di razionalizzazione previsto (Lombardia, Agenzia di Ostiglia)

### **PARTE 6**

#### ***Pari opportunità e bilancio di genere***

*I programmi inseriti nei piani di intervento*

*Gli interventi posti in essere nel 2020*

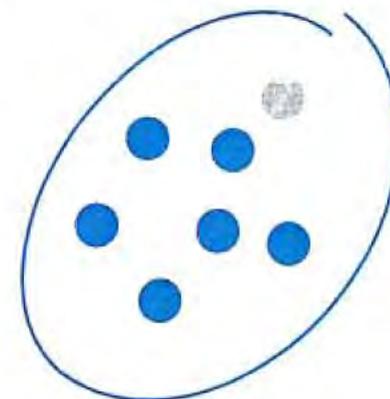
*Ulteriori iniziative*

## I programmi inseriti nei piani di intervento

Il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni, ha promosso l'adozione del Piano di Azioni positive per il triennio 2020-2022.

Con la condivisione da parte degli Organi di vertice, le azioni positive inserite nel Piano della performance dell'Istituto già nel 2017 sono state confermate, tra le altre azioni tracciate, anche per il 2020-2022.

Le azioni sono riportate nella tabella seguente.



### ATTIVITA' 1

Fase di attuazione del Codice di condotta, con particolare attenzione all'individuazione del Consigliere di Fiducia.

### ATTIVITA' 2

Redazione delle Linee guida sul Bilancio di genere, dall'analisi di contesto alla riclassificazione di bilancio.

### ATTIVITA' 3

Costruzione di un cruscotto di monitoraggio dei divari retributivi.

### ATTIVITA' 4

Realizzazione di indagine relativa al benessere organizzativo ed alle pari opportunità.

## Gli interventi posti in essere nel 2020

Durante l'anno 2020 sono state realizzate le attività descritte a completamento delle azioni positive.

### **CODICE DI CONDOTTA**

Elaborato dal CUG in collaborazione con la DCRU, adottato con determina della Direttrice Generale n. 63 del 21/5/2018 è diventato operativo con messaggio Hermes n. 2366/2018. Successivamente è stato predisposto dal Cug il bando per la selezione del/la Consigliere/a di Fiducia su tutto il territorio nazionale. Il bando per l'interpello, è stato pubblicato dalla DRCU in data 20/5/2020 con messaggio Hermes n. 2092. A seguito della nomina della Commissione di valutazione sono stati avviati i lavori di istruttoria delle candidature e i colloqui.

### **LINEE GUIDA PER IL BILANCIO DI GENERE**

È stata redatta una forma sperimentale di Bilancio di genere nel triennio 2018/2020 sulla base della classificazione delle informazioni derivanti dalle linee guida adottate sull'analisi di contesto, in attesa dell'adeguamento normativo alla Legge di Contabilità e Finanza pubblica (articolo 38-septies, 196/2009 introdotto dall'articolo 9 del decreto legislativo del 12 maggio 2016, n. 90), che prevede la classificazione del Bilancio dell'Istituto in missioni e programmi.

### **SISTEMA DI MONITORAGGIO DEI DIVARI RETRIBUTIVI**

Il documento sulle Linee guida ha previsto, tra l'altro, la costruzione di un sistema di monitoraggio dei divari retributivi attraverso la creazione di un Cruscotto di indicatori per il monitoraggio del percorso professionale di genere con l'obiettivo di ridurre i divari nell'Istituto a parità di qualifica e anzianità contributiva, che è stato avviato nel 2020. Il cruscotto sul monitoraggio ha una fase di realizzazione biennale (2020-2021). Al 31 dicembre 2020 è stata completata la prima fase con il rilascio del prototipo.

### **REALIZZAZIONE DI INDAGINI RELATIVE AL BENESSERE ORGANIZZATIVO ED ALLE PARI OPPORTUNITÀ**

Tra le attività previste nel 2020 (2020\_7.1.1A.1) particolare attenzione è stata posta all'indagine di customer relativa al benessere organizzativo ed alle pari opportunità. Alla fase di elaborazione del questionario è seguita quella della somministrazione a tutti i dipendenti, avviata con messaggio HERMES n. 2950 del 24 luglio 2020. Il risultato dell'indagine è stato pubblicato a dicembre 2020, ed il giudizio globale di soddisfazione è stato di 2,91 su una scala di 4) (anno 2019 giudizio di 2,51).



### SICUREZZA E BENESSERE ORGANIZZATIVO

Si è conclusa la sperimentazione in Veneto del Progetto di creazione di un'utility telematica a supporto del personale con disabilità visiva nella quotidianità lavorativa, che dovrà essere ora veicolata a tutto il territorio.

Sono stati implementati progetti di assistenza alle donne vittime di violenza di genere con procedure dedicate. Presso la sede di Terni si è conclusa la sperimentazione del progetto "L'Inps è con le donne" in collaborazione con i Centri Antiviolenza per il sostegno alle donne vittime di violenza di genere e ai loro figli, e finalizzato a rendere più accessibili i servizi erogati dall'Istituto, ora da estendere sul territorio.

Sono stati sviluppati e avviati da parte della Direzione Centrale Formazione e Sviluppo delle Risorse umane progetti formativi on line sperimentati sul territorio per combattere i pregiudizi e la violenza di genere in ambito lavorativo, progetto "NOI X".



