

L'AZIONE DELL'ISTITUTO

L'IDENTITÀ AZIENDALE

- GOVERNO E STRUTTURA DELL'ISTITUTO
- LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

I RISULTATI AZIENDALI: PERFORMANCE E INNOVAZIONE

- LA PRODUZIONE, LA PRODUTTIVITÀ E GLI INDICATORI DI EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ
- L'OFFERTA DEI SERVIZI

I PARTNER, LE CONVENZIONI E LE SINERGIE

- I PARTNER DI SERVIZIO
- CONVENZIONI E SINERGIE

L'IDENTITÀ AZIENDALE

L'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale è il principale Ente previdenziale italiano ed uno tra i più grandi d'Europa.

Gli utenti INPS, tra lavoratori assicurati, datori di lavoro, pensionati e percettori di prestazioni assistenziali, rappresentano oltre due terzi della popolazione residente in Italia.

Il compito istituzionale dell'Istituto non si esplica solo attraverso buone regole di gestione aziendale, ma si identifica soprattutto nella necessità di rispondere in modo rapido ed efficace ai bisogni e alle richieste dei cittadini, secondo le norme legislative che recepiscono tali esigenze. Occorre sottolineare il ruolo attivo dell'Istituto, sia nella elaborazione, attuazione e valutazione delle politiche previdenziali e sociali nell'ambito della sicurezza sociale nazionale, sia nel valutare il conseguimento degli obiettivi fissati dalle politiche stesse, monitorando una serie di indicatori socio-economici appositamente predisposti.

La rapida e continua evoluzione normativa in ambito previdenziale è tempestivamente recepita nelle attività dell'Istituto, che opera un continuo aggiornamento e ottimizzazione dei processi aziendali e delle attività per offrire un servizio di sempre maggiore qualità agli utenti.

La storia dell'INPS, l'impegno che nei decenni ha contrassegnato il lavoro e la professionalità del personale, la ricerca continua dei migliori assetti organizzativi e l'adozione di tecnologie dell'informazione più innovative, definiscono una identità aziendale di alto profilo, supporto indispensabile al benessere sociale del Paese.

GOVERNO E STRUTTURA DELL'ISTITUTO

Gli Organi di governo

La legge 30 luglio 2010, n. 122, di conversione del decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, recante "Misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica", ha previsto un nuovo assetto degli organi amministrativi degli Enti pubblici non economici e quindi dell'Istituto modificandone in modo sostanziale la *Governance*.

Gli Organi di governo dell'Istituto sono strutturati come segue:

Il **Presidente** è il rappresentante legale dell'Istituto. Dura in carica 4 anni. La Legge n. 122/2010 ha previsto un nuovo assetto degli organi amministrativi dell'INPS (e degli Enti pubblici non economici) trasferendo al Presidente dell'Istituto le funzioni, in precedenza attribuite al Consiglio di Amministrazione.

Il **Consiglio di Indirizzo e Vigilanza** (CIV) predispone le linee di indirizzo generale e gli obiettivi strategici dell'INPS, ne verifica i risultati e approva il bilancio predisposto dal Presidente dell'Istituto.

È attualmente composto da 24 membri designati dalle rappresentanze sindacali dei lavoratori, dei datori di lavoro e dei lavoratori autonomi, nominati per un periodo di 4 anni. Il Presidente del CIV viene eletto dal Consiglio tra i rappresentanti dei lavoratori dipendenti e dura in carica 4 anni.

Il **Direttore Generale** sovrintende all'organizzazione interna del personale e dei servizi, assicurandone l'unità operativa e di indirizzo. Dura in carica 5 anni.

Il **Collegio dei Sindaci** vigila sull'osservanza della normativa e sulla regolarità contabile dell'Istituto, redige le relazioni sui bilanci di previsione, sui conti consuntivi e sugli stati patrimoniali.

È composto da 7 membri, in rappresentanza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e del Ministero dell'Economia e delle Finanze. L'Organo dura in carica 4 anni.

Il **Magistrato della Corte dei Conti** esercita un controllo continuativo sulla gestione dell'Istituto e assiste alle sedute degli Organi di amministrazione e di revisione.

Sono presenti, altresì, in Istituto i **Comitati amministratori delle gestioni, fondi e casse**, di cui all'art. 2 della Legge n. 88/1989.

La rete territoriale

L'Istituto è attualmente composto dalle seguenti strutture:

- **Una Direzione generale**, volta ad assicurare il governo dell'intero sistema di gestione dell'Ente;
- **20 Direzioni regionali**, adibite al ruolo di governo delle risorse assegnate, cui compete la responsabilità della gestione ed il conseguimento dei risultati diretti ad assicurare la *governance* sul territorio ed a gestire direttamente i processi di supporto. Le Direzioni regionali, inoltre, hanno una funzione di verifica dei livelli di qualità dei servizi e dei processi nelle strutture del territorio, anche con riferimento all'attuazione di efficaci procedure di prevenzione e diminuzione dei rischi aziendali;
- **102 Direzioni provinciali**, cui compete la responsabilità degli obiettivi di produzione assegnati; il compito di svolgere attività di supporto (back office) e di gestire i flussi assicurativi, contributivi ed i conti individuali ed aziendali;
- **4 Direzioni provinciali** ad elevate dimensioni (aree metropolitane di Milano, Napoli, Roma, Torino);
- **50 Agenzie complesse**, strutturate per il governo di due aree omogenee di attività: l'area di gestione dei flussi assicurativi e contributivi e l'erogazione dei servizi alle varie tipologie di utenti;
- **344 Agenzie semplici**, quali strutture operative volte ad espletare funzioni di produzione dei servizi e attività di sportello (front office);
- **2.700 Punti cliente**, quali moduli organizzativi dipendenti dalla Direzione provinciale competente per territorio, istituiti in sinergia con altre Pubbliche Amministrazioni per realizzare una maggiore economicità del servizio e vicinanza al cittadino;
- **245 Presidi presso i Consolati**, con funzioni di assistenza ai cittadini italiani residenti all'estero in materia di sicurezza sociale.

Le strutture logistiche

Nel corso degli ultimi tre anni si è assistito ad una notevole contrazione del numero dei dipendenti alla quale ha fatto seguito un contemporaneo ridisegno logistico finalizzato a:

- ridefinire la situazione logistica su tutto il territorio nazionale;
- rivedere e diminuire di conseguenza le eventuali affittanze;
- riorganizzare la presenza sul territorio;
- configurare possibili sinergie con altri Enti attraverso l'utilizzo degli spazi liberi;
- ipotizzare l'istituzione progressiva di poli logistici integrati.

In linea con i principi generali della sostenibilità ambientale, la politica di utilizzo delle risorse praticata dall'Istituto è improntata ai principi dell'economicità (con l'istituzione della Centrale Unica Acquisti) e dell'ecosostenibilità ambientale. Tutto ciò si traduce in scelte mirate ad eliminare, quanto più possibile, l'utilizzo della carta e di conseguenza la sua archiviazione, oltre ad integrare il patrimonio edilizio, iniziando da quello strumentale, secondo logiche di sostenibilità complessiva.

Per tale motivo si è avviata un'archiviazione informatica delle informazioni e dei documenti che ha comportato l'implementazione di tutte le procedure web utilizzabili dai singoli cittadi-

ni, lavoratori, pensionati, dagli operatori economici (aziende, artigiani, commercianti, operatori agricoli) e dai partner che collaborano stabilmente con l'Istituto (patronati, CAF, consulenti del lavoro).

La Legge n. 122 del 2010 è intervenuta per ridefinire la realizzazione di poli logistici integrati sia mediante la revisione del patrimonio strumentale, in relazione alla minore presenza di personale, sia nell'ambito del piano più generalizzato di investimenti e disinvestimenti previsti dalla legge stessa.

Alcune delle misure contenute nella legge (ad esempio: la riduzione del costo degli apparati politici e amministrativi, la soppressione e l'incorporazione di Enti e organismi pubblici -vedi l'IPOST-, l'istituzione di strumenti volti al contenimento delle spese assistenziali, sanitarie), spingono a ricercare ulteriori soluzioni che attraverso l'uso delle sinergie, producano risparmi di risorse favorendo la possibilità di accentrare e unificare il pagamento delle pensioni, di monitorare le spese connesse ai periodi di malattia, di verificare le prestazioni di invalidità civile, di gestire il contenzioso, di pervenire ad una politica comune degli acquisti.

Negli ultimi anni l'Istituto ha attuato una sostanziale modernizzazione della propria struttura informatica, introducendo principi cardine quali l'accessibilità, la multicanalità e l'interoperabilità, in modo da favorire ed incrementare la partecipazione ed il coinvolgimento di cittadini ed imprese nella implementazione dei servizi, ponendo al contempo le basi per una più moderna gestione ed evoluzione del sistema. L'area informatica dell'Istituto è fortemente e costantemente impegnata in un continuo processo di arricchimento, espansione, evoluzione e riprogettazione del sistema informativo, al fine di rispondere da un lato alle nuove esigenze, dall'altro di mantenere la necessaria aderenza ad un modello organizzativo anch'esso in continuo cambiamento.

Oltre alla necessità di riorganizzare le strutture informatiche centrali e periferiche, l'evoluzione del sistema informativo non può prescindere dalla riqualificazione del personale addetto. Nel nuovo scenario, infatti, la riconfigurazione delle funzioni e delle responsabilità secondo i nuovi modelli operativi ed organizzativi è un fattore di primaria importanza per raggiungere gli obiettivi prefissati di profonda innovazione.

Il nuovo modello organizzativo

Le Determinazioni commissariali n. 36 del 23 ottobre 2008 e n. 140 del 29 dicembre 2008 hanno definito le linee organizzative delle strutture centrali e periferiche dell'Istituto.

Il nuovo modello organizzativo delineato operativamente dalla circolare n. 102 del 2009 e, per le aree metropolitane, dalla circolare n. 129 del 2010, sta realizzando un radicale cambiamento nella gestione delle competenze attraverso il passaggio dall'organizzazione per processi aziendali a quella per soggetti.

L'organizzazione per processi è verticale, in quanto sia nel processo "Assicurato/Pensionato" che in quello "Soggetto/Contribuente" le competenze seguono una suddivisione parallela e nel momento del passaggio dall'uno all'altro, per l'erogazione del servizio, sono spesso riscontrabili variabili di sviluppo e di disallineamento nell'erogazione della prestazione. In altre parole, i punti di contatto tra loro sono spesso scoordinati e destrutturati.

La nuova organizzazione per soggetti, invece, è orizzontale: prevede un sistema informativo capillare e accessibile che sostenga i cicli di lavorazione con una gestione integrata di supporto. È previsto un "front office" che comprende tutte le strutture organizzative che interagiscono fra loro e con il cliente, cittadino o impresa. Il supporto per questa attività è offerto simultaneamente dal "back office", che gestisce le proprie attività indipendentemente

dall'interazione con il cliente, pronto a fornire l'accesso ai flussi informativi aggiornati, ma anche a gestire tutte quelle procedure che prevedono il collegamento con Enti e istituzioni esterne per i servizi non ricorrenti.

I flussi standardizzati di attività, inoltre, prevedono il monitoraggio e il controllo di gestione non solo per l'efficienza del servizio, ma anche per verificarne la validità nei confronti del cittadino o dell'impresa. Nello specifico il monitoraggio sistematico delle anomalie è stato strutturato come ciclo di lavoro autonomo, essenziale per la definizione dello standard di produzione di ogni singola unità territoriale.

La realizzazione del progetto prevede la sinergia tra le Agenzie dell'Istituto, distribuite capillarmente sul territorio, come unità di *front office* e la Direzione provinciale, modello di erogazione del servizio di *back office*. Naturalmente, il modello è suscettibile di variazioni, dovute alla consistenza dell'utenza ed alla varietà dei servizi territoriali, prevedendo Agenzie interne di *front office* anche nelle Direzioni provinciali.

Per tutte le strutture, resta fermo il principio della chiave coordinata e unitaria della sinergia per offrire la qualità e l'efficacia del servizio ai cittadini ed alle imprese.

L'applicazione delle disposizioni organizzative contenute nelle citate circolari n. 102 e n. 129 determina una forte innovazione che, oltre ai naturali aspetti organizzativi, richiede interventi di adeguamento sia per gli aspetti logistici delle strutture che per la taratura delle funzionalità dei nuovi applicativi messi a disposizione del sistema produttivo.

Sul versante delle risorse umane la nuova organizzazione - oltre alla previsione di una fase formativa di carattere generale che interessa tutti gli operatori - individua nuovi ruoli coerenti con percorsi professionali che valorizzino le esperienze e le capacità delle risorse umane impiegate nelle diverse strutture territoriali.

Ciò ha richiesto l'apertura di una fase di sperimentazione volta a favorire la completa definizione delle responsabilità e degli ambiti di competenza.

Pertanto, con l'obiettivo di valutare pienamente le ricadute operative e gestionali della nuova organizzazione, nel corso del 2010 è stata avviata una fase "pilota" di attuazione delle circolari n. 102/2009 e n. 129/2010; tale fase "pilota" si pone l'obiettivo di effettuare un attento monitoraggio in ordine alla concreta applicazione del modello organizzativo, al fine di individuare gli aspetti logistici, procedurali, tecnologici e infrastrutturali bisognosi di interventi di adeguamento e perfezionamento.

La sperimentazione del nuovo modello organizzativo è iniziata il primo febbraio 2010 con l'avvio della fase pilota, alla quale, ne sono susseguite altre che hanno coinvolto, in diverse date, tutte le strutture dell'INPS sul territorio fino al 28 febbraio 2011.

Il prospetto che segue fornisce una visione schematica delle fasi di avvio della sperimentazione.

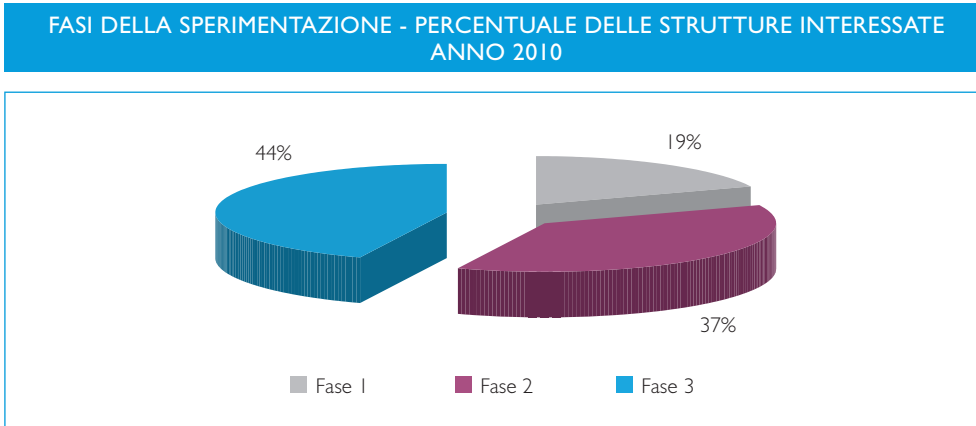
FASI DEL NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO		
FASE		STRUTTURE COINVOLTE
FASE 1	<p>Con il messaggio 2990/2010 viene avviata una prima fase "pilota" di attuazione della circolare n.102/2009 con l'obiettivo di valutare pienamente le ricadute operative e gestionali della nuova organizzazione.</p> <p>Durante questa fase è stato effettuato un attento monitoraggio in ordine alla concreta applicazione del modello organizzativo al fine di individuare aspetti logistici, procedurali, tecnologici che dovessero richiedere interventi di adeguamento e perfezionamento in vista dell'applicazione a tutte le strutture del nuovo modello organizzativo. Tale fase "pilota", della durata di tre mesi, ha preso l'avvio il 1° febbraio 2010 ed ha interessato una Direzione provinciale per ciascuna regione.</p>	20 Direzioni provinciali
FASE 2	<p>Il messaggio 24667/2010, alla luce delle risultanze della prima fase "pilota" ha esteso la sperimentazione del nuovo modello organizzativo ad altre strutture sul territorio. Il percorso iniziato il 6 ottobre 2010 si è concluso il 31 dicembre 2010.</p>	39 Direzioni provinciali (comprese 25 Agenzie complesse e 3 Filiali di coordinamento - area romana - per un totale di 67 strutture)*
FASE 3	<p>Con il messaggio 29771/2010 sono state coinvolte nel processo di sperimentazione le restanti Direzioni provinciali e Agenzie afferenti, Filiali di coordinamento e Agenzie complesse. Lo scopo è stato quello di uniformare l'organizzazione dell'Istituto sul territorio. La fase tre ha preso avvio il 1° dicembre 2010 e si è conclusa il 31 dicembre 2010.</p>	47 Direzioni provinciali (comprese 19 Agenzie complesse e 2 Filiali di coordinamento - area napoletana - per un totale di 68 strutture)**

* Sono interessate, inoltre, tutte le Agenzie sul territorio afferenti le strutture individuate o già in sperimentazione.

** Sono interessate, inoltre, tutte le Agenzie sul territorio afferenti le strutture individuate.

La Figura 2.1 che segue mostra la percentuale delle strutture interessate dalla sperimentazione nelle tre fasi sul totale delle strutture interessate.

Figura 2.1



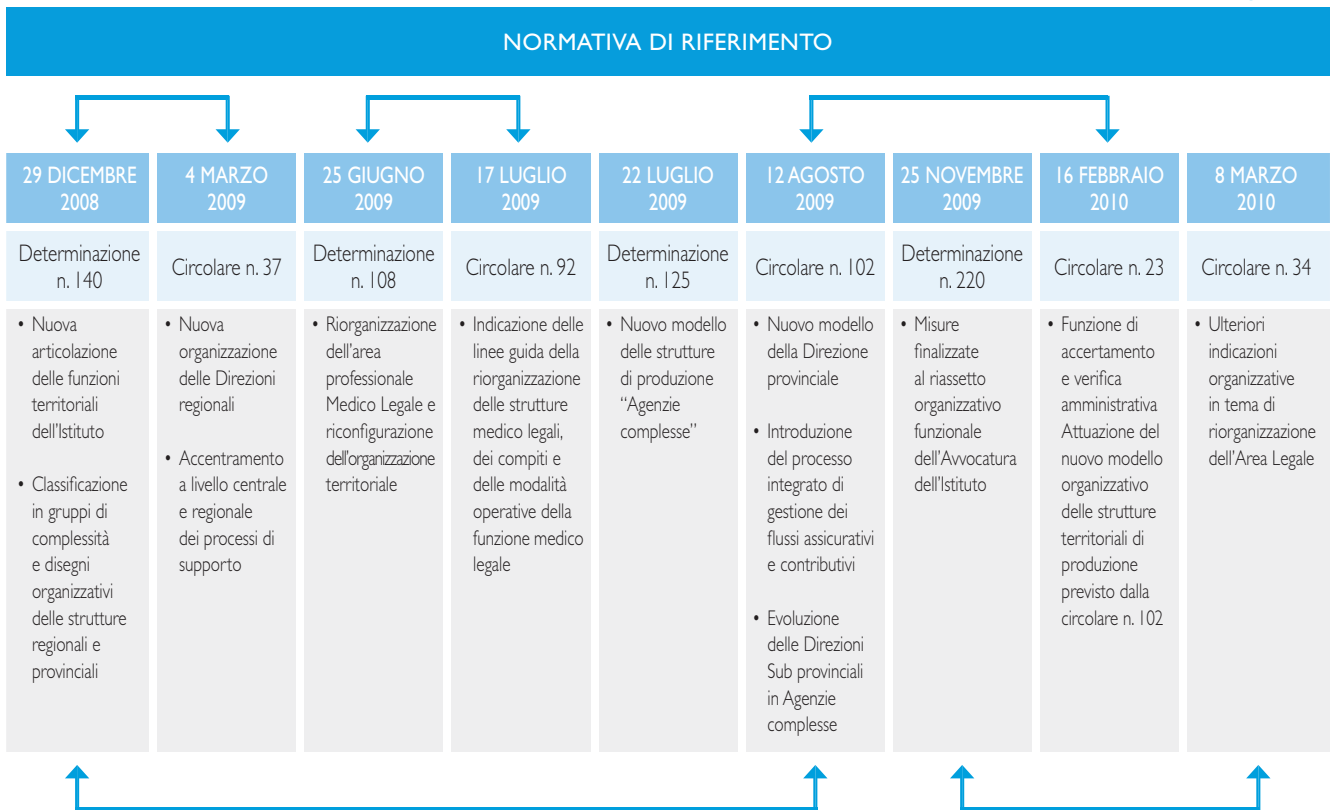
Fonte: INPS

Alla Fase 1 ha preso parte il 19% delle strutture a cui si è aggiunto il 37% nella Fase 2 ed il 44% nella Fase 3.