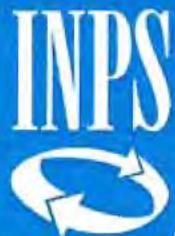
### CONCILIAZIONE LAVORO/VITA PRIVATA, PROMOZIONE DEL TELELAVORO E DEL LAVORO AGILE

Con l'avvio nel 2019 della sperimentazione dello smart working e il successivo utilizzo in forma prevalente nel 2020 a causa dell'emergenza sanitaria da Covid19, si sono realizzate sul territorio indagini, questionari, focus group e esperienze laboratoriali per analizzare gli effetti dell'esperienza emergenziale dello smart working, il livello di soddisfazione del personale oltre all'adeguatezza dei servizi strumentali e di supporto e portare a sistema la modalità di lavoro agile.



### SPORTELLO DI ASCOLTO

Al fine di prevenire e curare il disagio personale del lavoratore, derivante anche da situazioni di violenza di genere, il progetto per la realizzazione dello Sportello di Ascolto è stato aggiornato e adeguato alle modifiche organizzative nel frattempo intervenute nell'Istituto e agli esiti dei focus group realizzati, per rilevare la soddisfazione interna, presso alcune Direzioni. Il progetto è già all'attenzione della Direzione centrale Risorse Umane e delle Direzioni centrali competenti per il prosieguo delle attività.



## Piano Prevenzione della corruzione e della trasparenza - Parte 7

### **PARTE 7**

### ***Il collegamento con il Piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza***

*Piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza*

*Il PTPCT in sintesi*

*Trasparenza ed obblighi di pubblicazione*

## Piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza

Il collegamento tra il Piano della performance e il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza risponde a specifiche disposizioni contenute nella legge. n. 190/2012 e nel d.lgs. n. 33/2013, così come modificato dal d.lgs. n. 97/2016, nonché nel Piano Nazionale Anticorruzione.

### IL PIANO 2020 - 2022

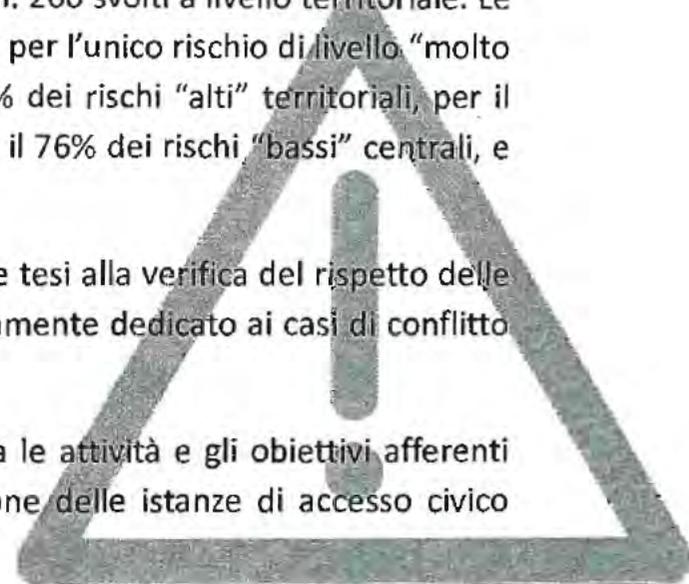
Il “Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) 2020-2022” è stato adottato con determinazione dell’Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione n. 14 del 29 gennaio 2020 ed approvato in via definitiva con deliberazione del CIV n. 4 del 24 marzo 2020.

Il PTPCT è stato predisposto dal Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) ai sensi dell’art. 1, comma 8, della legge 6 novembre 2012, n. 190, attraverso un’attività di aggiornamento ed integrazione del precedente PTPCT, svolta con riferimento alle iniziative assunte in materia di anticorruzione e trasparenza ed a quelle pianificate per il triennio di riferimento.

L’aggiornamento del Piano (anni 2021-2023), è stato adottato con la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 11 del 10 febbraio 2021 ed approvato in via definitiva con deliberazione del CIV n. 4 del 17 marzo 2021.

## Il PTPCT in sintesi

- delinea la **strategia anticorruzione** dell'Istituto, esplicitando le misure di prevenzione della corruzione e le relative disposizioni applicative interne, nonché le modalità di attuazione del sistema di "gestione del rischio".
- rappresenta, nell'ambito del capitolo dedicato al sistema di "gestione del rischio", i **risultati conseguiti dal sistema medesimo**. Risultano, infatti, complessivamente mappati n. 535 processi/attività, svolti dall'Istituto, ritenuti esposti al rischio "corruzione", di cui n. 275 svolti a livello centrale e n. 260 svolti a livello territoriale. Le misure "specifiche" sono state individuate per n. 492 rischi, ed in particolare: per l'unico rischio di livello "molto alto" centrale e territoriale, per il 100% dei rischi "alti" centrali, per il 100% dei rischi "alti" territoriali, per il 100% dei rischi "medi" centrali, per il 100% dei rischi "medi" territoriali, per il 76% dei rischi "bassi" centrali, e per il 71% dei rischi "bassi" territoriali;
- riserva un capitolo ai **monitoraggi svolti** con la collaborazione dei Referenti e tesi alla verifica del rispetto delle misure generali di prevenzione della corruzione, tra i quali quello specificatamente dedicato ai casi di conflitto di interessi;
- ricomprende un apposito capitolo dedicato alla **"Trasparenza"**, che esplicita le attività e gli obiettivi afferenti all'attuazione della normativa in tema di obblighi di pubblicazioni e gestione delle istanze di accesso civico semplice e generalizzato.