Al 31 dicembre 2010 tutte le strutture sul territorio sono state coinvolte nel nuovo modello organizzativo previsto dalla circolare n. 102/2009.

La successiva Figura 2.2 fornisce un quadro d'insieme della normativa.

Figura 2.2



In particolare, la circolare n. 34 dell'8/3/2010 ha fornito le indicazioni organizzative relative alle misure finalizzate al riassetto organizzativo e funzionale dell'Avvocatura dell'Istituto. La Determinazione commissariale n. 220 del 25 novembre 2009 ha definito un nuovo modello organizzativo caratterizzato dalla razionalizzazione degli uffici legali secondo logiche di semplificazione e ottimizzazione delle attività professionali degli avvocati. Tale intervento si inserisce all'interno di un più ampio quadro di iniziative organizzative, adottate dall'Istituto, al fine di rendere più efficiente il servizio cui è preposta l'Avvocatura e adeguarne le caratteristiche ai numerosi interventi legislativi susseguitisi nel corso del 2009.

La legge n. 69 del 18 giugno 2009, con la quale sono state apportate rilevanti modifiche al processo civile e al procedimento amministrativo, con importanti ricadute sulla gestione dei procedimenti in capo all'Istituto e l'art 20 della legge n. 102 del 3 agosto 2009, che ha introdotto inediti elementi di regolamentazione normativa in materia di invalidità civile, hanno suggerito l'evoluzione di un modello organizzativo dell'Area Legale improntato a principi di efficienza, calibrando i carichi di lavoro e i relativi passaggi di competenze.

A seguito dell'innovazione organizzativa, con riferimento alla rilevazione dell'efficacia e dell'efficienza dell'attività legislativa, saranno utilizzati appositi indicatori che sono in continua revisione al fine di essere adeguati alle mutate esigenze del processo di riorganizzazione in atto.

LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

La valorizzazione e lo sviluppo delle risorse umane sono considerati fattori strategici per aumentare la produttività dell'Istituto e trarre il massimo vantaggio dalle competenze e dalle potenzialità del personale.

I risultati conseguiti dall'INPS nel corso degli ultimi anni dimostrano come, anche all'interno della Pubblica Amministrazione, siano presenti elevati livelli di professionalità e di produttività individuale che, oggi ancora di più, possono essere incentivati e premiati.

Il personale in forza

Il personale dell'INPS è inquadrato nell'area dirigenziale, nell'area dei professionisti¹ e nelle aree A,B,C.

La Tavola 2.1 illustra la consistenza del personale in forza nelle suddette aree, dal 2006 al 2010, le variazioni percentuali rispetto all'anno 2009, le variazioni percentuali rispetto al quinquennio precedente e le variazioni percentuali rispetto all'organico² previsto al 31 dicembre 2010.

1 - Sono compresi gli Architetti, gli Ingegneri, gli Attuari, gli Avvocati e i Medici Legali.

2 - Organico adottato con Determinazione del Presidente n. 32 del 23/06/2010 e n. 74 del 30/07/2010 e trasmesse, ai sensi di legge, ai Ministeri vigilanti.

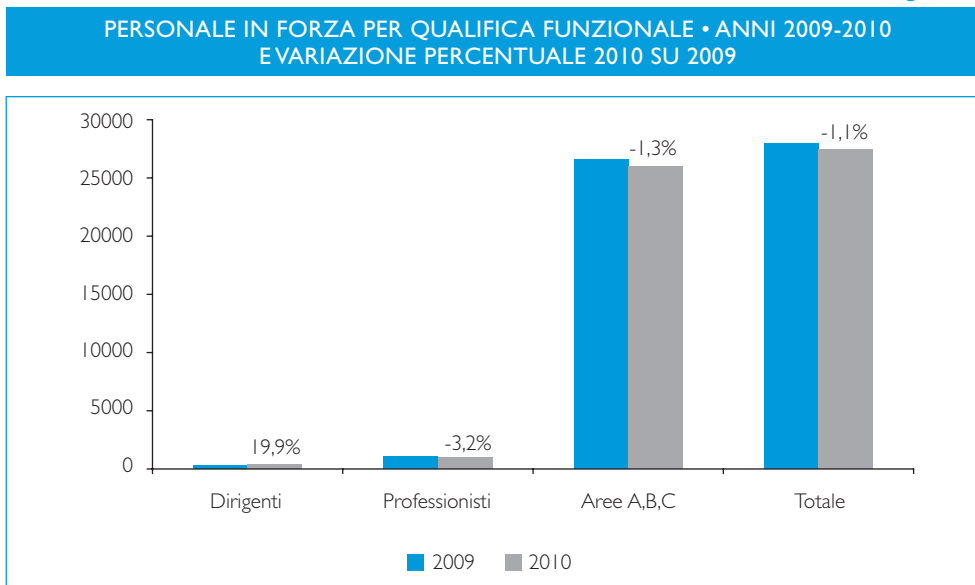
Tavola 2.1

PERSONALE IN FORZA • ANNI 2006-2010									
PERSONALE	N. UNITÀ								
	2006	2007	2008	2009	2010	Var. % 2010/2009	Var. % 2010/2006	Organico 31.12.2010	Var. % cons. 2010/ org. 2010
Dirigenti	488	433	383	337	404	19,9%	-17,2%	476	-17,8%
Professionisti	1.359	1.126	1.098	1.049	1.015	-3,2%	-25,3%	1.137	-12,0%
Aree A, B, C	29.715	29.613	28.017	26.569	26.221	-1,3%	-11,8%	27.649	-5,4%
TOTALE	31.562	31.172	29.498	27.955	27.640	-1,1%	-12,4%	29.262	-5,9%

Fonte: INPS

Il personale dell'Istituto (Tabella 2.1 e Figura 2.3) ha subito, nel corso del 2010, una contrazione complessiva del 1,1% rispetto al 2009, sintesi della riduzione del 1,3% del personale inquadrato nelle aree A, B, C e della riduzione del 3,2% dei professionisti.

Figura 2.3



Fonte: INPS

Nel 2010 sono stati immessi in ruolo nuovi dirigenti, ma, nonostante le ultime assunzioni, il contingente risulta inferiore del 17,8% rispetto all'organico previsto.

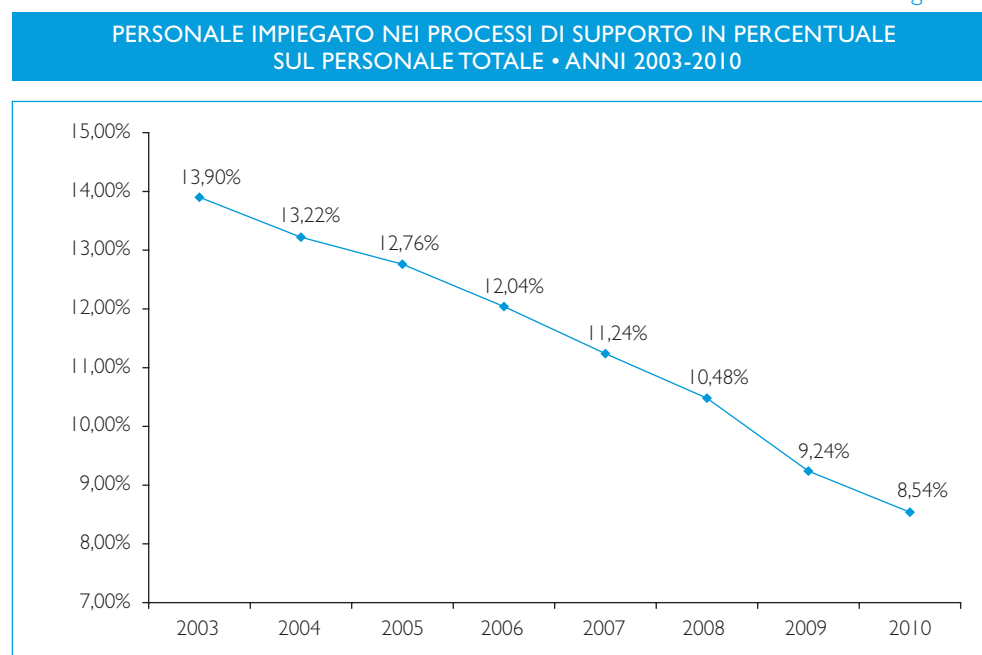
Nell'ultimo quinquennio la riduzione complessiva del personale è stata del 12,4%.

L'Istituto ha costantemente aumentato negli anni l'offerta e l'erogazione dei servizi, raziona-

lizzando i processi produttivi, sviluppando i sistemi informativi e procedurali, concentrando le funzioni di supporto interno, in modo da poter trasferire il relativo personale nei processi primari di produzione.

Nella Figura 2.4 è riportato, per il periodo 2003-2010, l'andamento del personale di supporto espresso in percentuale sul personale totale che ha registrato nel 2010 un'ulteriore contrazione dello 0,7%.

Figura 2.4



Fonte: INPS

Le attività formative

Le attività formative rappresentano uno strumento fondamentale per valorizzare, rafforzare e ampliare le competenze del personale e contribuire così a migliorare qualità, efficacia ed efficienza dei processi produttivi.

Sulla base delle linee di indirizzo contenute nella delibera n. 4/2010 del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, l'Amministrazione ha predisposto il piano formativo per il personale coinvolto nel processo di riorganizzazione dell'Ente e per il personale di nuova immissione. A seguito dell'approvazione del bilancio preventivo 2010 sono stati disciplinati i seguenti programmi in materia di formazione:

- a) realizzazione dei percorsi mirati alla riqualificazione del personale conseguenti al riassetto organizzativo, nonché alla formazione direzionale a supporto del completamento del piano strategico di riorganizzazione;
- b) sviluppo di un piano di formazione generalizzato sulle competenze e responsabilità di ruolo per i direttori di agenzia;
- c) definizione di piani di formazione/addestramento generalizzato per gli operatori sulle competenze, sulle responsabilità del procedimento e sull'interazione con l'utenza.

Sulla base di tali linee di azione, la formazione è stata indirizzata - mediante la realizzazione di

quasi 200 iniziative tra corsi, convegni e seminari - essenzialmente su due aspetti: il primo a carattere divulgativo e tecnico professionale, il secondo di tipo comportamentale e motivazionale. Sotto il primo aspetto - divulgativo e tecnico professionale - sono stati organizzati corsi finalizzati alla diffusione delle conoscenze nelle diverse aree istituzionali, riportati di seguito per macroaree di aggregazione:

- area istituzionale: ammortizzatori sociali, invalidità civile, gestione dei *voucher*, indebiti pensionistici, nuove normative nell'area delle entrate ed in materia pensionistica, attività di vigilanza, innovazioni informatiche nell'area del lavoro autonomo, gestione del lavoro occasionale e accessorio, gestione della certificazione di malattia, ecc.;
- area del personale: sicurezza, contrattualistica, privacy, nuova disciplina del rapporto di lavoro e nuove norme concorsuali dopo la "riforma Brunetta", ivi comprese le nuove regole per la misurazione e valutazione della performance, ecc.;
- area contrattualistica: gestione dei principali contratti di outsourcing, innovazioni introdotte dalla Legge n. 183/2010 sulla tracciabilità dei flussi finanziari, certificatori energetici degli edifici, ecc.;
- aree professionali: sviluppo delle conoscenze in materia di disabilità e di diverse patologie, in particolare cardiologiche, gestione delle visite mediche, corsi in materia di innovazioni giuridiche per legali, ecc.;
- altre aree: contabilità pubblica, processi comunicativi, addestramento su nuove procedure automatizzate e aggiornamenti nell'utilizzo delle applicazioni informatiche, corsi per ingegneria di manutenzione, nuovi linguaggi di programmazione, ecc.

Per quanto attiene la formazione di ruolo e comportamentale, nell'anno 2010, sono state attivate numerose iniziative di cui si indicano di seguito quelle a maggiore impatto sui processi formativi del personale:

- interventi per l'**alta direzione aziendale**, la **dirigenza**, i **coordinamenti professionali** ed il **funzionariato territoriale** a supporto dell'azione manageriale, al fine di consolidare nuove competenze specialistiche e comportamenti organizzativi contestualizzati e allineati alle caratteristiche e alla funzionalità dei processi, degli strumenti e dei sistemi in corso di realizzazione;
- interventi per **direttori delle agenzie territoriali**, delle **agenzie interne** e delle **agenzie complesse** finalizzati allo sviluppo di conoscenze tecniche e di competenze trasversali utili a interpretare un ruolo attivo e consapevole nei processi di lavoro, nonché per sviluppare l'etica del servizio e adottare comportamenti orientati al cliente per il conseguimento di qualità e di *customer satisfaction*;
- interventi per **funzionari responsabili delle posizioni organizzative** dell'area flussi, chiamati a garantire la gestione integrata dei flussi informativi a supporto delle strutture che erogano servizi al soggetto fruitore delle prestazioni, attraverso cicli di lavorazione che anticipano la domanda di servizio anche indipendentemente dall'interazione con il cliente;
- interventi di formazione del **personale dell'area servizi** al fine di sviluppare competenze relazionali e comunicative per la gestione dell'interazione con il cliente. La formazione è stata indirizzata: ai servizi di informazione prima accoglienza e ascolto, all'individuazione dei bisogni e all'assistenza nell'accesso ai servizi, all'erogazione dei servizi alla persona, attraverso la molteplicità dei canali (sportello, call center, internet, mediatori professionali, ecc.).

Altri interventi hanno poi riguardato la **formazione regionale** alla quale compete l'analisi dei fabbisogni formativi e lo sviluppo di azioni volte a professionalizzare il personale interessato, mediante corsi d'aula e "on the job".

I RISULTATI AZIENDALI: PERFORMANCE E INNOVAZIONE

LA PRODUZIONE, LA PRODUTTIVITÀ E GLI INDICATORI DI EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

L'anno 2010 è stato caratterizzato dall'influenza delle innovazioni legislative introdotte, in particolare, dal decreto legislativo n. 150/2009, che ha interessato la P.A., affermando la necessità di una cultura orientata alla misurazione del risultato e alla responsabilizzazione degli amministratori e favorendo lo sviluppo di sistemi basati sul concetto di performance.

Le Amministrazioni Pubbliche sono tenute, quindi, a valutare annualmente la performance organizzativa e individuale, adottando il Sistema di misurazione e valutazione della performance.

La misurazione e valutazione della performance comporta anche una nuova gestione delle politiche del personale, orientate a logiche di trasparenza ed effettiva meritocrazia, per accrescere il livello quali/quantitativo dei servizi e per rispondere in modo sempre più efficiente alle attese dei cittadini. Per la prima volta viene previsto un impianto normativo che dota le Pubbliche Amministrazioni di sistemi di misurazione connotati da strumenti scientifici e obiettivi, con cui affrontare l'attuazione del processo meritocratico.

Con l'entrata in vigore del decreto legislativo n. 150/2009, pertanto, tutte le Amministrazioni - attraverso i nuovi organismi di valutazione - sono tenute a misurare e valutare la performance individuale e organizzativa, divenuta condizione necessaria per l'erogazione dei premi legati al merito.

I nuovi strumenti operativi per realizzare un efficiente sistema di trasparenza e meritocrazia sono i seguenti:

- il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance che deve individuare le fasi, i tempi, le modalità, i soggetti coinvolti, le procedure per l'applicazione del sistema di misurazione;
- il Piano della Performance, da redigere con cadenza annuale, che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi, definisce gli indicatori per la misurazione della performance dell'amministrazione, nonché degli obiettivi assegnati al personale dirigenziale e non;
- il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità che ogni amministrazione deve adottare -con aggiornamenti annuali- strutturato in modo da specificare modalità, tempi di attuazione, risorse dedicate, strumenti di verifica per ciascuna iniziativa;
- la Relazione della Performance che costituisce il consuntivo delle attività dell'anno precedente, validata dagli Organismi di Valutazione Indipendenti (OIV).

Il complesso di tali documenti ha la finalità di garantire adeguati livelli di trasparenza, legalità, sviluppo della cultura dell'integrità e della meritocrazia.

Infatti, il decreto legislativo n. 150/2009, in particolare sotto quest'ultimo profilo, oltre a prevedere nuove forme di responsabilizzazione del personale dirigente, introduce regole precise per l'erogazione dei premi.

Inoltre, il decreto apporta innovazioni anche in materia di formazione, in quanto promuove l'accesso privilegiato a percorsi di alta formazione in primarie istituzioni educative nazionali e internazionali e favorisce la crescita professionale attraverso periodi di lavoro presso le predette istituzioni.

La Delibera CIVIT³ n. 89 del 24 giugno 2010, coerentemente con la linea riformatrice del decreto legislativo n. 150/2009, costituisce un importante contributo per avviare un percorso rivolto a definire sistemi di misurazione e valutazione della performance nelle diverse realtà organizzative della P.A.

La crescente attenzione verso lo sviluppo di sistemi di misurazione della performance è frutto di una lenta ma progressiva evoluzione culturale della gestione della Pubblica Amministrazione che è passata da un approccio burocratico ad un approccio orientato alla qualità dei servizi offerti ai cittadini, nel rispetto del quadro giuridico di riferimento e dei principi di efficienza, efficacia ed economicità.

La trasparenza è intesa come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire il rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

Il sistema di misurazione interno

L'INPS ha introdotto da tempo un sistema di programmazione, controllo e valutazione dei risultati raggiunti al pari delle grandi imprese private europee, legando una quota-parte del salario (incentivo) al raggiungimento totale o parziale degli obiettivi programmati.

Tale sistema di misurazione interno è stato in seguito ulteriormente implementato grazie all'utilizzo di nuove tecniche di budgeting⁴, che hanno consentito di potenziare il sistema stesso verificando, monitorando e controllando così in tempo reale l'efficienza, l'efficacia e la qualità dei servizi erogati.

Il processo di riorganizzazione e di riforma dell'INPS in atto si muove nelle linee individuate dalla riforma Brunetta, ponendosi come obiettivo il miglioramento ulteriore e continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, contribuendo all'incremento della produttività ed al contenimento dei costi di gestione.

3 - Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche.

4 - Il sistema di programmazione e budget rappresenta l'espressione formalizzata di un complesso processo organizzativo, gestionale e contabile avente come scopo, in fase preventiva, quello di allocare in modo ottimale le risorse disponibili in relazione al piano strategico e di costruire, in fase consuntiva, un indispensabile parametro di riferimento per verificare l'andamento della gestione e del grado di conseguimento dei risultati prefissati.

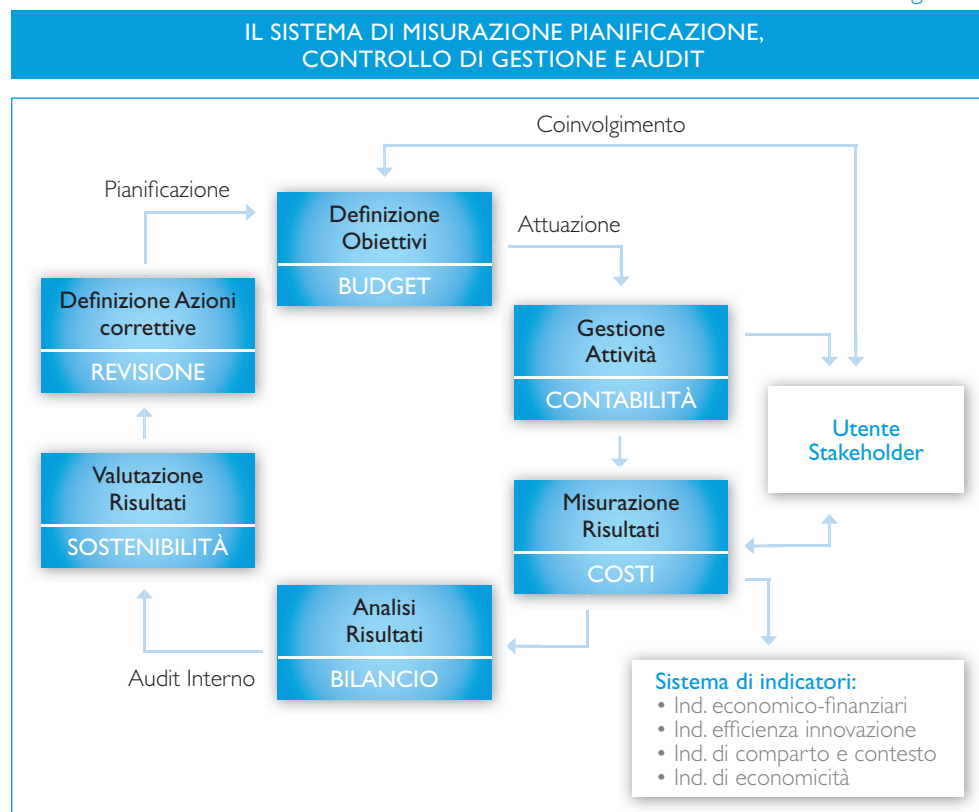
Attraverso il processo di programmazione e budget è infatti possibile:

- evidenziare i risultati che l'Istituto intende raggiungere nell'anno successivo,
- determinare gli obiettivi da confrontare con i risultati effettivi,
- riferire tali obiettivi all'Istituto nel suo insieme e nelle sue diverse articolazioni (gestioni, strutture organizzative, aree di attività).

Il controllo si realizza attraverso un complesso sistema di rilevazione automatizzata dei dati e di misurazione dei risultati raggiunti grazie all'utilizzo di indicatori che forniscono elementi di giudizio obiettivi non solo sulla funzionalità complessiva dell'Istituto ma anche sull'efficacia, sulla qualità e sui costi dei servizi erogati.

Il sistema adottato per la definizione, misurazione e valutazione degli obiettivi è rappresentato schematicamente nella Figura 2.5.

Figura 2.5



Gli indicatori

Gli indicatori economico-finanziari sono costruiti a partire dai risultati di bilancio e sono basati sull'analisi dello scostamento dei costi di gestione rispetto all'anno precedente.

Gli indicatori di efficienza misurano i risultati raggiunti dall'Istituto in rapporto alle risorse utilizzate.

Gli indicatori di efficacia e qualità misurano la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati e sono definiti quindi dal rapporto risultati/obiettivi.

La combinazione di efficienza ed efficacia fornisce la misurazione dell'economicità di gestione, effettuata sulla base di appositi indicatori di economicità, per la cui valutazione ci si avvale del sistema di contabilità analitica, che costituisce uno strumento di controllo dei costi e di verifica dell'economicità della gestione ai vari livelli organizzativi.

Il sistema di controllo e misurazione interno ha i seguenti obiettivi:

- costante controllo di qualità su tutti i processi produttivi;
- monitoraggio continuo dei tempi di attraversamento delle pratiche e dell'assorbimento delle giacenze;
- analisi costante dei tempi relativi alla spedizione dei provvedimenti e al pagamento presso l'Ente Poste e gli Istituti bancari;
- attivazione e predisposizione del sistema di audit e di reportistica a sostegno dell'attività degli Organi di vertice.

Tali obiettivi vengono perseguiti grazie all'utilizzo di appositi indicatori che consentono di monitorare e misurare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi prestati.

Produzione e produttività

I servizi previdenziali ed assistenziali erogati dall'INPS sono diversi tra loro soprattutto in riferimento alle risorse necessarie per realizzarli ed ai tempi di lavorazione. Per poter misurare e rendere comparabili fra loro prodotti diversi si è operata una "normalizzazione" che, attraverso l'uso di parametri e fattori numerici, ha permesso di definire come "prodotti omogeneizzati", quei prodotti che comportano per l'Istituto analoghi consumi di risorse e di tempi di lavorazione.

La produzione omogeneizzata è diventata, quindi, un parametro centrale, che caratterizza l'attività produttiva complessiva svolta dall'Istituto, da ogni singola Sede o da ogni singolo processo nel periodo di tempo preso a riferimento.

Rapportando i valori di produzione omogeneizzata, con riferimento ai singoli prodotti/servizi e ai processi produttivi, al personale operante nelle singole strutture, vengono ricavati gli indicatori di produttività che costituiscono importanti indicatori di efficienza.

Gli **indicatori di produttività**, ricavati con riferimento ai singoli prodotti/servizi ed ai processi produttivi sono:

- l'indice di produttività dei processi primari, riferito alla produzione ed al personale dei soli processi istituzionali (Assicurato/Pensionato, Prestazioni a sostegno del reddito e Soggetto contribuente);
- l'indice di produttività globale di Sede, misurato sulle singole Sedi territoriali, rapportando il totale della produzione omogeneizzata al totale del personale presente nella Sede.

Tali indicatori rendono possibile il confronto continuo dell'efficienza raggiunta dall'Istituto, a livello territoriale, rispettivamente per sede di produzione, per Regione, in ambito nazionale e nella dimensione aggregata per macro-area di attività.

La misurazione accurata e costante della *performance* consente di evidenziare i punti di forza e le eventuali criticità al fine di intervenire, dove e se necessario, con tempestività ed efficacia.

I volumi complessivi della produzione

L'analisi della produzione nel 2010 evidenzia un andamento complessivo in crescita rispetto al 2009, determinato in particolare dall'aumento dei compiti assegnati all'INPS, relativi alle misure a sostegno del reddito dei lavoratori e alle iniziative a favore delle imprese.

La Tavola 2.2 illustra la produzione complessiva nei tre processi primari (Assicurato/Pensionato, Prestazioni a sostegno del reddito, Soggetto contribuente)⁵ nel periodo 2006-2010: in quest'ultimo anno le strutture dell'Istituto hanno realizzato 14.124.274 prodotti omogeneizzati, con un incremento rispetto all'anno precedente del 6,7% e del 23,8% rispetto al 2006.

Tavola 2.2

VOLUMI DI PRODUZIONE COMPLESSIVI DEI PROCESSI PRIMARI • ANNI 2006-2010

N. UNITÀ DI PRODUZIONE EQUIVALENTE					Var. % 2010/2009	Var. % 2010/2006
2006	2007	2008	2009	2010		
11.407.922	11.687.642	11.820.850	13.236.108	14.124.274	6,7%	23,8%

Fonte: INPS

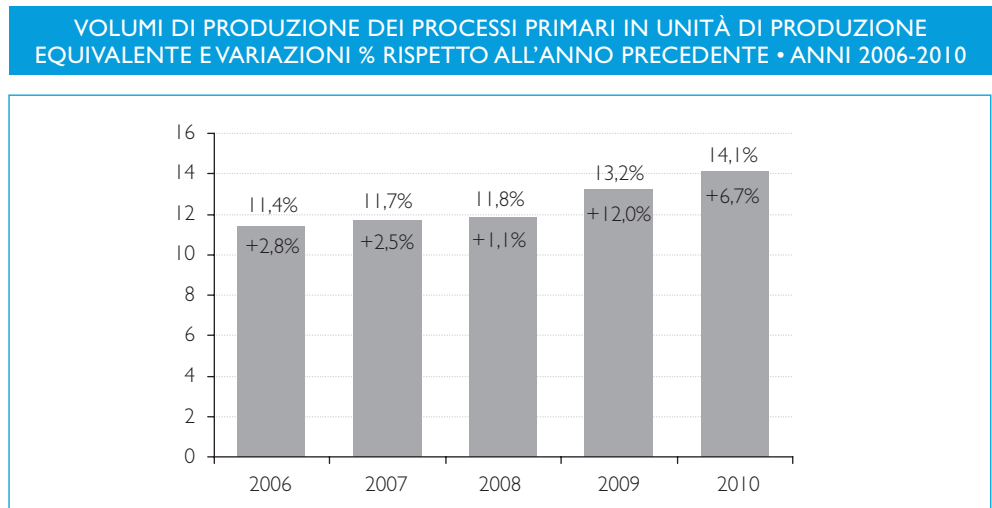
⁵ - **Processo Assicurato/Pensionato:** complesso di attività inerenti alla costituzione, variazione e utilizzo del conto assicurativo, rispetto alle quali l'utente del servizio ricopre il duplice ruolo di assicurato prima e di pensionato dopo.

Processo Prestazioni a sostegno del reddito: complesso di attività inerenti alla diminuzione della capacità lavorativa, alla sospensione/cessazione dei rapporti di lavoro, nonché alle prestazioni a sostegno del reddito destinate al cittadino che necessita di prestazioni assistenziali.

Processo Soggetto contribuente: complesso di attività che riguardano tutti gli aspetti del rapporto contributivo, dalla fase costitutiva a quella conclusiva. Nell'ambito di tale processo l'utente del servizio è rappresentato dalle aziende, con o senza dipendenti, quali soggetti contribuenti.

La Figura 2.6 seguente mette a confronto l'andamento produttivo complessivo nei processi primari negli ultimi cinque anni (2006-2010), evidenziando una crescita costante nel tempo, con incrementi massimi registrati nel 2009 e nel 2010.

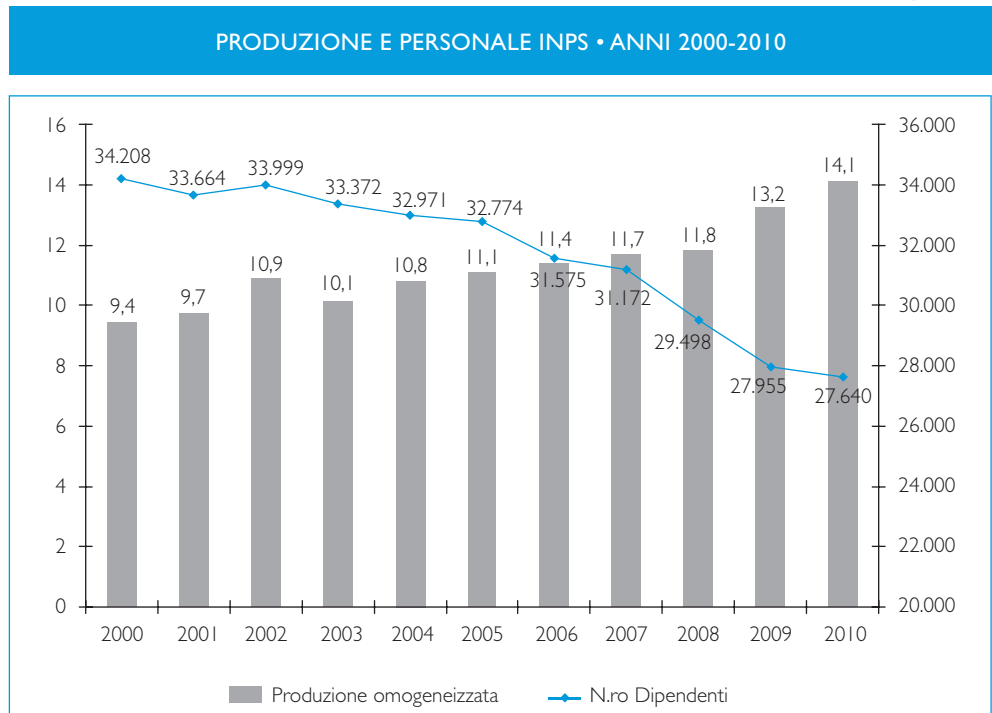
Figura 2.6



Fonte: INPS

La Figura 2.7 seguente illustra il confronto fra gli andamenti della produzione nei processi primari ed il personale in forza all'Istituto negli anni 2000-2010.

Figura 2.7



Fonte: INPS

Si osservano trend opposti: all'aumento costante di produzione negli anni è associata una continua diminuzione del personale, ciò significa che pur con la riduzione delle risorse, l'Istituto è riuscito a produrre di più, con un forte incremento di produttività, come si vedrà nel seguito.

Per quanto riguarda la **produzione dei singoli processi primari**, la Tavola 2.3 ne illustra gli andamenti dal 2006 al 2010. In particolare si osserva nel 2010 un forte incremento della produzione del processo "Sostegno al reddito" (+17,2% rispetto al 2009), a testimonianza del rilevante aumento di interventi nelle forme di tutela del reddito dei lavoratori e dei cittadini in genere. Anche il processo "Soggetto contribuente" evidenzia un notevole incremento rispetto al 2009 (+6,4%), mentre in leggero calo è la produzione del processo "Assicurato/Pensionato" (-1,8% rispetto al 2009).

Tavola 2.3

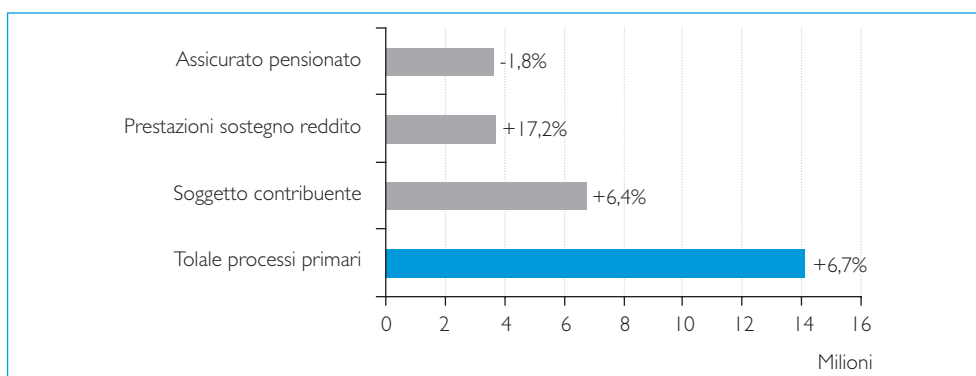
VOLUMI DI PRODUZIONE DEI SINGOLI PROCESSI PRIMARI (Unità di produzione equivalente) • ANNI 2006-2010

PROCESSO	2006	2007	2008	2009	2010	VAR. % 2010/2009
Assicurato/Pensionato: costituzione, variazione e utilizzo del conto assicurativo individuale	3.760.398	3.733.530	3.760.154	3.690.350	3.625.405	-1,8%
Sostegno del reddito: erogazione di prestazioni a sostegno del reddito per i soggetti che necessitano assistenza	2.114.970	2.178.450	2.414.810	3.172.789	3.719.996	17,2%
Soggetto contribuente: rapporto contributivo con i datori di lavoro (imprese e persone fisiche)	5.532.554	5.775.662	5.645.886	6.372.969	6.778.873	6,4%

Fonte: INPS

La Figura 2.8 successiva illustra graficamente i dati della produzione dei processi primari nel 2010 e le variazioni percentuali rispetto al 2009.

Figura 2.8

VOLUMI DI PRODUZIONE DEI SINGOLI PROCESSI PRIMARI (UNITÀ DI PRODUZIONE EQUIVALENTE) E VARIAZIONI % RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE • ANNO 2010


Fonte: INPS

Per quanto riguarda la **distribuzione territoriale**, la Tavola 2.4 illustra l'andamento della produzione nei processi primari nelle singole regioni, negli anni 2009 e 2010.

Tavola 2.4

VOLUMI DI PRODUZIONE* NEI PROCESSI PRIMARI PER REGIONE • ANNI 2009-2010

REGIONE	2009	2010	VAR. % 2010/2009
Piemonte	966.350	1.011.346	4,7%
Valle d'Aosta	36.369	36.605	0,6%
Lombardia	1.811.098	2.047.872	13,1%
Liguria	390.111	376.183	-3,6%
Trentino A. A.	222.790	242.308	8,8%
Veneto	949.028	1.051.919	10,8%
Friuli V.G.	299.228	321.565	7,5%
Emilia Romagna	992.715	1.064.233	7,2%
Toscana	856.730	916.211	6,9%
Umbria	224.153	244.126	8,9%
Marche	431.876	445.223	3,1%
Lazio	1.217.422	1.303.922	7,1%
Abruzzo	368.435	384.787	4,4%
Molise	98.312	91.108	-7,3%
Campania	1.243.332	1.296.870	4,3%
Puglia	875.404	941.085	7,5%
Basilicata	145.539	153.946	5,8%
Calabria	527.244	524.590	-0,5%
Sicilia	1.199.549	1.228.871	2,4%
Sardegna	380.423	441.504	16,1%
Nazionale	13.236.108	14.124.274	6,7%

* Unità di produzione equivalente
Fonte: INPS

La produttività

La combinazione tra l'incremento della produzione e la riduzione di personale ha determinato un incremento della produttività⁶ che, a livello globale di Sede, mostra una crescita del 13% nell'ultimo anno e di oltre il 44% nell'ultimo quinquennio. Nelle tre sotto aree, tutte con valori positivi, si evidenzia il risultato registrato dalle Prestazioni a sostegno del reddito (+14,5% nell'ultimo anno e +54,8% nel quinquennio) e per il Soggetto contribuente (rispettivamente +10,2% e +35%), mentre l'area Assicurato/Pensionato è cresciuta del 4,8% e del 16,7%. In media la crescita della produttività dei processi primari, che costituiscono il *core business* dell'attività dell'Istituto, è comunque sostanziosa attestandosi al 10,1% rispetto al 2009 e al 34,7% rispetto al 2006.

La Tavola 2.5 mostra gli indicatori di produttività nell'ultimo quinquennio e le variazioni percentuali rispetto al 2009 e al 2006.

Tavola 2.5

INDICATORI DI PRODUTTIVITÀ* PER AREA • ANNO 2010: VARIAZIONI % RISPETTO AL 2009 E AL 2006

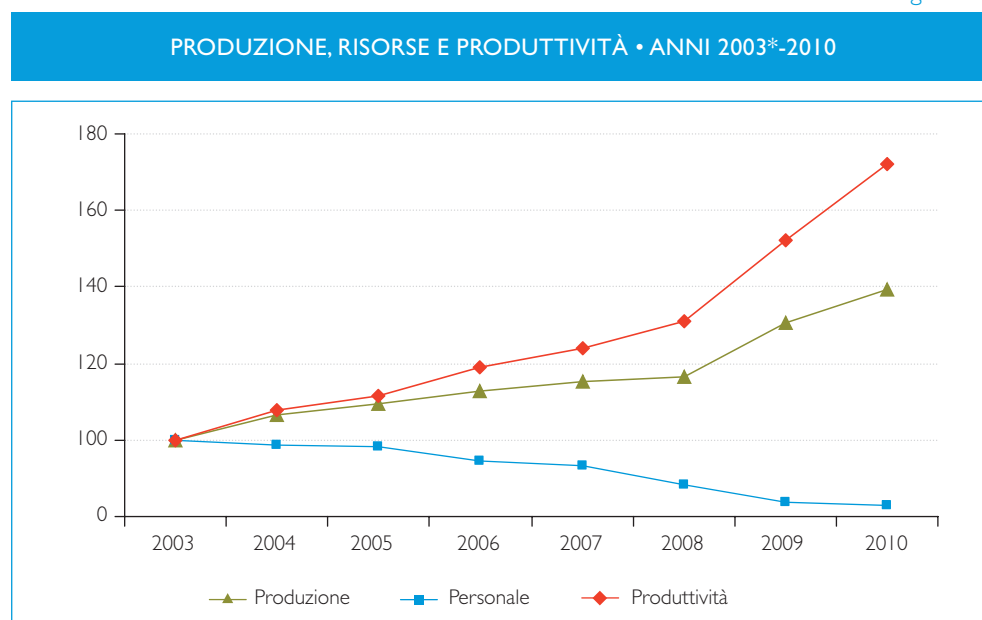
AREA/PROCESSO	2006	2007	2008	2009	2010	VAR.% 2010/2009	VAR.% 2010/2006
Soggetto contribuente	93,8	99,7	100,9	114,9	126,6	10,2%	35,0%
Assicurato/Pensionato	49,0	50,8	53,2	54,6	57,2	4,8%	16,7%
Sostegno del reddito	60,8	62,9	68,3	82,2	94,1	14,5%	54,8%
Totale Processi primari	66,9	70,4	73,1	81,9	90,1	10,1%	34,7%
Globale di Sede	49,5	51,6	54,9	63,3	71,6	13,0%	44,6%

* Unità di produzione equivalente per addetto (standard mensile)
Fonte: INPS

⁶ - La produttività è calcolata prendendo a riferimento i volumi di produzione omogeneizzata e la presenza del personale impiegato. Pertanto, la produttività misura le unità di prodotto omogeneizzato procapite realizzate dal personale impiegato in un periodo di riferimento.