## 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.



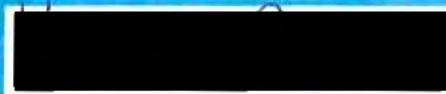
In ottemperanza alle disposizioni dell'ANAC, nell'apposita sotto-sezione di «Amministrazione Trasparente» sono stati pubblicati i registri:

- degli accessi civici semplici e delle istanze di riesame, predisposti e aggiornati dal Responsabile;
- degli accessi civici "generalizzati", predisposti e aggiornati dalla Direzione centrale Organizzazione e comunicazione.



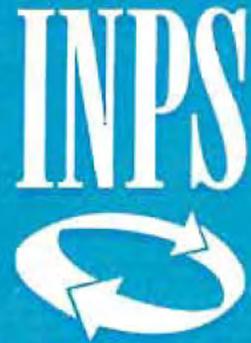
Roma, *26 giugno 2021*

**Direttore centrale  
Pianificazione e Controllo di Gestione**  
*Vincenzo Ciriaco*



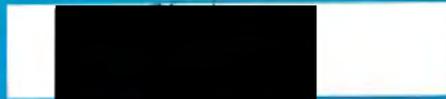
**Direttore centrale  
Risorse Umane**  
*Maria Grazia Sampietro*





Roma, 24 giugno 2021

Direttore Generale  
*Gabriella Di Michele*



LINEA CIV	LINEA GUIDA GESTIONALE	MODALITÀ ATTUATIVA	DATA INIZIO-FINE	% REALIZZAZIONE AL 31.12.2020
<b>2020_E.2</b> Il potenziamento dell'efficacia delle attuali funzioni di vigilanza e dei controlli previsti, valorizzando ed integrando gli attuali sistemi informatici utilizzati per le denunce contributive, anche attraverso la definitiva unificazione dell'applicativo per tutte le gestioni previdenziali, ivi comprese quelle pubbliche. Occorre, altresì, prevedere, sempre con riferimento all'attività di vigilanza, il miglioramento ed il monitoraggio trimestrale del gettito da iscrivere nei bilanci preventivi delle singole gestioni e in quello dell'Istituto, del recupero crediti con l'evidenza di quelli della PA, del rapporto tra accertato e riscosso e dell'andamento del contenzioso di carattere amministrativo.	<b>2020_4.1</b> Miglioramento dell'efficacia dei sistemi di accertamento, riscossione e lotta all'evasione contributiva	<b>PR 2018_9.1.1B.1</b> Realizzazione di un sistema di monitoraggio delle riscossioni da accertamento di vigilanza documentale e vigilanza ispettiva.	01.01.2018 31.12.2020	100%
		<b>PR 2018_9.1.1D.1</b> Individuazione delle linee di attività ispettiva su pp.aa.	01.01.2018 31.12.2020	100%
		<b>PR 2018_9.1.1E.2</b> Due diligence dei soggetti contribuenti "Enti pubblici" diversi da regioni e autonomie locali inquadrati con il codice statistico contributivo (CSC) 20101 e 20102.	01.01.2018 31.12.2020	100%
		<b>PR 2018_9.1.1E.3</b> Attuazione delle previsioni del dlgs. N. 14/2019 (codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza) attraverso lo sviluppo di funzionalità preordinate a definire l'estratto debitorio complessivo del contribuente identificato per codice fiscale e ad efficientare il presidio dei crediti da recuperare.	01.01.2020 31.12.2021	100%
		<b>PR 2018_9.1.1L.1</b> Evoluzione del controllo incrociato certificazione UNICA/770/UNIEMENS per la rilevazione della corretta contribuzione accreditata.	01.01.2018 31.12.2020	100%
		<b>PR 2018_9.1.1L.3</b> Strutturazione banca dati dei contratti collettivi nazionali finalizzata a favorire il controllo del rispetto degli obblighi contributivi attraverso lo sviluppo di procedure automatizzate di controllo delle dichiarazioni contributive.	01.01.2018 31.12.2020	100%

LINEA CIV	LINEA GUIDA GESTIONALE	MODALITÀ ATTUATIVA	DATA INIZIO-FINE	% REALIZZAZIONE AL 31.12.2020
(segue)	(segue)	<b>PR 2018_9.1.1M.1</b> Sviluppo di un cruscotto per la direzione centrale finalizzato al monitoraggio complessivo dell'andamento dei flussi UNIEMENS.	01.01.2018 30.06.2020	90%
		<b>PR 2020_4.1.1A.1</b> Controllo del rispetto degli obblighi contributivi attraverso la verifica dalle denunce UNIEMENS del rispetto dei minimi contrattuali, utilizzando la banca dati dei CCNL completata nel 2019.	01.01.2020 31.12.2022	100%
		<b>OBIETTIVO SPECIFICO ANNUALE DI ENTE</b> Incremento accertamento entrate.	01.01.2020 31.12.2020	122,91%
<b>2020_E.3</b> Il consolidamento delle metodologie basate sull'analisi incrociata delle informazioni delle banche dati dell'Istituto con quelle delle altre Amministrazioni pubbliche, anche incrementando il ricorso all'utilizzo dei big data, analogamente alle esperienze di prevenzione alla illegalità ed alle frodi. Al fine di massimizzare le potenzialità di accertamento dei fenomeni di indebita fruizione delle agevolazioni contributive, rivedere, previo accordo con le altre amministrazioni, le attuali limitazioni nello scambio dei dati.	<b>2020_4.1</b> Miglioramento dell'efficacia dei sistemi di accertamento, riscossione e lotta all'evasione contributiva	<b>PR 2018_9.1.1H.1</b> Attività di controllo e verifica sulle agevolazioni fruite nell'ambito del regime dei minimi (in sinergia con agenzia entrate).	01.01.2018 31.12.2020	100%
		<b>PR 2020_4.1.1E.1</b> Miglioramento del processo di verifica del diritto alle prestazioni erogate dall'Inps attraverso l'integrazione nelle procedure di gestione delle prestazioni con i dati della banca dati ANS di cui alla convenzione INPS-MIUR con particolare riferimento ai corsi di studi universitari.	01.01.2020 31.12.2020	100%

LINEA CIV	LINEA GUIDA GESTIONALE	MODALITÀ ATTUATIVA	DATA INIZIO-FINE	% REALIZZAZIONE AL 31.12.2020
<p><b>2020_E.4</b> Il consolidamento della rete del lavoro agricolo di qualità e, in particolare, il ruolo dell'INPS in questo ambito attraverso l'evoluzione delle norme che presiedono 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.</p>	<p><b>2020_4.1</b> Miglioramento dell'efficacia dei sistemi di accertamento, riscossione e lotta all'evasione contributiva</p>	<p><b>PR 2020_4.1.1B.2</b> Definizione di linee guida operative, organizzative e di coordinamento rivolte alle sezioni territoriali per un'efficace azione sul territorio di contrasto all'evasione contributiva ed al caporalato, armonizzate con la proposta normativa elaborata dal gruppo 6 -rete del lavoro agricolo di qualità- del tavolo del caporalato e del decreto interministeriale 4 luglio 2019.</p>	<p>01.01.2020 31.12.2020</p>	<p><b>100%</b></p>
<p><b>2020_E.5</b> La rapida ridefinizione e completamento degli atti di convenzionamento con i <i>Fondi ed Enti bilaterali</i> (compresi quelli di cui all'art. 27, comma 1, d.lgs. n. 148/2015), che permettono di assicurare garanzie ai lavoratori non altrimenti tutelati; i convenzionamenti dovranno garantire, altresì, forme di riscossione che facilitino l'adesione ed assicurino all'Istituto le risorse a copertura della contribuzione figurativa.</p>	<p><b>2020_4.1</b> Miglioramento dell'efficacia dei sistemi di accertamento, riscossione e lotta all'evasione contributiva</p>	<p><b>2020_AS19</b> Riesame, in raccordo anche con altre Amministrazioni, di tutte le attività inerenti i rapporti con gli Enti bilaterali.</p>	<p>01.01.2020 31.12.2020</p>	<p><b>100%</b></p>
<p><b>2020_E.6</b> L'attuazione di un processo sinergico tra le attività di verifica amministrativa, di vigilanza documentale dell'INPS e le attività ispettive affidate dal legislatore all'Ispettorato nazionale del lavoro (INL), attraverso la predisposizione di un piano di lavoro annuale, la evidenziazione e la proposizione di soluzioni alle criticità operative riscontrate, anche con proposte di modifica legislativa, nonché la formazione in materia delle necessarie nuove assunzioni dedicate.</p>	<p><b>2020_4.1</b> Miglioramento dell'efficacia dei sistemi di accertamento, riscossione e lotta all'evasione contributiva</p>	<p><b>2020_AS20</b> Iniziative per il potenziamento della condivisione delle banche dati.</p>	<p>01.01.2020 31.12.2020</p>	<p><b>100%</b></p>

LINEA CIV	LINEA GUIDA GESTIONALE	MODALITÀ ATTUATIVA	DATA INIZIO-FINE	% REALIZZAZIONE AL 31.12.2020
<b>2020_S.1</b> La valutazione del modello gestionale, applicato alla prima fase di erogazione delle prestazioni di Reddito e Pensione di cittadinanza (RdC e PdC) al fine di individuare gli aspetti negativi, quelli che vengono valutati positivamente ed applicabili, anche, per l'erogazione delle altre prestazioni.	<b>2020_5.1</b> Sostegno alle fasce più deboli	<b>PR 2020_5.1.1A.1</b> Processo di verifica del modello attuale di gestione delle domande di Reddito e di Pensione di Cittadinanza (RdC e PdC) e definizione di miglioramenti per determinare un modello prototipale standardizzato.	01.01.2020 31.12.2021	<b>100%</b>
<b>2020_S.2</b> lo sviluppo dell'analisi dei soggetti richiedenti, di quelli beneficiari e, eventualmente, di quelli che intendono rinunciare al RdC e PdC, per evidenziare contraddizioni e criticità valutando la necessità di superarle con proposte, anche di carattere normativo, da condividere con gli altri Organi di vertice.		<b>PR 2020_5.1.1A.2</b> Sistema di monitoraggio dei dati relativi al Reddito ed alla Pensione di Cittadinanza (RdC e PdC) (soggetti, beneficiari, domande, spesa, periodo temporale) e connesse analisi statistiche per valutare il grado di efficacia delle tutele in relazione alla soglia di povertà.	01.01.2020 31.12.2021	<b>100%</b>
		<b>OBIETTIVO SPECIFICO ANNUALE DI ENTE</b> Protezione sociale: ottimizzazione dei flussi relativi alle domande di Reddito di Cittadinanza, di prestazioni a sostegno della famiglia e di invalidità civile.	01.01.2020 31.12.2020	<b>105,60%</b>