La Figura 2.9 illustra l'andamento del rapporto tra produzione, risorse e produttività, per gli anni dal 2004 al 2010, assumendo il valore 100 come base per l'anno 2003.

Figura 2.9



*Base 2003=100
Fonte: INPS

Riguardo ai dati regionali la Tavola 2.6 illustra l'indicatore di produttività per l'anno 2010 e la relativa variazione % rispetto al 2009, sia nel totale dei processi primari che nel dettaglio dei singoli processi. L'analisi evidenzia aumenti della produttività dei processi primari praticamente in tutte le regioni.

Tavola 2.6

INDICATORI DI PRODUTTIVITÀ* PER REGIONE • ANNO 2010 E VARIAZIONI % RISPETTO AL 2009

REGIONE	PROCESSI PRIMARI		ASSICURATO PENSIONATO		SOSTEGNO AL REDDITO		SOGGETTO CONTRIBUENTE	
	indice 2010	var % 2010/09	indice 2010	var % 2010/09	indice 2010	var % 2010/09	indice 2010	var % 2010/09
Piemonte	90,8	13,7%	66,0	5,5%	96,0	24,8%	120,2	14,1%
Valle d'Aosta	72,9	2,8%	48,0	2,0%	63,9	-14,6%	102,2	15,1%
Lombardia	90,4	19,0%	65,7	10,8%	101,4	37,0%	112,2	15,2%
Liguria	90,2	4,9%	55,8	-4,7%	95,3	13,6%	136,1	7,1%
Trentino AA	83,7	13,1%	54,4	10,9%	82,4	6,3%	117,9	20,0%
Veneto	100,5	16,3%	68,3	13,3%	105,4	15,6%	134,2	16,3%
Friuli VG	86,2	9,0%	60,1	1,3%	85,9	8,7%	123,8	13,6%
Emilia Romagna	93,3	13,1%	62,8	5,1%	106,2	27,5%	123,1	9,2%
Toscana	98,1	10,7%	66,6	5,8%	96,9	16,4%	128,6	10,3%
Umbria	83,6	12,4%	55,1	3,8%	78,6	18,4%	113,8	12,6%
Marche	93,2	9,1%	55,2	2,3%	113,3	21,4%	135,4	7,7%
Lazio	97,2	6,0%	52,2	-2,9%	85,2	3,1%	158,7	9,9%
Abruzzo	79,1	5,2%	47,0	6,9%	89,4	0,9%	109,2	4,4%
Molise	72,7	0%	47,1	-3,9%	77,2	17,3%	94,6	-4,2%
Campania	91,7	7,8%	50,9	2,1%	97,2	9,0%	132,3	9,9%
Puglia	85,0	2,8%	52,7	0,7%	93,5	2,9%	118,1	4,0%
Basilicata	75,3	0,8%	49,7	-3,4%	83,4	-0,6%	99,1	6,3%
Calabria	68,2	1,9%	40,3	6,1%	88,9	6,0%	85,0	-5,5%
Sicilia	92,8	4,7%	50,3	11,3%	80,9	8,0%	152,5	1,3%
Sardegna	89,5	18,1%	46,5	-1,3%	86,5	8,3%	138,7	37,0%
Nazionale	90,2	10,1%	57,2	4,8%	94,1	14,5%	126,6	10,2%

* Unità di produzione equivalente per addetto (standard mensile)
Fonte: INPS

L'OFFERTA DEI SERVIZI

La varietà, vastità e consistenza economica dei servizi erogati dall'Istituto, che sono compresi nelle aree della previdenza e dell'assistenza, rappresentano una particolarità nell'ambito della P.A. italiana ed europea.

Per svolgere tale compito in un quadro normativo in costante evoluzione, che impone l'aggiornamento continuo delle procedure e dei servizi, l'INPS adotta modelli organizzativi moderni, supportati dalle soluzioni tecnologiche più avanzate, con l'obiettivo di fornire agli utenti risposte pienamente soddisfacenti sotto il profilo della qualità e della tempestività e di attuare un nuovo modo di fare servizio, trasformando la logica operativa del "lavorare per l'utente" in quella del "lavorare con l'utente".

È stata sviluppata una rete multicanale integrata che comprende da una parte un ampliamento delle modalità telematiche di accesso ai servizi (Contact Center, Sito web, Punti cliente) virtualizzando così il fronte aziendale dell'Istituto, dall'altra la ridefinizione del canale fisico di accesso agli stessi, il *front line* di Sede, accrescendone e migliorandone la funzionalità.

Di seguito vengono elencati i servizi erogati dall'INPS, suddivisi per tipologia di utente fruitore.

PER I LAVORATORI DIPENDENTI ASSICURATI

Servizi di gestione del conto assicurativo	Estratti contributivi (a richiesta o in modo generalizzato anche di tipo certificativo) Certificazione del diritto a pensione ai fini anche dell'incentivo per il posticipo della pensione Aggiornamento del conto a seguito di nuove contribuzioni versate o per integrazione dovute a: contributi figurativi, ricongiunzioni, recupero di periodi assicurati, riscatti, versamenti volontari Assistenza operativa specialistica sulle opportunità offerte dalla normativa vigente Totalizzazione, a titolo gratuito, dei contributi versati presso più gestioni pensionistiche al fine di ottenere un'unica prestazione pensionistica.
Prestazioni temporanee	Indennità di maternità Indennità di malattia Indennità antitubercolari Cure termali Assegno per congedo matrimoniale Assegno al nucleo familiare Indennità di disoccupazione Trattamenti speciali di disoccupazione (per esempio rimpatriati, frontalieri svizzeri, edili, agricoli) Trattamenti di integrazione salariale Mobilità Trattamenti di fine rapporto e crediti di lavoro, in caso di mancato adempimento del datore di lavoro Trattamenti di fine rapporto ed anticipazioni per gli impiegati dipendenti dalle Esattorie e ricevitorie delle imposte dirette Trattamenti speciali per il personale già dipendente da imprese di assicurazione poste in liquidazione coatta amministrativa Trattamenti di richiamo alle armi Congedo retribuito per assistenza a familiari in condizione di handicap grave Permessi e astensioni facoltative dal lavoro Permessi giornalieri per i donatori di sangue e di midollo Permessi giornalieri per i volontari soccorso alpino e speleologico Rimpatrio salme extracomunitari

Pensioni	Anzianità Inabilità Indiretta/reversibilità Invalidità Vecchiaia
----------	--

PER I PENSIONATI

Servizi di gestione della pensione	Aggiornamento annuale automatico per le variazioni del costo della vita, secondo le previsioni normative Calcolo, a richiesta, della pensione (per integrazione della posizione assicurativa, per assegni familiari, per motivi legati al reddito) Erogazione a richiesta di supplemento della pensione per contributi accreditati successivamente al pensionamento Predisposizione di modalità di pagamento in linea con le preferenze manifestate dai pensionati
------------------------------------	---

PER LE IMPRESE

Servizi di gestione del conto aziendale	Iscrizioni, variazioni e cessazioni aziendali Invio del provvedimento di iscrizione e di comunicazioni relative alle caratteristiche contributive e alle aliquote Assistenza per l'invio telematico dei dati aziendali e dei lavoratori Registrazione negli archivi della contribuzione versata Gestione dei crediti vantati dall'INPS Rilascio Estratti conto Certificazioni della regolarità contributiva Autorizzazione ai benefici previsti per le integrazioni salariali ordinarie
Altri servizi	Stato del conto aziendale (situazione creditoria e debitoria, modalità di attivazione delle regolarizzazioni e/o del recupero delle somme dovute)

PER I LAVORATORI AUTONOMI

Servizi di gestione del conto assicurativo	Aggiornamento del conto con la registrazione negli archivi della contribuzione versata, figurativa, da riscatto e da ricongiunzione Invio modulistica prestampata F24 Gestione dei crediti vantati dall'INPS Rilascio Estratti conto Certificazione della regolarità contributiva Totalizzazione, a titolo gratuito, dei contributi versati presso più gestioni pensionistiche al fine di ottenere un'unica prestazione pensionistica
Altri servizi	Stato del conto aziendale (situazione creditoria e debitoria, modalità di attivazione delle regolarizzazioni e/o del recupero delle somme dovute)
Prestazioni temporanee	Indennità di maternità Cure termali Assegni familiari ai CD/CM e ai pensionati delle gestioni autonome (artigiani, commercianti, coltivatori diretti, coloni e mezzadri)

Pensioni	Anzianità Inabilità Indiretta/reversibilità Invalidità Vecchiaia
----------	--

PER I COLLABORATORI COORDINATI E CONTINUATIVI, I PROFESSIONISTI E GLI ASSOCIATI IN PARTECIPAZIONE
(iscritti alla gestione separata di cui all'art. 2, comma 26 della l. 335/1995)

Servizi di gestione del conto assicurativo	Aggiornamento del conto con la registrazione della contribuzione versata e gestione dei versamenti Assistenza ai committenti per l'invio telematico dei flussi e-Mens (dati mensili relativi ai compensi corrisposti) attivo dal gennaio 2005 Gestione dei crediti vantati dall'INPS Rilascio estratto contributivo Certificazione di regolarità contributiva Totalizzazione, a titolo gratuito, dei contributi versati presso più gestioni pensionistiche al fine di ottenere un'unica prestazione pensionistica
Altri servizi	Informazioni connesse alla apertura della posizione contributiva e sullo stato del conto Informazioni sulla normativa in vigore
Prestazioni temporanee	Indennità di maternità Assegno per il nucleo familiare Indennità di malattia limitatamente ai periodi di degenza ospedaliera
Pensioni	Anzianità Inabilità Indiretta/reversibilità Invalidità Vecchiaia Pensione supplementare ai titolari di pensione nell'Assicurazione Generale Obbligatoria

PER I DATORI DI LAVORO DOMESTICO

Servizi di gestione del conto	Aggiornamento del conto con iscrizione e cessazione del collaboratore domestico Invio comunicazioni e modulistica di pagamento prestampata Registrazione contribuzione versata e gestione di eventuali crediti
Altri servizi	Informazioni connesse all'apertura della posizione contributiva e allo stato del conto Informazioni sulla normativa in vigore

PER I CITTADINI SPROVVISTI DI REDDITO E IN CONDIZIONI DI BISOGNO, ANCHE PER MOTIVI DI SALUTE

Sussidi economici	Assegno sociale ai cittadini italiani e ai cittadini extracomunitari titolari di carta di soggiorno, ultrasessantacinquenni sprovvisti di reddito Pagamento della pensione ai cittadini riconosciuti invalidi civili dal Servizio Sanitario Nazionale Assegno di accompagnamento per i cittadini inabili
-------------------	--

PER LE ALTRE AMMINISTRAZIONI

Rilascio dell'attestato contenente l'indicatore ISEE - Indicatore Situazione Economica Equivalente - che consente ai cittadini di accedere, a condizioni agevolate, alle prestazioni sociali o ai servizi di pubblica utilità
 Pagamento, per conto dei comuni, dell'assegno di maternità mensile per il nucleo familiare
 Pagamento, a seguito di apposita convenzione, delle rendite INAIL

L'elevato numero delle attività gestite dall'INPS e conseguentemente dei servizi forniti, è soggetto, come già osservato, a continui aggiornamenti, ampliamenti ed innovazioni in risposta alle modifiche normative, derivanti dall'attuazione delle nuove politiche sociali.

In questo quadro così complesso e variegato, i nuovi compiti ed i servizi innovativi seguono percorsi radicati nella stessa area di intervento, per cui si ritiene utile raggrupparli nelle grandi macro-aree di intervento dell'Istituto: da una parte le prestazioni (sia previdenziali che assistenziali), dall'altra i lavoratori e le imprese. Un'ulteriore area trasversale, oggi importante più che nel passato, è costituita dai rapporti con l'utenza, vista la varietà delle modalità di interazione.

Un moderno Ente si qualifica per l'offerta di servizi su più canali: mediante l'accesso fisico alle strutture, oppure tramite l'accesso virtuale o telematico, sia su rete internet che per mezzo di Contact Center.

Anche se l'accesso telematico ha avuto un forte incremento negli ultimi anni, grazie allo sviluppo delle tecnologie dell'informazione e al diffondersi dell'utilizzo di internet, l'accesso fisico rimane di primaria importanza e l'Istituto persegue nelle Sedi modalità che garantiscano snellezza, semplicità e facilitazione per tutte le tipologie di utenti, in particolare per le persone anziane e i portatori di handicap. Sono state semplificate le procedure, rendendo maggiormente fruibili ed esaustive le informazioni, con tempi di attesa più brevi e personalizzando i servizi.

È stato adottato un modello di *front line* flessibile, applicabile con gli opportuni aggiustamenti a qualsiasi struttura INPS e caratterizzato dai seguenti moduli:

- Una **Reception** che svolge le funzioni di accoglienza ed è presidiata da funzionari dell'Istituto in grado di orientare le persone, smistarle e indirizzarle correttamente, fornire loro modulistica per l'accesso ai servizi e, laddove possibile, servizi veloci.
- L'**URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico**, presidiato dal Responsabile della comunicazione.
- I **Punti di Incontro**, cioè le postazioni per fornire informazioni ed erogare servizi, organizzate per tipologia di cliente (lavoratori assicurati, pensionati, imprese, richiedenti prestazioni a sostegno del reddito).

Presso tali Punti di incontro sono garantiti:

- la ricezione di tutte le domande di prestazione e, laddove possibile, la conseguente lavorazione in tempo reale;
- i servizi di informazione di carattere generale e normativo, chiarimenti e notizie sullo stato delle pratiche;
- l'erogazione di servizi a bassa complessità quali variazioni anagrafiche, revoche e deleghe sindacali, cambio delega a riscuotere, duplicati CUD, Obis/M, ricezione certificati medici, cambio ufficio pagatore ed altro.

All'interno del Punto di Incontro sono presenti sportelli dedicati a ricevere, in maniera esclusiva, i cosiddetti partner di servizio: gli enti di Patronato e i Consulenti del Lavoro, dove è

possibile richiedere consulenza, consegnare pratiche per la protocollazione, richiedere informazioni di dettaglio e personalizzate. Tali sportelli sono attivati secondo una agenda concordata tra le parti.

- **Le Isole di Consulenza**, strutture attivabili secondo modalità concordate con il cliente, quindi mediante appuntamento.

Ogni cittadino, pur avendo una propria Sede di riferimento in base alla zona in cui risiede, individuabile tramite il codice di avviamento postale, può ricevere assistenza, informazione ed erogazione di servizi in qualsiasi struttura dell'INPS senza vincoli territoriali.

I servizi on-line

Riguardo alle modalità di accesso telematico ai servizi, l'INPS ha dato forte impulso alla virtualizzazione del proprio front-end con l'utente, per garantire il più ampio accesso a informazioni e servizi.

In particolare il sito internet offre una vastissima gamma di informazioni, documentazione e servizi, compresa una modulistica on-line che copre ogni area di attività.

Il Contact center integrato INPS-INAIL costituisce un grande polo in grado di rispondere alla richiesta di informazioni su aspetti normativi, procedurali e su singole pratiche, sia dell'INPS che dell'INAIL, oltreché di assistenza per gli utenti diversamente abili.

L'accesso telematico trova un ulteriore punto di forza nelle sinergie con i Patronati, i CAF, le Associazioni di categoria, i Consulenti del Lavoro e le Pubbliche Amministrazioni centrali e locali.

Il nuovo sito web dell'Istituto

Il sito internet dell'Istituto (www.inps.it) rappresenta un canale fondamentale nel rapporto con l'utenza, in quanto offre una vastissima gamma di informazioni e servizi consultabili e fruibili 24 ore al giorno in oltre 27.500 pagine web.

I moduli scaricabili on-line sono 598, di cui 594 compilabili on-line.

La successiva Tavola 2.7 illustra alcuni numeri sull'accesso al sito nel 2010, che danno la dimensione dell'utilizzo di questo canale.

Tavola 2.7

	2009	2010	VAR. % 2010 RISPETTO AL 2009
N. visitatori nell'anno	71,5 mln	106,6 mln	+49%
Media n. visitatori giornalieri	196mila	292mila	+49%
Picco n. visitatori giornalieri	344mila	572mila	+66,3%
N. pagine web visitate nell'anno	1,7 mld	2,52 mld	+48%
Media n. pagine visitate al giorno	4,6 mln	6,9 mln	+50%
Picco n. pagine visitate al giorno	9,2 mln	13,6 mln	+48%
PIN rilasciati	3,5 mln	5,5 mln	+57%

Fonte: INPS

Nel 2010 è stata pubblicata una versione aggiornata del sito INPS, ancora più facile nell'utilizzo e con una più ampia scelta di contenuti.

Il rinnovo del sito si inserisce in un percorso da tempo avviato dall'Istituto verso una crescente telematizzazione dei servizi. Molte attività sono fruibili via web e, nell'immediato, altri servizi saranno resi solo on-line.

La nuova veste del sito è stata studiata per cercare di soddisfare le esigenze di un pubblico sempre più vasto, che mediamente fa registrare circa 292 mila contatti giornalieri, con punte che sfiorano le 572 mila visite quotidiane.

Il portale web dell'Istituto ha, inoltre, vinto il Premio E-Gov, promosso dalla omonima rivista del Gruppo Maggioli editore. Giunto alla settima edizione il Premio E-Gov ha selezionato le migliori iniziative di innovazione e di comunicazione della Pubblica Amministrazione italiana, assegnando all'INPS il premio nella categoria "Portali interattivi per l'erogazione dei servizi on-line", con la seguente motivazione: "Utile portale interattivo con ampia gamma di servizi on-line offerti, in grado di gestire un numero consistente di transazioni".

Tra le principali novità del sito si segnala l'area "INPS Facile", il nuovo menù progettato per facilitare la ricerca delle notizie dei bandi, dei messaggi, delle circolari e dei moduli presenti sul sito. In questa area, per esempio, gli utenti trovano la sezione "Come fare per", in cui ottenere tutte le informazioni relative ad alcuni degli argomenti di maggior interesse.

Immediatamente disponibili sono le notizie e i servizi correlati riguardanti i buoni lavoro (*voucher*), il riscatto della laurea, il versamento dei contributi volontari e la gestione dei rapporti di lavoro domestico, cui si aggiungeranno nel corso del tempo i temi che scaturiranno anche dai suggerimenti dei cittadini.

Il nuovo motore di ricerca, grazie ad un'innovativa funzionalità, interviene in aiuto dell'utente, suggerendo le parole corrette, nel caso in cui la chiave di ricerca sia imprecisa. Esso fornisce alternative ai risultati con argomenti correlati a quelli ricercati permettendo, a chi non ha competenze giuridiche o amministrative, di sfruttare al meglio le potenzialità dei servizi web dell'Istituto. Inoltre, la ricerca non è più vincolata al solo sito istituzionale INPS ma viene effettuata anche su alcuni siti della P.A. italiana e su quelli dei principali organi di informazione, aumentando notevolmente l'apporto informativo del portale istituzionale.

Dal sito possono essere scaricati i moduli necessari per ogni tipo di richiesta: molti di questi possono essere compilati on-line e trasmessi telematicamente alla struttura INPS competente. Nel sito è anche disponibile il servizio "INPS risponde" che consente di inoltrare via e-mail richieste di chiarimenti su aspetti normativi o procedurali.

L'interattività è un altro obiettivo della nuova versione del sito, si chiede agli utenti di esprimere on-line una valutazione del servizio e di suggerire temi o informazioni che richiedono più dettaglio e semplificazione. Si rileva anche che il cosiddetto *digital divide* è meno sensibile di quanto a volte venga dipinto: degli oltre 5 milioni di utenti che già dispongono di PIN per operare sul sito, il 25% ha più di 60 anni.

Il sito si presenta rinnovato anche nelle sezioni relative ai servizi ed è più semplice per gli utenti gestire da casa le proprie pratiche, effettuare i pagamenti ed avere le informazioni necessarie. Ad esempio gli oltre 25 milioni di lavoratori residenti in Italia con una posizione aperta all'INPS possono consultare on-line il proprio estratto conto previdenziale.

I volumi

L'erogazione on-line dei servizi è divenuta un canale prioritario, data la grande diffusione di utenti internet nel nostro Paese.

Per l'accesso ai servizi on-line è per lo più necessario il codice di accesso personale (PIN) che, su richiesta, viene inviato gratuitamente all'utente.

Si forniscono, a titolo esemplificativo nella Tavola 2.8 e nelle Figure seguenti, i numeri su alcuni servizi on-line erogati nel corso del 2010 confrontati con quelli del 2009.

Tavola 2.8

	2009	2010	VAR. % 2010/2009
Denunce contributive individuali (eMens, Uniemens)	156.344.300	158.074.125	1,1%
Dichiarazioni ISEE	6.918.271	7.457.175	7,8%
eMail ricevute	4.215.869	7.805.516	85,1%
Servizi per i Comuni	2.293.493	2.906.621	26,7%
Servizi per i Patronati	22.065.504	31.946.074	44,8%
Servizi per i CAF	2.814.313	2.779.268	-1,2%
Richiesta certificazioni individuali (Cud, Estratto contributivo)	21.050.374	30.136.220	43,2%
Estratto contributivo	12.560.519	19.415.882	54,6%

Fonte: INPS

Figura 2.10



Figura 2.11

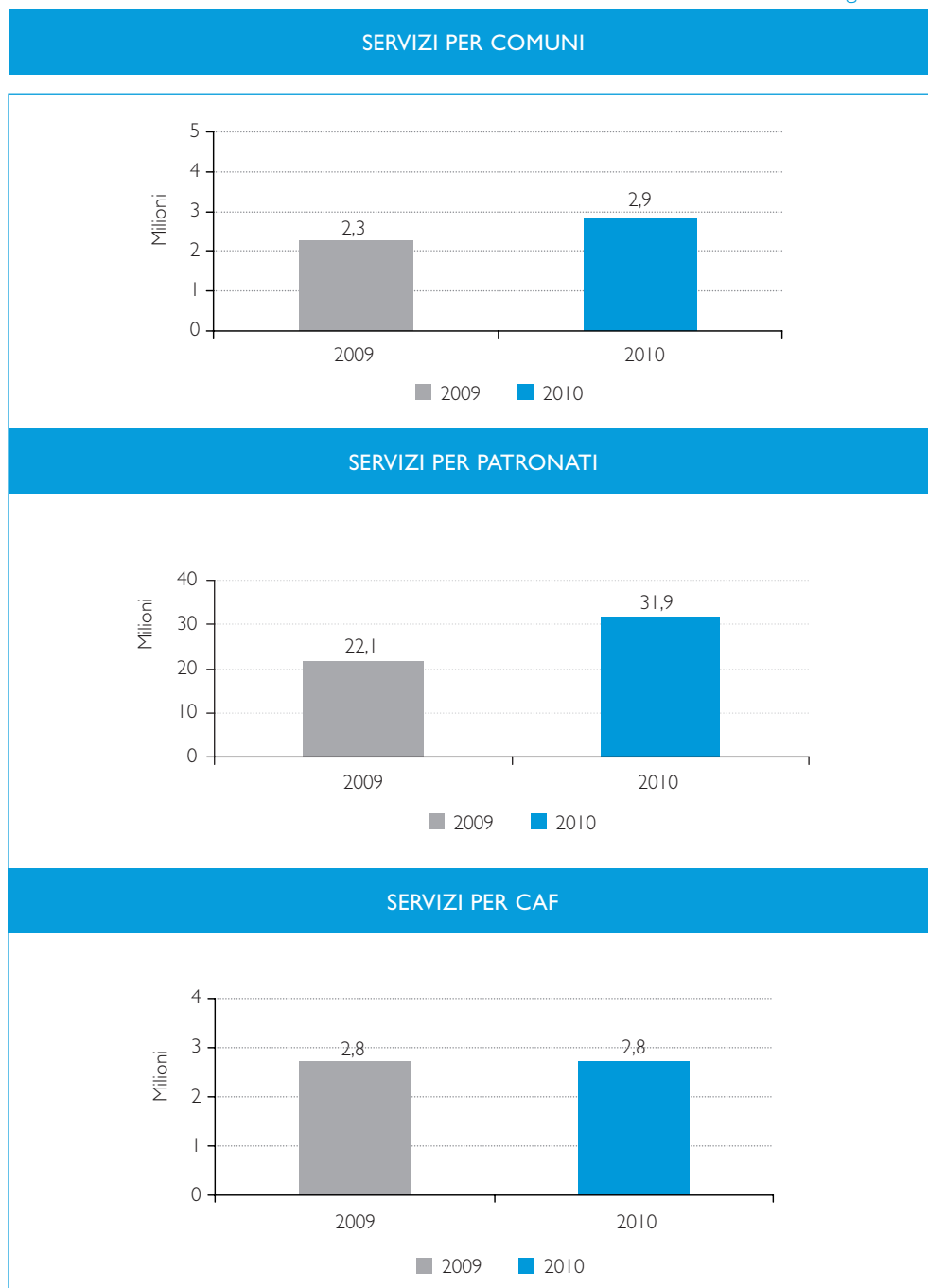
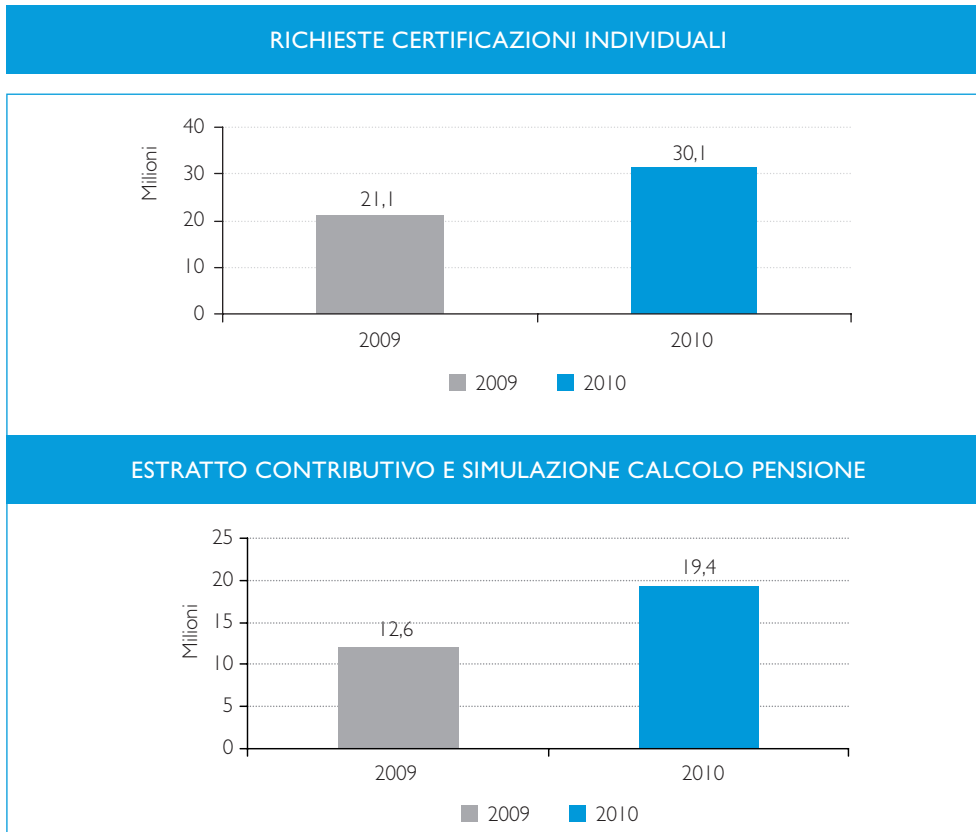


Figura 2.12



Il Contact Center integrato

Il Contact Center Integrato INPS-INAIL è frutto di una delle maggiori sinergie tra Enti pubblici. Tale centro risponde alla richiesta di informazioni su aspetti normativi, procedurali e su singole pratiche, sia dell'INPS che dell'INAIL e di assistenza per gli utenti diversamente abili.

È possibile effettuare il collegamento tramite VoIP (Voice on Internet), modalità messa a disposizione degli utenti in grado di servirsi di tale tecnologia, ossia di un personal computer collegato a internet e dotato di una cuffia con microfono.

Gli operatori sono a disposizione dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 e il sabato dalle 8.00 alle 14.00, mentre il servizio automatico (per la provincia di Bolzano in lingua tedesca) è in funzione 24 ore al giorno, compresi i festivi.

Il centro fornisce informazioni anche in diverse lingue straniere (tedesco, inglese, francese, arabo, polacco, spagnolo e russo), utilizzando operatori bilingue, per i lavoratori stranieri, per gli extracomunitari e per i cittadini residenti in Paesi diversi dall'Italia.

I principali servizi riguardanti l'INPS forniti dal Contact Center sono i seguenti:

SERVIZI INPS	<ul style="list-style-type: none"> • informazioni su pensioni, prestazioni temporanee e contributi individuali; • spedizione di duplicati di documenti e certificati previdenziali ai cittadini assicurati con l'Istituto (estratto conto assicurativo, estratto versamenti, certificati di pensione, CUD); • spedizione di duplicati di documenti e certificati previdenziali ai lavoratori autonomi: artigiani, commercianti e coltivatori diretti (estratto conto assicurativo, estratto versamenti, situazione debitoria, pagamenti) chiarimenti e informazioni sulla situazione debitoria, avvisi bonari e cartelle esattoriali; • iscrizione on-line per lavoratori parasubordinati, domestici e casalinghe; • invio bollettini di pagamento, simulazione del calcolo dei contributi per i lavoratori domestici; • informazioni e invio copia della ricevuta di pagamento on-line dei contributi per lavoratori domestici, versamenti volontari, riscatto laurea e ricongiunzioni contributive; • rilascio del PIN (codice personale di identificazione); • variazioni indirizzo di residenza; • acquisizione e informazioni sulle domande di disoccupazione; • stato delle domande e dei pagamenti delle prestazioni; • stato delle richieste e dei rinnovi della Carta Acquisti; • indirizzi e orari degli uffici INPS; • supporto tecnico per gli utenti internet: cittadino, aziende, consulenti e professionisti, enti pubblici e previdenziali, patronati, associazioni di categoria e CAF.
SERVIZI INAIL	<ul style="list-style-type: none"> • informazioni su prestazioni temporanee; • informazioni sulle rendite; • informazioni sugli adempimenti a carico delle aziende; • informazioni su incentivi e finanziamenti per interventi di prevenzione e sicurezza; • informazioni su assicurazione casalinghe; • informazioni su prestazioni ex SPORTASS. • indirizzi e orari degli uffici INAIL; • supporto tecnico servizi internet: Punto Cliente e Sportello Unico Previdenziale; • variazione anagrafica casalinghe; • iscrizione e conferma prenotazione ai percorsi formativi per RSPP e ASPP (ai sensi del Decreto Legislativo 81/2008).

Il Contact Center trasmette le segnalazioni che richiedono approfondimenti alle Sedi dell'Istituto, le quali provvedono entro 48 ore dalla segnalazione a prendere contatti con l'utente e a fornire tutti i chiarimenti del caso. Inoltre, provvede a prenotare un appuntamento, per concordare con l'utente l'incontro presso la Sede INPS, qualora sia strettamente necessaria la sua presenza per la definizione della richiesta.

Presso il Contact Center è attivo un servizio telefonico gratuito per gli italiani residenti in Belgio, Danimarca, Francia, Germania, Gran Bretagna, Irlanda, Lussemburgo, Paesi Bassi, Portogallo, Spagna, Svezia e Svizzera.

Questa moderna ed efficiente forma di servizio telefonico ha fatto registrare nel 2010 più di 24,5 mln. di contatti (+9,9% rispetto al 2009, quando erano stati registrati 22,3 mln. di contatti). La logica che ha guidato l'esperienza pluriennale del Contact Center, ha dato luogo all'iniziativa **Linea Amica**, il network dei Contact Center e URP, che promuove e valorizza i servizi erogati a distanza dalla P.A. italiana.

24,5 milioni
di contatti registrati
al Contact Center
+9,9%
rispetto al 2009

I NUOVI SERVIZI: AREA PRESTAZIONI PENSIONISTICHE

Domande di pensione on-line

L'INPS ha messo a disposizione sul proprio sito, nella sezione relativa ai servizi al cittadino, una nuova funzionalità che consente non solo di presentare la domanda di pensione on-line, ma anche di seguire in rete l'iter della propria domanda.

Modelli RED: nuove disposizioni per il 2010 e 2011

Al fine di semplificare le attività di verifica delle situazioni reddituali, la legge 3 agosto 2009, n. 102, ha innovato la normativa relativa alla rilevazione delle informazioni utili a determinare l'importo delle prestazioni previdenziali ed assistenziali collegate al reddito dei beneficiari, disponendo che, a decorrere dal 1° gennaio 2010, l'Amministrazione finanziaria e ogni altra Amministrazione pubblica sono tenute a fornire all'INPS e agli altri Enti di previdenza e assistenza obbligatoria i dati reddituali dell'intestatario della prestazione e, ove necessario, dei componenti il suo nucleo familiare.

Pertanto è stato necessario disdire tutte le convenzioni con gli intermediari abilitati per gli anni 2009-2011, stipulate ai sensi della determinazione del Commissario straordinario 19 novembre 2008, n. 79. Al contempo, per consentire lo svolgimento del servizio di raccolta e di trasmissione delle dichiarazioni delle situazioni reddituali relative al 2009 e 2010, con determinazione commissariale n. 40 del 18 febbraio 2010, è stato dato avvio alla nuova operazione RED, per le campagne 2010 e 2011, con caratteristiche diverse dalle precedenti.

In particolare, con le campagne RED 2010 e 2011, l'INPS provvede a richiedere, ai soggetti beneficiari di prestazioni previdenziali e/o assistenziali, erogate dall'Istituto e collegate al reddito dei beneficiari medesimi e dei loro familiari, la comunicazione della situazione reddituale relativa al 2009 e 2010.

L'Istituto ha stipulato convenzioni con validità biennale - per la durata delle campagne RED 2010 e 2011, relative alla verifica dei redditi dei pensionati per gli anni 2009 e 2010 - con i soggetti abilitati per legge alla certificazione del reddito. Nel contempo è iniziata, a livello territoriale, la stipula delle convenzioni con i professionisti abilitati alla certificazione delle dichiarazioni reddituali.

Le convenzioni per l'invio telematico dei modelli RED vengono sottoscritte a livello centrale dai CAF e da alcune associazioni professionali a livello nazionale, le quali si impegnano a trasmettere l'elenco dei propri iscritti all'INPS per l'abilitazione.

Le associazioni professionali di cui sopra sono:

- Consiglio Nazionale Consulenti del Lavoro;
- Istituto Nazionale Revisori Contabili;
- Associazione Nazionale Commercialisti;
- per i Consulenti Tributaristi:
 - ANCIT (Associazione Nazionale dei Consulenti Tributaristi Italiani)
 - ANCOT (Associazione Nazionale Consulenti Tributaristi)
 - INT (Istituto Nazionale Tributaristi)
 - LAPET (Libera Associazione Periti ed Esperti Tributaristi).

Nuovi servizi on-line per i pensionati

È stato realizzato sul sito dell'INPS il nuovo servizio "Detrazioni d'Imposta", che consente ai pensionati di acquisire e trasmettere la richiesta delle detrazioni di imposta on-line. Il servizio può essere utilizzato dai pensionati in possesso di codice PIN e residenti in Italia. Infatti, la nor-

mativa attualmente in vigore prevede che la richiesta di detrazione per i familiari a carico dei pensionati residenti all'estero debba essere accompagnata anche da idonea documentazione. Dopo l'invio del modello on-line è possibile stampare il riepilogo dei dati trasmessi e la ricevuta con un numero di protocollo.

Totalizzazione nei casi di pensione estera

La totalizzazione è lo strumento che dà facoltà all'assicurato di cumulare i periodi assicurativi maturati in differenti forme di assicurazione obbligatoria, non coincidenti e di durata non inferiore a tre anni, al fine del conseguimento di un'unica pensione. La totalizzazione non è consentita nel caso si sia già titolari di un trattamento pensionistico autonomo. Con il messaggio 4670 del 15 febbraio 2010 l'INPS, acquisito il parere del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, ha comunicato che la presenza della sola pensione estera è invece del tutto compatibile con la totalizzazione dei periodi contributivi.

Quinto Banco Posta: servizio di prestito ai pensionati INPS e INPDAP

L'INPS e l'INPDAP, per mezzo di convenzioni con Poste Italiane e Deutsche Bank, offrono in collaborazione un servizio di prestito ai pensionati dei due Enti mediante la cessione del quinto della pensione.

Il prestito sulla pensione si basa sulla ritenuta alla fonte della rata mensile scelta dall'interessato, che non può superare la quinta parte dell'importo totale della pensione percepita, rimborsabile in un numero di rate variabile da 36 a 120 e prevede, inoltre, la copertura obbligatoria per legge del Fondo Rischi INPDAP. Per usufruire del servizio Quinto Banco Posta non è necessario essere titolari di un conto corrente postale o bancario.

I NUOVI SERVIZI: AREA PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO

Banca dati dei percettori delle Prestazioni a sostegno del reddito

Il sistema informativo dei percettori di trattamento di sostegno al reddito costituisce un nuovo strumento per la gestione del sistema delle politiche del lavoro, favorendo l'integrazione fra gli strumenti di sostegno al reddito (ammortizzatori sociali) e le politiche attive del lavoro, cioè di quelle politiche che aiutano i cittadini nella ricerca e nell'inserimento al lavoro, nei processi di qualificazione e riqualificazione professionale.

Per fare ciò l'INPS rende disponibile sul proprio sito internet, ai soggetti autorizzati, un sistema di informazioni tratto dai suoi archivi informatici, aggiornato in tempo reale, su coloro che sono percettori di qualsiasi trattamento di sostegno al reddito o sussidio legato alla condizione sul mercato del lavoro.

"La Banca Dati dei Percettori" contiene gli elenchi dei lavoratori che percepiscono le Prestazioni a sostegno del reddito. Le informazioni contenute sono sia anagrafiche che fiscali, aziendali ecc. Le Regioni interagiscono, grazie al software predisposto dall'Istituto, per le opportune competenze. La realizzazione del sistema informativo ha alla base il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- realizzare "un più efficace coordinamento istituzionale" tra i soggetti responsabili rispettivamente dell'erogazione dei trattamenti di sostegno al reddito (INPS) e delle politiche di reimpiego (Servizi Competenti) e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, volto a collegare e condizionare l'erogazione dei trattamenti di sostegno al reddito con percorsi di formazione e inserimento lavorativo;

- rendere effettiva la sanzione della decadenza dallo strumento di sostegno del reddito in caso di mancato rispetto dell'obbligo a produrre la dichiarazione di disponibilità o dell'obbligo ad accettare l'offerta di riqualificazione o di lavoro congruo;
- realizzare un "costante monitoraggio degli esiti delle misure di sostegno al reddito" ai fini di una tempestiva ricollocazione dei lavoratori interessati sul mercato del lavoro;
- costituire l'infrastruttura tecnologica per realizzare un "migliore perseguimento dei compiti affidati dalla legge ai Servizi Competenti", e cioè le politiche attive del lavoro.