*Il Segretario*

LINEA CIV	LINEA GUIDA GESTIONALE	MODALITÀ ATTUATIVA	DATA INIZIO-FINE	% REALIZZAZIONE AL 31.12.2020
<p><b>2020_S.3</b> La predisposizione, nell'ambito delle verifiche trimestrali del Processo produttivo e del profilo finanziario, per le quali occorre garantire tempestività e l'aggiornamento dei contenuti, di una puntuale evidenza, anche: S.3.1 sui tempi di erogazione delle prestazioni; S.3.2 sulla qualità delle prestazioni, intesa anche come distribuzione percentuale dei tempi di lavorazione di tutte le domande pervenute incrociata con un indice di stratificazione delle giacenze; S.3.3 sul contenzioso, evidenziando le cause di soccombenza dell'Istituto con particolare riferimento a quelle di carattere seriale. Una particolare attenzione ed una peculiare articolazione dei dati andrà prevista per quanto riguarda l'invalidità civile e le prestazioni di cui alla legge n. 26/2019.</p>	<p><b>2020_1.1</b> Adeguamento regolamentazione interna</p>	<p><b>2020_AS3</b> Aggiornamento dei contenuti delle verifiche trimestrali relativi all'andamento finanziario e produttivo.</p>	<p>01.01.2020 31.12.2020</p>	<p>75%</p>
<p><b>2020_S.5</b> La predisposizione di intese tra INPS e associazioni di rappresentanza delle istituzioni territoriali, al fine di individuare modalità condivise per la gestione delle reti integrate dei soggetti che operano per assicurare la protezione sociale, per accrescere efficacia ed efficienza dei servizi, valorizzando la prossimità territoriale ed ottimizzando l'impiego delle risorse.</p>	<p><b>2020_5.1</b> Sostegno alle fasce più deboli</p>	<p><b>PR 2020_5.1.1A.3</b> Creazione e gestione di reti sinergiche integrate con le istituzioni territoriali coinvolte per garantire servizi più efficaci e prossimi ai cittadini per le misure RdC e PdC.</p>	<p>01.01.2020 31.12.2021</p>	<p>90%</p>
<p><b>2020_S.6</b> La condivisione delle banche dati, nel rispetto della privacy, tra tutte le amministrazioni deputate alla erogazione delle prestazioni, privilegiando i soggetti della rete integrata che operano nel Welfare.</p>	<p><b>2020_8.1</b> Estensione dei servizi di Welfare per i dipendenti pubblici</p>	<p><b>2020_AS25</b> Definizione di protocolli di intesa per la condivisione di banche dati.</p>	<p>01.01.2020 31.12.2020</p>	<p>100%</p>

LINEA CIV	LINEA GUIDA GESTIONALE	MODALITÀ ATTUATIVA	DATA INIZIO-FINE	% REALIZZAZIONE AL 31.12.2020
<b>2020_S.7</b> La piena partecipazione dei medici INPS ai procedimenti giurisdizionali a cui sono chiamati ad assistere come consulenti tecnici di parte.	<b>2020_5.1</b> Sostegno alle fasce più deboli	<b>2020_AS21</b> Espletamento delle procedure concorsuali per l'assunzione di medici di seconda fascia al fine di garantire una maggiore partecipazione dei medici INPS ai procedimenti giurisdizionali in qualità di consulenti tecnici di parte.	01.01.2020 31.12.2020	<b>100%</b>
<b>2020_S.8</b> La valutazione degli effetti delle Convenzioni sull'invalidità civile (CIC) e, in questo ambito, la riconsiderazione e la semplificazione del procedimento di riconoscimento dell'invalidità civile e della inabilità, attualmente strutturato su più livelli di controllo, garantendo la partecipazione dei medici INPS nelle Commissioni mediche integrate.	<b>2020_5.1</b> Sostegno alle fasce più deboli	<b>PR 2018_13.1.1A.1</b> Progettazione, programmazione ed attuazione di azioni finalizzate ad estendere, mantenere e aggiornare l'accentramento delle funzioni di accertamento dei requisiti sanitari in convenzione.	01.01.2018 31.12.2020	<b>100%</b>
<b>2020_S.9</b> La revisione delle domande di prestazione di invalidità civile in modo da acquisire, contestualmente, tutte le informazioni utili per consentire l'erogazione delle stesse, se riconosciute nonché la rivisitazione delle procedure di verbalizzazione al fine di renderle leggibili all'utenza.	<b>2020_5.1</b> Sostegno alle fasce più deboli	<b>PR 2019_13.1.1A.1</b> Mappatura e reingegnerizzazione del processo invalidità civile con ottimizzazione livelli di controllo relativamente alle domande d'indennità di accompagnamento ultra 65 anni, domande di assegno mensile (18/65 anni) e domande di pensione di inabilità (18/65 anni).	01.01.2019 31.12.2020	<b>100%</b>
<b>2020_T.2</b> La soluzione delle criticità che non hanno consentito il completo popolamento del conto assicurativo per gli iscritti alla gestione pubblica e di uniformarlo a quello della gestione privata, evidenziando le soluzioni organizzative da attuare, al fine di consentire agli interessati di disporre, con l'estratto conto unificato, delle informazioni necessarie per le scelte di carattere pensionistico-previdenziale	<b>2020_6.1</b> Conto assicurativo dipendenti pubblici	<b>PR 2020_6.1.1A.1</b> Normalizzazione con emissione ECOCERT dei conti assicurativi dei dipendenti iscritti a CPDEL, CPS, CPI E CPUG.	01.01.2020 31.12.2022	<b>80%</b>
		<b>OBIETTIVO SPECIFICO ANNUALE DI ENTE</b> Riduzione del numero di posizioni assicurative incomplete.	01.01.2020 31.12.2020	<b>99,53%</b>

LINEA CIV	LINEA GUIDA GESTIONALE	MODALITÀ ATTUATIVA	DATA INIZIO-FINE	% REALIZZAZIONE AL 31.12.2020
<b>2020_T.3</b> La predisposizione, nell'ambito delle verifiche trimestrali del Processo produttivo e dei profili finanziari, di una puntuale evidenza dei costi diretti ed indiretti del contenzioso sostenuti per quelle casistiche in cui l'Istituto risulta a più riprese soccombente, nonché delle cause che ne hanno determinato la soccombenza.	<b>2020_1.1</b> Adeguamento regolamentazione interna	<b>PR 2018_8.1.1F.1</b> Analisi amministrativa, sviluppo e messa in produzione del sistema integrato di monitoraggio.	01.01.2018 31.12.2020	<b>80%</b>
<b>2020_T.4</b> La revisione e l'aggiornamento del "Regolamento delle procedure del contenzioso" di cui alla determinazione presidenziale n. 195/2013, mediante concertazione tra gli Organi di vertice, al fine di agevolare le attività dei Comitati centrali e territoriali nella loro funzione di terzietà e di evitare il contenzioso giudiziario. In tale ambito occorre una strutturazione delle articolazioni dell'avvocatura dell'Istituto per migliorare la gestione del contenzioso giudiziario, concorrendo al contenimento delle soccombenze e degli oneri conseguenti.	<b>2020_1.1</b> Adeguamento regolamentazione interna	<b>2020_AS4</b> Elaborazione nuovo "Regolamento delle procedure del contenzioso".	01.01.2020 31.12.2020	<b>100%</b>
<b>2020_T.6</b> La garanzia che le comunicazioni istituzionali riportino l'esautiva motivazione dei provvedimenti, con particolare attenzione a quelli di rigetto delle prestazioni e a quelli relativi al recupero di somme indebitamente percepite.	<b>2020_3.1</b> Dialogo con i cittadini	<b>2020_AS17</b> Revisione delle comunicazioni dei provvedimenti, nei contenuti e nelle modalità.	01.01.2020 31.12.2020	<b>100%</b>
		<b>2020_AS18</b> Efficientamento del sistema di comunicazione digitale con l'utenza, garantendo la multicanalità.	01.01.2020 31.12.2020	<b>100%</b>

Il Segretario

LINEA CIV	LINEA GUIDA GESTIONALE	MODALITÀ ATTUATIVA	DATA INIZIO-FINE	% REALIZZAZIONE AL 31.12.2020
<b>2020_T.7</b> L'adozione di tutte le iniziative da parte dell'Istituto necessarie all'omogeneizzazione dell'operato in materia di Fondo di integrazione Salariale (FIS) su tutto il territorio nazionale, prevedendo la revisione delle procedure relative alle concessioni/autorizzazioni, con le quali realizzare una maggiore celerità dell'iter autorizzativo.  (segue)	<b>2020_5.1</b> Sostegno alle fasce più deboli  (segue)	<b>PR 2020_5.1.1B.1</b> Ottimizzazione delle procedure per il rilascio dei provvedimenti di concessione/autorizzazione del FIS nell'ottica di una standardizzazione dei provvedimenti e del loro inserimento nel sistema di comunicazione epistolare.	01.01.2020 31.12.2020	100%
		<b>OBBIETTIVO SPECIFICO ANNUALE DI ENTE</b> Incremento qualità delle prestazioni collegate alla cessazione/ sospensione rapporto di lavoro.	01.01.2020 31.12.2020	114,64%
<b>2020_T.8</b> L'integrazione di tutte le banche dati che possono concorrere alla definizione dei requisiti necessari per la erogazione delle prestazioni, al fine di accrescere la qualità delle tutele anche in relazione ai diversi percorsi della vita lavorativa.	<b>2020_3.1</b> Dialogo con i cittadini	<b>PR 2018_10.1.1D.1</b> Telematizzazione del TFR per i dipendenti pubblici e integrazione con la previdenza complementare; attivazione di un servizio di simulazione del TFR per gli utenti.	01.01.2018 31.12.2020	100%
		<b>PR 2020_3.1.1B.1</b> Miglioramento dei contenuti della consulenza ai pensionati attraverso la reingegnerizzazione della struttura del database delle pensioni private e delle pensioni pubbliche, finalizzata al completamento e miglioramento della fruibilità delle informazioni e all'estensione ai pensionati pubblici del fascicolo pensionistico del cittadino.	01.01.2020 31.12.2022	100%

LINEA CIV	LINEA GUIDA GESTIONALE	MODALITÀ ATTUATIVA	DATA INIZIO-FINE	% REALIZZAZIONE AL 31.12.2020
		<b>PR 2020_3.1.1B.2</b> Omogeneizzazione di un servizio di consulenza attraverso l'ampliamento di UNICARPE ad uso degli operatori dell'istituto e realizzazione di un servizio di simulazione che consenta agli intermediari autorizzati di erogare un servizio consulenziale di primo livello.	01.01.2020 31.12.2022	100%
		<b>OBIETTIVO SPECIFICO ANNUALE DI ENTE</b> Contrazione dei tempi di liquidazione pensioni pubbliche.	01.01.2020 31.12.2020	87,09%
<b>2020_T.9</b> Il rilascio dell'estratto conto certificativo ai dipendenti pubblici, come già avviene per gli iscritti all'AGO ai sensi dell'art. 54 della legge n. 88/1989.	<b>2020_6.1</b> Conto assicurativo dipendenti pubblici	<b>PR 2020_6.1.1A.1</b> Normalizzazione con emissione ECOCERT dei conti assicurativi dei dipendenti iscritti a CPDEL, CPS, CPI E CPUG.	01.01.2020 31.12.2022	80%
<b>2020_ICM.1</b> L'elaborazione di un progetto di riorganizzazione complessiva dell'Istituto, basato: - sulla centralità dell'utenza, realizzando l'offerta di servizi gestita in modo integrato per segmenti di utenza con bisogni omogenei;	<b>2020_3.1</b> Dialogo con i cittadini	<b>2020_AS11</b> Messa in esercizio della work area integrata; personalizzazione dell'area riservata My Inps per segmenti di utenza.	01.01.2020 31.12.2020	100%
		<b>2020_AS12</b> Implementazione del modello di servizio utente-centrico.	01.01.2020 31.12.2020	100%