Sono contenuti nel sistema informativo i dati dei percettori dei seguenti trattamenti: indennità di disoccupazione ordinaria con requisiti normali, disoccupazione ordinaria e trattamento speciale edilizia L. 427/1975, disoccupazione lavoratori marittimi, disoccupazione sospesi, CIGS pagamenti diretti, CIGS in deroga pagamenti diretti, indennità di mobilità ordinaria/lunga, indennità di mobilità in deroga, trattamento speciale nell'edilizia ex L. 427/1975, sussidi, sussidi straordinari. Gli utenti abilitati all'accesso alla banca dati, nel pieno rispetto della normativa sulla privacy, sono i seguenti:

- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Ammortizzatori Sociali e Incentivi all'Occupazione;
- Regioni;
- Servizi per l'impiego ai sensi dell'art. 1 del decreto legislativo 21 aprile 2000, n. 181, come modificato e integrato dal decreto legislativo 19 dicembre 2002, n. 297, ovvero: a) Centri per l'impiego, b) organismi autorizzati o accreditati a svolgere le previste funzioni, in conformità delle norme regionali e delle province autonome di Trento e di Bolzano;
- Enti bilaterali convenzionati con l'INPS;
- Fondi interprofessionali convenzionati con l'INPS.

Fascicolo sanitario on-line per invalidi civili

Dal 1° gennaio 2010 il processo di erogazione delle prestazioni agli invalidi civili avviene attraverso una procedura telematica tra il medico e l'Istituto. È stato attuato un sistema telematico che consente l'inoltro on-line all'INPS della domanda per il riconoscimento dello stato di invalidità civile, cecità civile, sordità, disabilità e handicap, da parte di un medico abilitato alla compilazione telematica del certificato medico introduttivo, che attesti le infermità invalidanti. I medici trasmettono quindi all'INPS le certificazioni sanitarie on-line. La domanda viene inserita nel protocollo informatico e ad essa fanno seguito, se necessario, i riferimenti della convocazione a visita (luogo, data e orario).

Certificazione di malattia on-line per i lavoratori

La digitalizzazione dei certificati di malattia rappresenta un passaggio chiave della strategia del Governo per modernizzare la sanità pubblica. È ormai pienamente operativo l'invio on-line dei certificati per i dipendenti pubblici e privati. Nell'ultimo mese e mezzo sono stati trasmessi all'INPS oltre 3,5 milioni di certificati medici, con una media settimanale di circa 450 mila unità. Dall'avvio del sistema (aprile 2010), il flusso totale dei certificati di malattia on-line ha superato quota 7 milioni, per un totale annuo stimato di 25 milioni di certificati. La percentuale di cartaceo sul totale dei certificati medici si attesta ora al di sotto del 2% e la percentuale di medici che usa abitualmente il servizio è superiore al 90%.

Il sistema di trasmissione telematica semplifica la vita dei cittadini, sollevandoli dall'onere dell'invio del certificato con raccomandata al datore di lavoro e rende possibile un monitoraggio puntuale e sistematico del ricorso all'indennità di malattia anche dei dipendenti delle aziende private.

La Circ. n. 60/2010, emanata dall'Istituto, illustra gli aspetti organizzativi e le istruzioni operative per la trasmissione telematica all'INPS dei certificati di malattia dei lavoratori sia del settore pubblico che di quello privato.

A partire dal 3 aprile 2010, data di entrata in vigore della nuova normativa, il flusso telematico di trasmissione della certificazione di malattia si esplica come segue:

- i medici dipendenti del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) o in regime di convenzione (45mila a livello nazionale) acquisiscono ed inviano i certificati al sistema di accoglienza centrale (SAC) del Ministero dell'Economia e delle Finanze che provvede ad inoltrarli all'INPS.
- In caso di errori, i medici possono annullare i certificati entro il giorno successivo al rilascio e rettificare la data di fine prognosi entro il termine della stessa, sempre utilizzando i servizi erogati dal SAC.
- Dopo l'invio all'INPS, il SAC restituisce al medico il numero identificativo per la stampa del certificato e dell'attestato da consegnare, entrambi, al lavoratore.
- Negli eventuali casi di collegamenti Internet difficoltosi, i medici certificatori in possesso del PIN rilasciato dalle Sedi INPS con lo stesso profilo assegnato per la certificazione dell'invalidità civile, possono, tramite il numero verde, fruire dei servizi di acquisizione, annullamento, rettifica o consultazione di uno o più certificati di malattia.
- Il certificato trasmesso viene ricevuto dall'INPS che, sulla base delle informazioni presenti nelle proprie banche dati e dei servizi forniti dall'INPDAR, individua il datore di lavoro al quale mettere a disposizione (mediante accesso al sito Internet dell'Istituto previa identificazione con PIN) l'attestato di malattia.
- L'INPS rende disponibili ai datori di lavoro, sul proprio sito Internet, funzioni di consultazione e di stampa degli attestati con elementi di ricerca diversi, previo riconoscimento tramite PIN. In alternativa, il datore di lavoro può scegliere l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata.
- L'INPS canalizza verso le proprie Sedi i certificati degli aventi diritto all'indennità di malattia per la disposizione di visite mediche di controllo e, nei casi previsti, per il pagamento diretto delle prestazioni.

L'assistenza ai medici dipendenti o convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, per eventuali anomalie o malfunzionamenti del flusso, viene fornita dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Nuove disposizioni in materia di ISE/ISEE

Con la Circ. n. 118/2010 sono state emanate nuove disposizioni in materia di ISE (indicatore di situazione economica) e ISEE (indicatore di situazione economica per il nucleo familiare), riguardanti:

- a) la formazione di una nuova banca dati ISE/ISEE;
- b) una convenzione per lo scambio di informazioni tra l'INPS e l'Agenzia delle Entrate;
- c) la possibilità, da parte dell'INPS, di emettere sanzioni nei confronti di chi ha beneficiato in maniera illegittima di una prestazione.

I NUOVI SERVIZI: AREA LAVORATORI E IMPRESE

Estratto conto elettronico e CUD previdenziale

Con le operazioni in oggetto, l'Istituto si è posto l'obiettivo di fornire ai propri assicurati un'ulteriore gamma di servizi per migliorare i canali di comunicazione tra l'Istituto stesso e gli utenti,

nell'ottica di ampliare e quindi dare un valore aggiunto alle modalità di svolgimento delle attività istituzionali (Circ. 63/2010). Al riguardo, un ruolo prioritario è dedicato ai canali di comunicazione telematica. L'utilizzo di strumenti di comunicazione "on-line" rappresenta un nuovo modo per gli assicurati di interagire con l'Istituto e di accedere sia a servizi "personalizzati" (visualizzazione di dati di propria pertinenza, invio di domande e di segnalazioni, interscambio di documenti), sia a servizi e informazioni messi a disposizione dell'utenza. A tal fine, assume importanza strategica la capillare distribuzione di una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC), mediante la quale gli assicurati possono scambiare con l'Istituto documenti informatici. L'operazione mira a qualificare il rapporto con gli assicurati, consentendo agli stessi di visualizzare "on-line" la propria situazione assicurativa e contributiva risultante presso le gestioni assicurative amministrate dall'INPS. Ciò costituisce un riferimento completo ed essenziale per garantire l'erogazione di servizi in tempo reale agli assicurati.

Nella Tavola 2.9 è riportato il numero di lettere, inviate nel 2010 agli utenti suddivisi per categorie, contenenti l'invito a consultare il proprio estratto conto sul sito web dell'Istituto.

Tavola 2.9

UTENTI CHE HANNO RICEVUTO LETTERA CONTENENTE L'INVITO A CONSULTARE IL SITO WEB DELL'ISTITUTO • ANNO 2010	
UTENTI	NUMERO LETTERE INVIATE
Lavoratori dipendenti	19.412.261
Iscritti alla Gestione Separata	1.790.044
Estratto Conto Elettronico	95.304
Iscritti al fondo clero	41.406
TOTALE	21.339.015

Fonte: INPS

Il sistema UNIEMENS

L'Istituto ha realizzato il sistema UNIEMENS, che fornisce ampi vantaggi alle imprese e all'INPS in merito alla riduzione delle informazioni da acquisire ed alla semplificazione della gestione delle denunce mensili.

Tale sistema prevede, infatti, la trasmissione unificata dei flussi contributivi e retributivi dei singoli lavoratori e consente di raccogliere in un unico documento le informazioni precedentemente inviate all'INPS, dalle imprese e dai consulenti del lavoro, con due diverse procedure, il DM10 (per i flussi contributivi) e l'Emens (per i flussi retributivi).

La nuova procedura consente:

- di ridurre le informazioni, eliminando la duplicazione dei dati presenti nei due flussi;
- di ridurre e semplificare le procedure aziendali di gestione, di elaborazione e di controllo;
- di semplificare le informazioni, utilizzando i dati elementari individuali presenti nelle procedure paghe;
- di eliminare, sia per l'INPS che per le aziende, la necessità di verifiche di congruità tra i dati retributivi e i dati contributivi;

- di aumentare le informazioni individuali a disposizione dell'INPS, per svolgere compiutamente e tempestivamente le proprie funzioni istituzionali.

Il flusso "UNIEMENS individuale" comporta l'effettiva unificazione delle informazioni in un unico flusso nel quale i dati relativi alla contribuzione ed alle somme a credito sono indicati individualmente per ogni lavoratore.

L'invio dei dati per mezzo dell'UNIEMENS è divenuto obbligatorio, per la generalità delle aziende, a partire dalle denunce di competenza di gennaio 2010. Speciale deroga è stata formulata a favore dei datori di lavoro che si trovano nell'impossibilità di utilizzare la nuova procedura.

Vista la grande importanza in termini di semplificazione che il progetto UNIEMENS riveste, esso è stato inserito, e ne rappresenta il modulo più consistente, nel "Piano per la riduzione degli oneri amministrativi delle Imprese".

Accentramento della riscossione contributi

La reingegnerizzazione delle attività di riscossione e pagamento, avviata nel corso del 2009, volta a semplificare le operazioni e il controllo relativo ai flussi finanziari dell'Istituto, prevede l'accentramento della riscossione dei contributi e la centralizzazione del pagamento delle prestazioni, al fine di realizzare economie gestionali e migliorare il servizio per l'utenza. In questo ambito si colloca l'accentramento della riscossione dei contributi tramite mod. F24, a partire dal 16 febbraio 2010, presso la Direzione generale INPS. In base alla nuova procedura, l'INPS riceve il riversamento della riscossione su un'unica contabilità speciale presso la tesoreria provinciale di Roma mentre gli Enti bilaterali, individuati attraverso lo specifico codice causale indicato nel modello F24, ricevono direttamente dall'Agenzia delle Entrate sui propri conti bancari le quote associative di propria spettanza (Circ. n. 19/2010).

Costituzione Polo specializzato Fondo "Casalinghe"

La necessità di garantire una gestione unica ed unitaria del "Fondo di previdenza per le persone che svolgono lavori di cura non retribuiti derivanti da responsabilità familiari" ha imposto di accentrarne la gestione presso un'unica struttura INPS sul territorio, la Direzione provinciale di Terni. Ciò per fornire un servizio sempre più efficace e aderente ai reali bisogni degli utenti, attraverso lo sviluppo di uno specifico centro di responsabilità con adeguati livelli di professionalità (Circ. n. 137/2010).

Comunicazione Unica al Registro delle Imprese

Il progetto "Comunicazione Unica delle Imprese" semplifica e raggruppa tutti gli adempimenti richiesti dalla legge per la creazione, variazione e cessazione di un'impresa e comprende le questioni previdenziali, assistenziali e fiscali.

Avviata in via facoltativa già dall'agosto 2008, è stato disposto che la disciplina della Comunicazione Unica "trovi applicazione a decorrere dal primo ottobre 2009" (Legge 3 agosto 2009, n. 102). Pertanto da tale data sono divenuti pienamente operativi i servizi di iscrizione delle imprese che operano con il sistema DM, delle imprese agricole con dipendenti e dei titolari e soci delle imprese del settore terziario. Il testo prevede "la facoltà degli interessati, per i primi sei mesi di applicazione della nuova disciplina, di presentare alle Amministrazioni competenti le comunicazioni secondo la normativa previgente". A decorrere dal 1° aprile 2010, pertanto, la Comunicazione Unica resta l'unica modalità per l'effettuazione delle suddette comunicazioni (Circ. n. 41/2010).

La Comunicazione Unica viene presentata telematicamente all'Ufficio del Registro delle Imprese che, una volta esperiti i controlli, la trasmette alle amministrazioni interessate, fra cui l'INPS.

Cassetto Previdenziale Aziende

L'INPS ha avviato da tempo un radicale processo di trasformazione delle modalità di scambio delle informazioni esistenti nel circuito cittadini - imprese - intermediari, ampliando l'offerta di servizi e diversificando i canali di comunicazione che le attuali tecnologie rendono facilmente accessibili a tutti (internet, email, sms, ecc.). Tra le molteplici iniziative intraprese, nella procedura web "Cassetto Previdenziale Aziende" è stato realizzato il servizio denominato "Comunicazione Bidirezionale" (Messaggio n. 001986 del 28/01/2011). Tale servizio ha come principale obiettivo la realizzazione di una modalità strutturata di comunicazione tra le aziende, gli intermediari istituzionali e l'Istituto, finalizzata alla storicizzazione delle comunicazioni, alla diminuzione dei tempi di risposta e dell'impiego di risorse, facilitando la relazione con l'Istituto e con le strutture presenti nel territorio.

Tutoraggio Grandi Aziende Agricole

Dopo la procedura TUTOR relativa all'attività di tutoraggio delle grandi aziende DM, è stata rilasciata la procedura TUTOR-AGRI relativa all'attività di tutoraggio rivolta alle grandi aziende agricole (Circ. n. 23/2010) e riguardante l'analisi del complesso delle performance aziendali finalizzato ad evitare l'insorgere o l'aggravarsi di problematiche e anomalie generate dai flussi contributivi aziendali. TUTOR-AGRI punta a migliorare i risultati ottenibili con le singole procedure telematiche già esistenti, utilizzando in maniera "calibrata" i diversi e tradizionali strumenti di controllo, costruendo sinergie tra le varie procedure al fine di rendere efficiente l'intero processo. L'obiettivo è mirare ad un progressivo innalzamento del grado di "adempimento spontaneo", modificando i comportamenti scorretti e promuovendo gli atteggiamenti "virtuosi" e ottimizzando, altresì, il rapporto con l'azienda.

Pagamenti all'INPS: più canali a disposizione degli utenti

Per rendere sempre più agevole il pagamento di riscatti, ricongiunzioni, rendite vitalizie e versamenti volontari all'INPS, il contribuente ora può utilizzare anche l'addebito sul conto corrente. Da maggio 2010 è a disposizione dei circa 160mila cittadini assicurati INPS, che pagano riscatti a vario titolo (compreso il riscatto della laurea), che hanno in corso una ricongiunzione, che devono recuperare un periodo passato di lavoro con una rendita vitalizia o che versano contributi volontari, anche il pagamento attraverso servizio di addebito diretto su conto corrente bancario (RID, Rapporto Interbancario Diretto).

La nuova opportunità si aggiunge ai canali di pagamento già in uso:

- le tabaccherie aderenti al circuito "Reti Amiche";
- la procedura sul sito internet dell'Istituto in collaborazione con Postelitaliane;
- il servizio di home banking offerto dalla Unicredit Banca;
- gli sportelli delle Banche Retail del Gruppo Unicredit che hanno attivato la convenzione.

Così facendo, l'Istituto si prefigge di raggiungere i seguenti obiettivi: alleggerire gli uffici di una parte dei contatti /operatività con gli utenti, liberando spazi e orari per nuovi servizi; introdurre una logica "demand driven", dove sono le esigenze dei cittadini-clienti a guidare le tipologie di beni e servizi e le modalità operative; realizzare punti di facile accesso per i cittadini impiegando canali di distribuzione esistenti.

Data l'importanza dei pagamenti all'Istituto, si fornisce di seguito la Tavola 2.10 che illustra alcuni rilevanti flussi di pagamenti telematici per tipologia.

Tavola 2.10

FLUSSI DI PAGAMENTI TELEMATICI PER TIPOLOGIA • ANNI 2009-2010				
	2009		2010	
	N. pagamenti	Importo (Euro)	N. pagamenti	Importo (Euro)
Poste Italiane on-line	40.100	8.466.465	60.920	13.446.792
- Contributi lav. domestici	37.186	7.423.893	55.835	11.679.010
- Riscatti e ricongiunzioni	2.779	875.717	4.810	1.456.434
- Versamenti volontari	135	166.855	275	311.348
Lottomatica	21.945	5.109.680	69.534	16.299.146
- Contributi lav. domestici	20.684	4.766.466	67.901	15.879.118
- Riscatti e ricongiunzioni	1.261	343.214	1.633	420.028
Banche Gruppo UniCredit	3.648	840.462	37.120	10.102.977
- Contributi lav. domestici	3.648	840.462	34.021	8.303.413
- Riscatti e ricongiunzioni	-	-	3.099	1.799.563

Fonte: INPS

Il Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC)

Il DURC è il certificato che, sulla base di un'unica richiesta, attesta contestualmente la regolarità di un'impresa per quanto concerne gli adempimenti INPS, INAIL e Cassa Edile, verificati sulla base della rispettiva normativa di riferimento. Il documento è fondamentale per le gare d'appalto poiché garantisce, all'Ente appaltante, la regolarità dell'azienda.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con la circolare n. 35/2010 ha previsto che nelle procedure di appalti di opere, servizi e forniture pubbliche, ai fini dell'iscrizione all'Albo fornitori e per le attestazioni SOA (Società Organismo di Attestazione), il DURC abbia validità trimestrale, allo scopo di semplificare e rendere più spedite le procedure di gara, nel settore degli appalti pubblici. L'INPS ha recepito la sopracitata circolare ministeriale con propria circolare n. 145 del 17 novembre 2010.

La successiva Tavola 2.11 riporta i dati relativi ai DURC emessi nel 2010.

Tavola 2.11

DURC - DOCUMENTO UNICO REGOLARITÀ CONTRIBUTIVA EMESSI NEL 2010								
DURC emessi per:	INAIL		INPS		CASSE EDILI		TOTALE NUMERO	INCREMENTO %
	N.	giorni	N.	giorni	N.	giorni		
Appalti pubblici edili	113.455	17	49.969	38	315.528	21	478.952	13%
Lavori privati edili	618.713	16	113.414	28	495.293	23	1.227.420	34%
Appalti pubblici forniture	289.805	18	189.995	25	4.843	20	484.643	13%
Appalti pubblici servizi	366.571	18	218.578	32	12.467	20	597.616	16%
Iscrizione albo fornitori	134.843	19	66.588	33	15.810	23	217.241	6%
Attestazione S.O.A.	15.830	20	4.317	47	19.384	29	39.531	1%
Agevolazioni finanz. sovvenz. autorizz.	443.885	20	149.946	34	41.249	24	635.080	17%
TOTALI	1.983.102	18	792.807	31	904.574	22	3.680.483	100%

Fonte: INPS

I NUOVI SERVIZI: RAPPORTI CON I CITTADINI

Nel quadro del nuovo sistema di welfare, l'Istituto ha assunto un duplice ruolo: di riferimento informativo per l'intero sistema previdenziale e assistenziale e di consulenza per i propri assicurati. Riguardo a questi ultimi, l'Istituto si è posto l'obiettivo di offrire un'ulteriore gamma di servizi per ampliare le modalità di svolgimento delle attività istituzionali (Circ. 63/2010). Un ruolo prioritario è dedicato ai canali di comunicazione telematica. L'utilizzo di strumenti di comunicazione "on-line" rappresenta un nuovo modo per gli assicurati di interagire con l'Istituto e di accedere sia a servizi "personalizzati" (visualizzazione di dati di propria pertinenza, invio di domande e di segnalazioni, interscambio di documenti), sia a servizi e informazioni messi a disposizione dell'utenza. A tal fine, assume importanza strategica la capillare distribuzione di una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC), mediante la quale gli assicurati possono scambiare con l'Istituto documenti informatici.