LINEA CIV	LINEA GUIDA GESTIONALE	MODALITÀ ATTUATIVA	DATA INIZIO-FINE	% REALIZZAZIONE AL 31.12.2020
<p>- sulla reingegnerizzazione di processi e sistemi informativi coerenti con la logica della centralità dell'utenza;</p> <p>- sulla relazione con gli enti territoriali che concorrono alla rete dei servizi di Welfare;</p> <p>- sulla armonizzazione tra le strutture territoriali dell'Istituto e quelle delle altre PP.AA.</p> <p>In questo contesto le opportunità offerte dalle nuove assunzioni devono attuare un ridisegno delle presenze territoriali anche in rapporto ai mutamenti del mercato del lavoro e delle realtà socio-economiche nonché alla specificità qualitativa e quantitativa del bacino di utenza. Coerentemente devono essere rivisti il <i>Regolamento di attuazione del decentramento territoriale</i> di cui alla determinazione n.52/2018 e la determinazione n. 171/2018 ed il Piano della formazione.</p>		<p><b>2020_AS13</b></p> <p>Attuazione nuovo assetto organizzativo dell'Istituto.</p>	<p>01.01.2020</p> <p>31.12.2020</p>	<p>100%</p>
<p><b>2020_ICM.4</b></p> <p>L'adozione da parte degli Organi di vertice di tutte le iniziative necessarie nei confronti delle Istituzioni dirette all'approvazione di una norma che autorizzi l'Istituto ad acquisire le proprie sedi con il gettito proveniente dalla vendita diretta del patrimonio da reddito anche al fine di rendere in tal modo possibile il rilascio, entro il 2022, di quelle sedi FIP non più adeguate per dimensione e/o funzionalità e per la gravosità costi.</p>	<p><b>2020_7.1</b></p> <p>Cura del cliente interno</p>	<p><b>2020_AS23</b></p> <p>Inserimento nel piano triennale di investimento e disinvestimento, a partire dall'anno 2020, della previsione di acquisto di immobili da destinare a sedi con il gettito proveniente dalla vendita diretta del patrimonio a reddito a seguito dell'autorizzazione dei ministeri vigilanti del 17 giugno 2019 prot. n. 11497.</p>	<p>01.01.2020</p> <p>31.12.2020</p>	<p>100%</p>

*Il Segretario*



LINEA CIV	LINEA GUIDA GESTIONALE	MODALITÀ ATTUATIVA	DATA INIZIO-FINE	% REALIZZAZIONE AL 31.12.2020
<b>2020_ICM.7</b> La revisione del Regolamento in materia di “ <i>Criteri e modalità per la fruizione dei dati statistici ed elementari per finalità informative e scientifiche</i> ”, al fine di consentire l’accesso, a parità di condizioni, ai dati ( <i>open-data</i> ), spersonalizzati per le attività di studio e ricerca svolte dal mondo scientifico, accademico e sociale.	<b>2020_2.1</b> Condivisione delle informazioni	<b>2020_AS6</b> Elaborazione nuovo Regolamento in materia di “ <i>Criteri e modalità per la fruizione dei dati statistici ed elementari per finalità informative e scientifiche</i> ”	01.01.2020 31.12.2020	100%
<b>2020_ICM.8</b> Il ridisegno, in coerenza con il precedente obiettivo, delle attività di ricerca dell’Istituto, anche rivedendo le finalità e le opportunità sperimentate con il progetto VisitINPS, e prevedendo: <input checked="" type="checkbox"/> uno specifico piano della ricerca strutturato sulla base di indirizzi del CIV; <input checked="" type="checkbox"/> la definizione di un comitato scientifico dell’INPS con la presenza di componenti espressi da ciascun Organo di vertice.	<b>2020_2.1</b> Condivisione delle informazioni	<b>2020_AS7</b> Elaborazione nuovo Regolamento Visitinps Scholars.	01.01.2020 31.12.2020	100%
<b>2020_ICM.9</b> La concertazione tra gli Organi di vertice dell’Istituto in merito alle modalità di condivisione dei dati rilevanti e, relativamente alla comunicazione pubblica dell’INPS, l’utilizzo della multicanalità garantendo qualità, leggibilità e facilità di reperibilità delle informazioni nonché la loro esaustività.	<b>2020_3.1</b> Dialogo con i cittadini  (segue)	<b>2020_AS17</b> Revisione delle comunicazioni dei provvedimenti, nei contenuti e nelle modalità.	01.01.2020 31.12.2020	100%
		<b>2020_AS18</b> Efficientamento del sistema di comunicazione digitale con l’utenza, garantendo la multicanalità.	01.01.2020 31.12.2020	100%