Di seguito si illustrano alcune rilevanti iniziative realizzate nei confronti dell'utenza.

La Posta Elettronica Certificata (PEC)

Negli ultimi tempi la posta elettronica o e-mail è divenuta lo strumento di comunicazione elettronica più utilizzato per lo scambio di comunicazioni.

Oltre al vantaggio dell'immediatezza dello scambio della comunicazione, tramite la posta elettronica è possibile creare messaggi con allegati di qualsiasi tipo di file (testi, immagini, video). La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un'evoluzione del sistema di posta elettronica, finalizzata a garantire il flusso comunicativo fra mittente e destinatario, che viene così ad assumere valenza legale, essendo equiparata alla tradizionale raccomandata con ricevuta di ritorno. I gestori di Posta Elettronica Certificata scambiano fra loro informazioni idonee a garantire la correttezza e l'integrità della comunicazione, rilasciando al mittente ed al destinatario apposite ricevute che costituiscono la prova legale dell'avvenuto o mancato invio e recapito dei messaggi e dell'eventuale documentazione allegata. La tracciabilità informatica della PEC è conservata, per legge, per un periodo di 30 mesi.

La Casella PEC al cittadino consente lo scambio di messaggi di Posta Elettronica Certificata esclusivamente con indirizzi PEC della Pubblica Amministrazione. L'uso del servizio è personale e riservato e l'accesso alla propria casella di PEC al cittadino avviene tramite le credenziali di accesso ai Servizi al cittadino del portale dell'INPS (codice fiscale e PIN).

A seguito del protocollo d'intesa stipulato nel settembre 2009 con il Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, l'INPS a gennaio 2010 ha fornito le prime indicazioni in merito alla corretta gestione delle comunicazioni tramite PEC. Le disposizioni principali riguardano "le imprese costituite in forma societaria", che sono tenute a indicare il proprio indirizzo di Posta Elettronica Certificata nella domanda di iscrizione al registro delle imprese o analogo indirizzo di posta elettronica basato su tecnologie che certifichino data e ora dell'invio e della ricezione delle comunicazioni e l'integrità del contenuto delle stesse. È fatto altresì obbligo ai professionisti iscritti ad albi ed elenchi istituiti con legge dello Stato di comunicare ai rispettivi ordini o collegi il proprio indirizzo di Posta Elettronica Certificata o analogo indirizzo di posta elettronica. La disposizione stabilisce inoltre che le società hanno a disposizione tre anni di tempo, dall'entrata in vigore del decreto-legge "anticrisi" n. 185/2008 convertito, con modificazioni, nella legge n. 2/2009, per comunicare al Registro delle Imprese il proprio indirizzo PEC.

Considerata l'enorme rilevanza per l'Istituto dell'utilizzo del sistema informatico di trasmissione delle comunicazioni, sono stati implementati i servizi presenti nella sezione "Servizi on-line" per aziende e consulenti del sito internet, relativi alla gestione degli indirizzi PEC.

L'INPS conta di trasformare i 3,5 mln di PIN consegnati agli utenti per l'accesso al sito web in altrettante caselle di posta elettronica certificata e di convertire gli oltre 70 mln di lettere inviate ogni anno in altrettante e-mail certificate. In questo modo sarà possibile rendere al cittadino un servizio più efficiente, offrendo report mensili delle singole posizioni. Con la PEC il risparmio è enorme e verrà data certezza ai cittadini che non dovranno andare più allo sportello ma potranno rispondere con una semplice e-mail.

Al termine della fase di sperimentazione per l'assegnazione gratuita delle caselle di Posta Elettronica Certificata al cittadino da parte dell'Istituto (15 ottobre 2010) sono state inoltrate all'INPS 123.136 richieste di domande ed attivate 59.862 caselle PEC. Tale termine è stato poi prorogato al 31 dicembre 2010 per consentire il perfezionamento della migrazione presso il concessionario PostaCertificat@. Da tale data in poi il servizio di PEC al cittadino (richieste, accesso e informazioni) è fornito direttamente dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, esclusivamente mediante accesso al sito ufficiale (www.postacertificata.gov.it) secondo le modalità ivi indicate.

In complesso nel 2010 sono state presentate n. 116.087 domande di attivazione PEC, l'85% in più rispetto alle 62.750 richieste del 2009.

Il Punto Cliente

Il Punto Cliente è uno sportello telematico istituito presso gli Enti locali e le Pubbliche Amministrazioni che ne fanno richiesta. Sono presenti sul territorio circa 2.700 Punti Cliente, che offrono i seguenti servizi:

- Informazioni generali sui servizi dell'Istituto
- Rilascio di estratti contributivi
- Richieste di variazioni anagrafiche
- Duplicato del CUD all'assicurato e al pensionato
- Duplicato del certificato di pensione (Obis/M)
- Iscrizione lavoratori domestici (LD)
- Iscrizione lavoratori parasubordinati
- Comunicazione di decesso
- Modulistica on-line

Sportello mobile per disabili e anziani

Insignito con il Premio internazionale ONU all'Istituto

Tale servizio costituisce una delle principali iniziative del Progetto "INPS Oltre" ed ha ottenuto dalle Nazioni Unite il premio "United Nations Public Service Award" (UNPSA), il più prestigioso riconoscimento destinato alle Amministrazioni Pubbliche che si distinguono con progetti altamente innovativi. L'iniziativa dell'INPS si è aggiudicata il secondo posto nella categoria "Improving the delivery of Public Services" ed il premio così conseguito va ad aggiungersi all'"European Public Sector Award" ottenuto lo scorso anno a livello europeo. Le motivazioni del premio riportano testualmente: "I marciapiedi possono costituire barriere architettoniche per le persone sulle sedie a rotelle e per la popolazione molto anziana che deve recarsi negli uffici pubblici per la richiesta di servizi. L'INPS ha realizzato un'iniziativa per migliorare l'accesso ai servizi a questa categoria di clienti svantaggiati. Si tratta dello sportello mobile, dotato di strumenti tecnologici, con il quale funzionari INPS si recano presso il domicilio degli clienti svantaggiati. Grazie al codice PIN fornito dall'Istituto, gli ultra80enni e le persone diversamente abili possono mettersi in contatto con lo sportello mobile per presentare le loro richieste. La creazione dello sportello mobile comporta per l'Istituto una sensibile riduzione dei costi amministrativi e, allo stesso tempo, offre risposte immediate alla soluzione dei problemi propri di tali categorie di persone".

Cassetta postale on-line

L'Istituto ha attivato sul sito internet il servizio "Cassetta postale on-line" per rendere ancora più trasparente la comunicazione con i milioni di cittadini italiani che, negli ultimi anni, si sono relazionati con i propri uffici. Il servizio consente, infatti, di monitorare direttamente sul web tutta la corrispondenza intercorsa con l'INPS dal 2006 ad oggi. Con il servizio "Cassetta postale on-line" tutti i cittadini potranno in ogni momento disporre dal proprio computer di un quadro completo e aggiornato del rapporto epistolare con l'INPS, senza dover più necessariamente conservare copia di ogni singola lettera.

Estensione del progetto "Mettiamoci la faccia"

L'INPS ha aderito all'iniziativa del Ministero della Pubblica Amministrazione per il progetto "Mettiamoci la faccia", che prevede la rilevazione sistematica della Customer Satisfaction tramite l'utilizzo di emoticons (emotional-icons o faccine) ed ha come obiettivo la realizzazione di

sistemi dinamici di rilevazione della soddisfazione dell'utenza. Una prima fase sperimentale, che ha interessato anche i canali call center e web e che ha visto il coinvolgimento di diverse Sedi dell'Istituto, ha permesso di rilevare ottimi risultati, con un livello di soddisfazione elevato nel 95% degli utenti.

INPS-TV

È stato realizzato un nuovo servizio per l'utenza: INPS-TV. Si tratta di un servizio di informazione video, diffuso su protocollo Internet tramite l'infrastruttura di rete e con i contenuti predisposti da AdnKronos. Si aggiunge così un nuovo canale di comunicazione di pubblica utilità, rivolto ai cittadini che utilizzano i servizi dell'Istituto e frequentano le Sedi. Il servizio INPS-TV è infatti anche fruibile negli spazi pubblici delle Sedi provinciali, attraverso schermi-video installati presso le reception di dette Sedi. Il prodotto è stato immaginato per poter offrire all'utenza la possibilità di ricevere informazioni "generaliste" oltre che un'opportunità di aggiornamento sui servizi erogati dall'Istituto. Si tratta di un "rullo" di venti minuti con testi, immagini e filmati.

Accesso ai servizi INPS nei centri commerciali

Il progetto "*Reti Amiche on the job*" promosso dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, si è diffuso a livello nazionale con l'introduzione di punti di accesso alla P.A. installati all'interno delle aziende commerciali, turistiche e dei servizi, offrendo la possibilità ai clienti-cittadini di usufruire dei servizi anche durante la spesa o lo shopping del fine settimana. Le postazioni, messe a disposizione dalle aziende, sono collegate all'INPS per quanto riguarda le visure e i pagamenti, tra cui quelli relativi al rapporto di lavoro domestico, nonché ai Comuni, per certificazioni anagrafiche, alle Asl e ad altre Amministrazioni.

Gli Atti Ufficiali on-line dell'INPS

Gli Atti Ufficiali (pubblicazione storica dell'Istituto, il cui primo numero cartaceo risale al 1925, redatto dalla Cassa Nazionale per le Assicurazioni Sociali), resi disponibili on-line sul sito internet già da alcuni anni, sono stati rivisitati con il rilascio di una nuova veste grafica ed il potenziamento delle funzioni di consultazione, in particolare con l'inserimento di un proprio motore di ricerca, così da renderli uno strumento sempre più completo ed efficace di conoscenza e di approfondimento giuridico della materia previdenziale in generale e della normativa dell'INPS in particolare.

A breve saranno disponibili anche funzioni di stampa a livello tipografico della pubblicazione. Gli Atti Ufficiali on-line contengono le informazioni relative agli atti legislativi di interesse per l'Istituto pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché le determinazioni del Presidente, le deliberazioni del CIV e le circolari emanate dall'Istituto.

I PARTNER, LE CONVENZIONI E LE SINERGIE

I PARTNER DI SERVIZIO

L'INPS fornisce i servizi previdenziali e assistenziali in tutto il territorio nazionale con il personale in forza e con la collaborazione di partner di servizio, cosiddetti *stakeholder* esterni, attraverso le convenzioni e le sinergie messe in opera. I partner principali di cui l'Istituto si avvale per il conseguimento dei suoi obiettivi istituzionali sono: i Patronati, i Caf, i Consulenti del Lavoro.

I Patronati

La collaborazione tra INPS e Patronati è fondamentale per il miglioramento dei servizi forniti dall'Istituto e per la rapidità degli interventi a beneficio di tutti gli interessati. Nel corso del 2010 è stato ottimizzato il colloquio telematico tra Istituto e Patronati. Infatti una rilevante parte dei servizi al cittadino viene effettuata dai Patronati per via telematica. Dal 2007 ad oggi si rileva una crescita costante del numero complessivo dei servizi erogati per via telematica.

I CAF

I CAF (Centri di Assistenza Fiscale) svolgono l'attività di assistenza fiscale per le dichiarazioni 730 ed UNICO. Attualmente hanno assunto il ruolo di soggetti certificatori per diverse attività, tra cui quelle che riguardano l'Istituto quali la gestione delle dichiarazioni reddituali per i pensionati (modelli RED) e la gestione dei modelli ISEE (Indicatori Situazione Economica Equivalente) e dei modelli ISEEU⁷. Anche i CAF colloquiano con l'INPS per via telematica. Quasi tutti i servizi svolti per l'Istituto vengono trasmessi on-line.

I Consulenti del lavoro

I Consulenti del Lavoro sono dei liberi professionisti che si occupano di consulenza con competenze specifiche nella gestione del personale dipendente. Il loro ambito professionale comprende la gestione aziendale, l'assistenza e la rappresentanza in sede di contenzioso con gli Istituti Previdenziali, Assicurativi e Ispettivi del Lavoro.

In Italia, i Consulenti del lavoro forniscono consulenza a circa un milione di aziende. Tra le competenze rientrano anche quelle fiscali, societarie, contabili, di compilazione dei bilanci, ecc. Questa lunga collaborazione tra i Consulenti del lavoro e l'INPS si è perfezionata e consolidata nel corso degli anni grazie alla sottoscrizione di diversi protocolli d'intesa che hanno stabilito competenze e indirizzi di entrambe le parti, migliorando il servizio reso alle aziende in termini di certezza del diritto e del puntuale adempimento del pagamento dei contributi e della gestione dei conti assicurativi.

I Consulenti del Lavoro, come tutti i partner dell'Istituto, hanno beneficiato del grande processo telematico attuato dall'INPS nel corso del 2010 e questo ha significato la possibilità di accedere on-line alla maggior parte dei servizi forniti dall'INPS. In particolare, da gennaio 2010, i Consulenti del Lavoro hanno potuto interagire con l'Istituto per via telematica per le seguenti attività: richiesta di visite mediche, iscrizione alla gestione separata dell'INPS, operazioni relative al rilascio del DURC, procedura ComUnica per le aziende, ecc.

7 - L'ISEEU rappresenta un'ulteriore certificazione ricavata dagli elementi reddituali dell'ISEE che tiene conto di alcuni criteri specifici previsti per l'Università (Dpcm 9 Aprile 2001).

I Comuni

La circ. 40 del 18/03/2010 ribadisce, tra l'altro, che per facilitare lo scambio di informazioni, in ordine a decessi e matrimoni, con l'anagrafe comunale l'Istituto ha messo a disposizione dei Comuni una procedura telematica accessibile dal portale "L'INPS e i Comuni" presente sul sito internet dell'Istituto.

È molto importante per l'Istituto ricevere le informazioni anagrafiche relative a decessi e matrimoni per l'aggiornamento dell'anagrafe dei pensionati. Ed è ancora più importante che tali informazioni vengano inviate rispettando le modalità e i tempi di trasmissione delle comunicazioni stesse, ai fini sia dell'efficacia dell'azione amministrativa, sia della riduzione del rischio di possibili indebiti pagamenti di prestazioni.

I Comuni hanno anche a disposizione un canale di comunicazione con l'Istituto rappresentato dal sistema INA-SAIA (Indice Nazionale delle Anagrafi - Sistema di Accesso e Interscambio Anagrafico) del Ministero degli Interni, istituito con lo scopo di favorire lo scambio delle informazioni anagrafiche essenziali tra i Comuni stessi e le Pubbliche Amministrazioni.

Tale sistema, che rappresenta l'infrastruttura tecnologica per l'interscambio dei dati anagrafici comunali con le Pubbliche Amministrazioni, è in linea con la legge 28 gennaio 2009, n. 2, in tema di semplificazione amministrativa, in quanto consente alle amministrazioni collegate l'accesso alle variazioni anagrafiche inviate dai Comuni, in coerenza con i principi di razionalizzazione ed economicità dell'azione amministrativa.

CONVENZIONI E SINERGIE

Collaborazioni con le Regioni

Molti servizi erogati dall'INPS ai cittadini avvengono grazie alla collaborazione con le Regioni su diversi piani (gestionale, finanziario, sanitario). Alla luce della crisi economica internazionale che ha investito anche il nostro Paese, la sinergia INPS-Regioni ha semplificato l'erogazione di importanti prestazioni di sostegno al reddito dei lavoratori in difficoltà. Anche il nuovo processo dell'invalidità civile è stato possibile grazie agli accordi sottoscritti con le Regioni.

La collaborazione tra l'INPS e le Regioni ha portato alla stipula di Convenzioni con ciascuna Regione per l'erogazione del sostegno al reddito del lavoratore. Le Convenzioni definiscono le modalità organizzative, gestionali e tecniche affinché l'INPS possa garantire l'erogazione dei servizi in tale ambito. Nella Convenzione si chiarisce il rapporto tra i due Enti: l'INPS corrisponde l'intera prestazione ai lavoratori che ne hanno diritto e la Regione si impegna a costituire presso l'INPS, secondo scadenze anticipate, la provvista di fondi che concorrerà con un Fondo nazionale, a garantire le risorse finanziarie di tali prestazioni.

La sinergia tra l'INPS e le Regioni ha reso possibile l'attuazione del nuovo processo dell'invalidità civile. Gli Accordi che l'INPS ha stipulato con le Regioni sono stati fondamentali per stabilire i vari passaggi e le diverse competenze degli Enti coinvolti nella gestione di questo importante servizio al cittadino diversamente abile. L'Accordo Quadro tra Regioni e Governo, approvato dalla Conferenza Stato-Regioni, ha ridefinito le Convenzioni regionali in tale ambito. In particolare sono stati siglati Accordi, Protocolli e Convenzioni con le Regioni per l'esercizio delle funzioni di concessione in materia di invalidità civile.

A seguito del Protocollo d'intesa siglato tra il Ministero del Lavoro e l'INPS è stato "...realizzato un sistema informativo di monitoraggio delle risorse destinate alle Regioni per l'erogazione di prestazioni a favore di persone non autosufficienti". È stato messo a punto un software, in

accordo con il Ministero e con le Regioni partecipanti, finalizzato alla raccolta dei dati provenienti dall'intero territorio nazionale in merito ad un set di dati minimi afferenti le prestazioni sull'autosufficienza.

Convenzione tra INPS, Agenzia delle Entrate ed Equitalia

Il Presidente dell'INPS e il Direttore dell'Agenzia delle Entrate lo scorso 29 ottobre 2010 hanno sottoscritto un accordo bilaterale quinquennale, ratificato il 2 novembre 2010 con la Convenzione n. 136, che rinnova e rafforza la collaborazione tra i due Enti per il contrasto all'evasione fiscale e contributiva. Al centro del patto antievasione, la condivisione sistematica dei rispettivi archivi informatici e il potenziamento della rete dei controlli. Con tale accordo, le parti hanno attivato un "più complessivo rapporto di scambio delle informazioni contenute nei rispettivi archivi" grazie alla cooperazione informatica. Entrambi gli Enti, per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali, potranno accedere ai rispettivi archivi informatici, secondo le norme vigenti in tema di protezione di dati personali. La Convenzione disciplina i rapporti tra le Parti, con lo scopo di regolarne le modalità di accesso ai rispettivi dati. È stato creato anche il servizio Infranet per la trasmissione di dati, immagini, suoni e documenti tra le Parti e l'Accordo di Servizio che definisce le prestazioni del servizio e le modalità di erogazione/fruizione.

Sistema informativo SINA MIps

Durante gli ultimi due anni l'Istituto ha collaborato con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e con le Regioni per la realizzazione del progetto **SINA**, scaturito dal protocollo d'intesa tra l'INPS e il Ministero del Lavoro, che prevede la collaborazione alla "realizzazione di un sistema informativo di monitoraggio delle risorse destinate alle Regioni per l'erogazione di prestazioni a favore di persone non autosufficienti". Il Sistema Informativo Persone Non Autosufficienti è stato sviluppato per misurare, in maniera omogenea, le caratteristiche dell'attività assistenziale per i cittadini non autosufficienti. Il SINA censisce e analizza le spese sostenute dalle Regioni e dai Comuni a favore dei soggetti non autosufficienti (dall'acquisto di presidi sanitari, ai farmaci, all'assistenza sociale), creando dei profili dei destinatari e rendendo disponibili informazioni sulle prestazioni erogate.