*Il Segretario*

LINEA CIV	LINEA GUIDA GESTIONALE	MODALITÀ ATTUATIVA	DATA INIZIO-FINE	% REALIZZAZIONE AL 31.12.2020
<b>2020_ICM.11</b> L'adozione del nuovo <i>Regolamento di Amministrazione e Contabilità</i> , anche per acquisire i rilevanti mutamenti normativi previsti dalle modifiche del <i>Codice degli appalti</i> . Ai fini della trasparenza è necessaria una nuova sperimentazione del <i>Bilancio per Missioni e Programmi</i> ed una tracciatura informatica di tutte le transazioni e della contrattualistica dell'Istituto.	<b>2020_1.1</b> Adeguamento regolamentazione interna	<b>2020_AS1</b> Ridisegno del flusso di pianificazione e programmazione e adeguamento del Regolamento di Amministrazione e Contabilità vigente.	01.01.2020 31.12.2020	100%
<b>2020_ICM.12</b> L'adozione di un nuovo flusso di pianificazione e di programmazione che evidenzia risorse necessarie e risorse impiegate, costi e tempi, permettendo così, in sede di vigilanza di analizzare i risultati conseguiti e le eventuali criticità.	<b>2020_1.1</b> Adeguamento regolamentazione interna	<b>2020_AS1</b> Ridisegno del flusso di pianificazione e programmazione e adeguamento del Regolamento di Amministrazione e Contabilità vigente.	01.01.2020 31.12.2020	100%
<b>2020_ICM.13</b> L'aggiornamento del " <i>controllo di gestione</i> " ai nuovi prodotti e l'attribuzione puntuale dei costi di funzionamento alle gestioni, ai <i>Fondi</i> ed alla fiscalità generale.	<b>2020_1.1</b> Adeguamento regolamentazione interna	<b>PR 2019_1.1.1A.1</b> Aggiornamento dei criteri di attribuzione dei volumi di produzione alle gestioni e a i fondi per la ripartizione delle spese di funzionamento.	01.01.2019 31.12.2021	100%
<b>2020_ICM.14</b> La previsione che il <i>Piano della Trasparenza e Anticorruzione</i> completi l'analisi di tutti i processi produttivi e che, l'aspetto " <i>trasparenza</i> " faccia parte integrante delle diverse determinazioni che gli Organi dell'Istituto assumono.	<b>2020_1.1</b> Adeguamento regolamentazione interna	<b>2020_AS2</b> Implementazione del Registro dei rischi, nell'ambito del Piano della Trasparenza e Anticorruzione 2020-2022, con la mappatura di nuovi processi di competenza dell'Istituto ritenuti esposti a rischio "corruzione".	01.01.2020 31.12.2020	100%

Il Segretario

LINEA CIV	LINEA GUIDA GESTIONALE	MODALITÀ ATTUATIVA	DATA INIZIO-FINE	% REALIZZAZIONE AL 31.12.2020
<b>2020_ICM.15</b> La previsione che il <i>Piano della comunicazione</i> sia elaborato in modo da dare risposte alle complessive necessità comunicative dell'INPS, a sostegno delle campagne informative dell'Istituto e in modo da prevedere modalità di rapporti condivisi tra gli Organi di vertice, con i mezzi di comunicazione, televisione e stampa, in conformità alle norme di legge.	<b>2020_3.1</b> Dialogo con i cittadini	<b>2020_AS15</b> Elaborazione Piano della Comunicazione.	01.01.2020 31.12.2020	100%
<b>2020_ICM.16</b> L'incontro tra gli Enti italiani che aderiscono alla Associazione Internazionale di Sicurezza Sociale (ISSA) e la presidenza della stessa, al fine di definire, con una nuova convenzione, la riconferma della partecipazione dell'INPS, le presenze nelle articolazioni dell'associazione e gli oneri finanziari conseguenti.	<b>2020_9.1</b> Partecipazione alla rete di sicurezza sociale internazionale	<b>2020_AS26</b> Valutazione di fattibilità adesione ISSA.	01.01.2020 31.12.2020	100%
<b>2020_ICM.18</b> L'individuazione di apposita sessione di confronto tra gli Organi di vertice che, fermo restando il costante confronto tra gli stessi, permetta di condividere i temi sui quali chiedere al legislatore, in particolare ai fini della Legge di Bilancio e degli atti correlati, gli interventi legislativi.	<b>2020_2.1</b> Condivisione delle informazioni	<b>2020_AS9</b> Calendarizzazione e svolgimento sessioni tra Organi.	01.01.2020 31.12.2020	100%
<b>2020_ICM.19</b> Il piano straordinario di formazione diretto anche a rafforzare le competenze trasversali del personale.	<b>2020_7.1</b> Cura del cliente interno	<b>2020_AS24</b> Adeguamento del contenuto del Piano di formazione con la previsione di strumenti formativi idonei.	01.01.2020 31.12.2020	100%



Il Segretario

LINEA CIV	LINEA GUIDA GESTIONALE	MODALITÀ ATTUATIVA	DATA INIZIO-FINE	% REALIZZAZIONE AL 31.12.2020
<b>2020_ICM.20</b> Il rilevamento delle criticità, il monitoraggio e la verifica delle difficoltà incontrate dal personale addetto ai rapporti con il pubblico, migliorando l'accoglienza dell'utenza, adottando idonei interventi di garanzia della sicurezza degli utenti e dei dipendenti.	<b>2020_3.1</b> Dialogo con i cittadini	<b>2020_AS16</b> Estensione a tutto il territorio, a regime, dell'accesso esclusivo con prenotazione obbligatoria al servizio di informazione di I livello.	01.01.2020 31.12.2020	<b>100%</b>