Nel corso del 2010 si è conclusa la fase di sperimentazione del progetto SINA che ha visto il coinvolgimento delle regioni Abruzzo, Campania, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Molise e Piemonte. Attraverso il sistema informatico realizzato dall'Istituto, le Regioni partecipanti al progetto trasmettono dati in forma anonima sulla non autosufficienza, in modo da poter tracciare un profilo dei soggetti che beneficiano delle prestazioni assistenziali. Con la conclusione della sperimentazione è stato ripristinato il sistema informativo mediante la cancellazione di tutti i dati trasmessi nella fase di sperimentazione e le Regioni partecipanti al progetto potranno accedere al sistema SINA facendo uso del PIN.

Convenzione INPS-SIAE

L'INPS e la SIAE hanno firmato una nuova Convenzione per migliorare l'attività di vigilanza e contrastare con più efficacia il lavoro nero e la conseguente evasione contributiva.

La Convenzione ha durata triennale e prevede che gli Ispettori della SIAE possano trasmettere all'INPS, direttamente per via telematica, i verbali delle ispezioni da loro effettuate negli esercizi commerciali dove si organizzano forme di spettacolo e intrattenimento in orari notturni e serali e in giorni festivi. In questo modo l'INPS beneficerà delle ispezioni presso quelle aziende abitualmente visitate dagli ispettori SIAE senza intervenire direttamente con i propri funzionari.

Le banche dati INPS al servizio dell'antimafia

La Convenzione, firmata nel 2009 tra l'INPS e la Direzione Nazionale Antimafia (DNA), ha attivato uno scambio di dati e informazioni per via telematica per contrastare con più capillarità le infiltrazioni della "criminalità organizzata nel mondo del commercio, del lavoro e dell'imprenditoria".

Grazie alla Convenzione, il personale della Direzione Antimafia può consultare telematicamente gli archivi INPS, per i soli fini consentiti dalla legge. Le due amministrazioni condividono il progetto di lavoro per "la cooperazione tra personale della DNA e dell'INPS al fine di effettuare approfondimenti e studi in settori particolarmente esposti alle infiltrazioni delle mafie italiane e straniere".

Protocollo d'intesa fra INPS, Aiom e Favo

Tale protocollo firmato dall'INPS da una parte, dall'Associazione Italiana di Oncologia Medica (AIOM) e dalla Federazione Italiana delle Associazioni di Volontariato in Oncologia (FAVO) dall'altra, è finalizzato a garantire in tempi brevi i benefici previdenziali conseguenti alla certificazione specialistica oncologica, per il riconoscimento della disabilità ed il sostegno socio-assistenziale per i malati di cancro.

Le determinazioni

Nel corso del 2010 sono state emanate le seguenti determinazioni in riferimento alle sinergie con gli altri Enti ed Organismi:

- n. 61 Convenzioni
di cui n. 38 commissariali e n. 23 presidenziali
- n. 6 Accordi
- n. 2 Collaborazioni

Di seguito si riportano, ordinate per mese, le suddette determinazioni.

GENNAIO 2010

Determinazione commissariale 22/01/2010 n. 4

Convenzione fra l'INPS e la FEDER.AGRI. (Federazione Nazionale per lo sviluppo dell'Agricoltura) ai sensi dell'art. 18 della legge 23 luglio 1991, n. 223 per la riscossione dei contributi associativi dovuti dai propri iscritti sulle prestazioni temporanee.

Determinazione commissariale 22/01/2010 n. 5

Convenzione fra l'INPS e la CUB (Confederazione Unitaria di Base) ai sensi dell'art. 18 della legge 23 luglio 1991, n. 223 per la riscossione dei contributi associativi sulle prestazioni temporanee dovuti dagli iscritti alle Organizzazioni sindacali aderenti.

Determinazione commissariale 22/01/2010 n. 6

Accordo tra la Deutsche Rentenversicherung Bund e l'INPS sulla Procedura Europea di Accesso Informazioni in Linea.

Determinazione commissariale 22/01/2010 n. 7

Accordo tra la Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See e l'INPS sulla Procedura Europea di Accesso Informazioni in Linea.

Determinazione commissariale 22/01/2010 n. 8

Accordo tra la Deutsche Rentenversicherung Saarland e l'INPS sulla Procedura Europea di Accesso Informazioni in Linea.

Determinazione commissariale 22/01/2010 n. 9

Accordo tra la Deutsche Rentenversicherung Schwaben e l'INPS sulla Procedura Europea di Accesso Informazioni in Linea.

Determinazione commissariale 25/01/2010 n. 19

Accordo INPS-INPDAP in attuazione dell'art. 55 septies del decreto legislativo n. 165/2001.

Determinazione commissariale 25/01/2010 n. 20

Convenzione fra l'Agenzia delle Entrate e l'INPS per il pagamento mediante il modello F24 dei contributi di spettanza dell'Istituto, nonché di quelli previsti dalla legge 4 giugno 1973, n. 311.

FEBBRAIO 2010**Determinazione commissariale 18/02/2010 n. 23**

Convenzione fra l'INPS e la Cassa di Assistenza Sanitaria Supplementare per i dipendenti degli Studi Professionali per la riscossione dei contributi di assistenza sanitaria supplementare.

Determinazione commissariale 18/02/2010 n. 24

Convenzione fra l'INPS e le Associazioni SNA, UNAPASS, FIBA-CISL, FISAC-CGIL, UIL-CA-UIL per la riscossione dei contributi da destinare al finanziamento dell'Ente Bilaterale del Settore Agenzie di assicurazione in gestione libera.

Determinazione commissariale 18/02/2010 n. 25

Convenzione fra l'INPS e le Associazioni dei lavoratori dell'UGL Terziario e dei datori di lavoro ASSOCED, per la riscossione dei contributi da destinare al finanziamento dell'Ente Bilaterale Nazionale Centro Elaborazione Dati.

Determinazione commissariale 18/02/2010 n. 26

Convenzione fra l'INPS e le Associazioni dei lavoratori e dei datori di lavoro firmatarie del contratto collettivo nazionale per i dipendenti delle aziende del settore commercio, per la riscossione dei contributi da destinare al finanziamento degli Enti bilaterali del settore terziario.

Determinazione commissariale 18/02/2010 n. 27

Convenzione fra l'INPS e le Associazioni dei lavoratori e dei datori di lavoro firmatarie del contratto collettivo nazionale per i dipendenti delle aziende del settore turismo, per la riscossione dei contributi da destinare al finanziamento degli Enti bilaterali del settore turismo.

Determinazione commissariale 18/02/2010 n. 28

Convenzione fra l'INPS e le Associazioni dei lavoratori CONFESAL E FESICA-CONFESAL e dei datori di lavoro FEDERPROPRIETÀ firmatarie del contratto collettivo nazionale per i dipendenti da proprietari dei fabbricati, per la riscossione dei contributi da destinare al finanziamento degli Enti bilaterali del settore.

Determinazione commissariale 18/02/2010 n. 29

Convenzione fra l'INPS e le Associazioni CONFESERCENTI, FILCAMS-CGIL, FISASCAT-CISL, UILTUCS-UIL per la riscossione dei contributi da destinare al finanziamento degli Enti bilaterali del settore terziario.

Determinazione commissariale 18/02/2010 n. 30

Convenzione fra l'INPS e le Associazioni aderenti alla CONFESERCENTI e le Associa-

zioni dei lavoratori firmatarie del contratto collettivo nazionale per la riscossione dei contributi da destinare al finanziamento degli Enti bilaterali del settore turismo.

Determinazione commissariale 18/02/2010 n. 31

Convenzione fra l'INPS e l'AILP (Associazione Italiana Lavoratori e Pensionati) ai sensi dell'art. 18 della legge 23 luglio 1991, n. 223 per la riscossione dei contributi associativi dovuti dai propri iscritti sulle prestazioni temporanee.

Determinazione commissariale 18/02/2010 n. 32

Convenzione fra l'INPS e la FELTEP (Federazione Lavoratori Temporanei Padani) ai sensi dell'art. 18 della legge 23 luglio 1991, n. 223 per la riscossione dei contributi associativi dovuti dai propri iscritti sulle prestazioni temporanee.

Determinazione commissariale 18/02/2010 n. 33

Convenzione fra l'INPS e l'ASSOPENSIONATI (Associazione Pensionati Autonomi) ai sensi dell'art. 18 della legge 23 luglio 1991, n. 223 per la riscossione dei contributi associativi dovuti dai propri iscritti sulle prestazioni temporanee.

Determinazione commissariale 18/02/2010 n. 34

Convenzione fra l'INPS e la FISASCAT (Federazione Italiana Sindacati Addetti Servizi Commerciali Affini e del Turismo) per la riscossione dei contributi associativi degli artigiani e commercianti, ai sensi della legge 4 giugno 1973, n. 311.

Determinazione commissariale 18/02/2010 n. 35

Convenzione fra l'INPS e l'ACLITERRA per la riscossione dei contributi associativi degli Imprenditori Agricoli e dei Coltivatori Diretti, ai sensi della legge 12 marzo 1968, n. 334.

Determinazione commissariale 18/02/2010 n. 36

Convenzione fra l'INPS e le OO.SS. dei datori di lavoro della Federproprietà e della Uppi e le OO.SS. dei lavoratori della CONFISAL, FESICA-CONFISAL e CONFISAL-FISALS per la riscossione dei contributi da destinare al finanziamento dell'Ente Bilaterale EBILCOBA.

Determinazione commissariale 18/02/2010 n. 40

Avvio dell'operazione RED per le campagne 2010 e 2011, riferite, rispettivamente, ai redditi degli anni 2009 e 2010. Schema di convenzione tra l'INPS ed i soggetti compresi tra quelli abilitati all'assistenza fiscale, di cui al decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241, e successive modifiche, per l'affidamento e la disciplina del relativo servizio di raccolta e di trasmissione di alcuni dati reddituali dei soggetti beneficiari di prestazioni previdenziali e/o assistenziali, erogate dall'INPS e collegate al reddito dei beneficiari medesimi e dei loro familiari.

MARZO 2010

Determinazione commissariale 11/03/2010 n. 55

Convenzione fra l'INPS e la CGIL (Confederazione Generale Italiana del Lavoro) ai sensi dell'art. 18 della legge 23 luglio 1991, n. 223 per la riscossione dei contributi associativi sulle prestazioni temporanee dovuti dagli iscritti alle Organizzazioni sindacali aderenti.

Determinazione commissariale 11/03/2010 n. 56

Convenzione fra l'INPS e l'A.M.P.I. (Associazione Mediterranea Piccole Imprese) ai sensi dell'art. 18 della legge 23 luglio 1991, n. 223 per la riscossione dei contributi associativi dovuti dai propri iscritti sulle prestazioni temporanee.

Determinazione commissariale 11/03/2010 n. 57

Convenzione fra l'INPS e l'Unione italiana Ciechi e Ipovedenti "ONLUS" (UIC), per la riscossione dei contributi associativi previsti dall'art. 1 undecies della legge 21 ottobre 1978, n. 641.

Determinazione commissariale 19/03/2010 n. 65

Convenzione quadro tra l'INPS e la LUISS per attività di formazione e orientamento.

APRILE 2010

Determinazione commissariale 09/04/2010 n. 69

Convenzione fra l'INPS e la Confederazione Europea dei Sindacati Autonomi del Commercio (C.E.S.A.C.), per la riscossione dei contributi associativi degli artigiani e commercianti, ai sensi della legge 4 giugno 1973, n. 311.

Determinazione commissariale 09/04/2010 n. 70

Convenzione fra l'INPS e la Confederazione delle Libere Associazioni Artigiane Italiane (C.L.A.A.I.), per la riscossione dei contributi di assistenza contrattuale, ai sensi della legge 4 giugno 1973, n. 311.

Determinazione commissariale 09/04/2010 n. 71

Convenzione fra l'INPS e la Confederazione Nazionale Artigiani Autonomi Piccoli e Medi Imprenditori (C.A.P.I.M.E.D.), per la riscossione delle quote di assistenza contrattuale, ai sensi della legge 4 giugno 1973, n. 311.

Determinazione commissariale 09/04/2010 n. 72

Convenzione fra l'INPS e la Confederazione Nazionale Artigiani Autonomi Piccoli e Medi Imprenditori (C.A.P.I.M.E.D.), per la riscossione dei contributi associativi sulla disoccupazione agricola, ai sensi dell'art. 2 della legge 27 dicembre 1973, n. 852.

Determinazione commissariale 09/04/2010 n. 73

Convenzione fra l'INPS e la Confederazione Nazionale Artigiani Autonomi Piccoli e Medi Imprenditori (C.A.P.I.M.E.D.), per la riscossione dei contributi associativi dei pensionati, ai sensi dell'art. 23 octies della legge 11 agosto 1972, n. 485.

Determinazione commissariale 09/04/2010 n. 74

Convenzione fra l'INPS e la Confederazione Italiana Autonoma dei Piccoli Imprenditori del Commercio, Artigianato, Turismo, Trasporto, Edilizia, Attività del Terziario, Liberi Professionisti, Piccole e Medie Imprese (CONFIMPREDITORI), per la riscossione dei contributi associativi degli artigiani e commercianti, ai sensi della legge 4 giugno 1973, n. 311.

Determinazione commissariale 09/04/2010 n. 75

Convenzione fra l'INPS e l'ANCCA (Associazione Nazionale Coltivatori a Contratto Agrario) ai sensi dell'art. 18 della legge 23 luglio 1991, n. 223, per la riscossione dei contributi associativi dovuti dai propri iscritti sulle prestazioni temporanee.

Determinazione commissariale 09/04/2010 n. 76

Convenzione fra l'INPS e la CIU (Confederazione Italiana di Unione delle Professioni Intellettuali) ai sensi dell'art. 18 della legge 23 luglio 1991, n. 223, per la riscossione dei contributi associativi sulle prestazioni temporanee dovuti dagli iscritti alle Organizzazioni sindacali aderenti.

Determinazione commissariale 09/04/2010 n. 77

Convenzione fra l'INPS e la CONFLAVORATORI (Confederazione dei Lavoratori) ai sensi dell'art. 18 della legge 23 luglio 1991, n. 223, per la riscossione dei contributi associativi dovuti dai propri iscritti sulle prestazioni temporanee.

Determinazione commissariale 09/04/2010 n. 78

Convenzione fra l'INPS e la FENAPI (Federazione Nazionale Autonoma Piccoli Imprenditori) ai sensi dell'art. 18 della legge 23 luglio 1991, n. 223, per la riscossione dei contributi associativi dovuti dai propri iscritti sulle prestazioni temporanee.

MAGGIO 2010**Determinazione commissariale 07/05/2010 n. 97**

Convenzione INPS-FIT (Federazione Italiana Tabaccai) per l'affidamento e l'erogazione del servizio di distribuzione e gestione dei buoni per lavoro occasionale accessorio.

Determinazione commissariale 07/05/2010 n. 98

Convenzione fra l'INPS e l'Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi Civili (ANMIC), per la riscossione dei contributi associativi previsti dall'art. 1 undecies della legge 21 ottobre 1978, n. 641.

Determinazione commissariale 07/05/2010 n. 99

Convenzione fra l'INPS e l'Ente Nazionale per la Protezione e l'Assistenza dei Sordi (ENS), per la riscossione dei contributi associativi previsti dall'art. 1 undecies della legge 21 ottobre 1978, n. 641.

Determinazione commissariale 07/05/2010 n. 100

Convenzione fra l'INPS e la Cassa Assicurativa RischioVita per i Dipendenti dell'Industria Alimentare (in breve Cassa "Rischio Vita"), per la riscossione dei contributi destinati al finanziamento della Cassa Assicurativa.

Determinazione commissariale 07/05/2010 n. 101

Convenzione fra l'INPS e la Confederazione Italiana Lavoratori Autonomi Italia (CONFIMPRESSE ITALIA), per la riscossione dei contributi associativi degli artigiani e commercianti, ai sensi della legge 4 giugno 1973, n. 311.

Determinazione commissariale 10/05/2010 n. 113

Schema di convenzione fra l'INPS ed i soggetti compresi tra quelli abilitati all'assistenza fiscale, di cui al decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241, e successive modifiche, per l'affidamento e la disciplina del servizio di raccolta e di trasmissione delle dichiarazioni presentate dai pensionati ai fini del riconoscimento, per gli anni 2010 e 2011, del diritto alle detrazioni di imposta previste dall'art. 23 del Decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600.

GIUGNO 2010**Determinazione presidenziale 04/06/2010 n. 18**

Convenzione per l'erogazione delle prestazioni previste dal Fondo per il perseguimento di politiche attive a sostegno del reddito e dell'occupazione per il personale delle Società del gruppo FS.

Determinazione presidenziale 04/06/2010 n. 19

Convenzione fra l'INPS e l'Ente Bilaterale Contrattuale Nazionale per le Aziende Artigiane (in breve E.B.P.A.) per la riscossione dei contributi da destinare al finanziamento dell'Ente Bilaterale medesimo.

Determinazione presidenziale 04/06/2010 n. 20

Convenzione fra l'INPS e la Confimprese Italia per la riscossione dei contributi associa-

tivi sulla disoccupazione agricola, ai sensi dell'art. 2 della legge 27 dicembre 1973, n. 852.

Determinazione presidenziale 04/06/2010 n. 21

Convenzione fra l'INPS e la Confimprese Italia per la riscossione dei contributi associativi dei coltivatori diretti, mezzadri, coloni, produttori agricoli, imprenditori agricoli a titolo principale, ai sensi dell'art. 11 della legge 12 marzo 1968, n. 334.

Determinazione presidenziale 04/06/2010 n. 22

Convenzione fra l'INPS e la Confimprese Italia per la riscossione dei contributi associativi dei pensionati, ai sensi dell'art. 23 octies della legge 11 agosto 1972, n. 485.

Determinazione presidenziale 25/06/2010 n. 37

Collaborazioni con ANMIC e UICI - protocolli quadro per l'istituzione di Punti erogazione servizi.

Determinazione presidenziale 25/06/2010 n. 38

Convenzione fra l'INPS e la Confederazione Europea dei Sindacati Autonomi del Commercio (C.E.S.A.C.) per la riscossione dei contributi di assistenza contrattuale, ai sensi della legge 4 giugno 1973, n. 311.

Determinazione presidenziale 25/06/2010 n. 39

Convenzione fra l'INPS e la Confederazione Generale Italiana delle Imprese, delle Attività Professionali e del Lavoro Autonomo (CONFCOMMERCIO Imprese per l'Italia) ai sensi dell'art. 18 legge 23 luglio 1991, n. 223 per la riscossione dei contributi associativi dovuti dai propri iscritti sulle prestazioni temporanee.

Determinazione presidenziale 25/06/2010 n. 40

Convenzione fra l'INPS e la Confimprenditori per la riscossione dei contributi di assistenza contrattuale, ai sensi della legge 4 giugno 1973, n. 311.

AGOSTO 2010

Determinazione presidenziale 30/08/2010 n. 95

Convenzione fra l'INPS e l'ACLITERRA per la riscossione dei contributi associativi delle aziende assuntrici di manodopera e dei PCCF (Piccoli Coloni e Compartecipanti Familiari), ai sensi della legge 12 marzo 1968, n. 334.

Determinazione presidenziale 30/08/2010 n. 96

Convenzione fra l'INPS e l'Ente Bilaterale Nazionale del Settore Privato (in breve E.Bl. N.A.S.PRI.) per la riscossione dei contributi da destinare al funzionamento dell'Ente Bilaterale medesimo.

Determinazione presidenziale 30/08/2010 n. 97

Convenzione fra l'INPS e l'Ente Bilaterale Unici Confisal (in breve EBUC) per la riscossione dei contributi da destinare al finanziamento dell'Ente Bilaterale medesimo.

Determinazione presidenziale 30/08/2010 n. 98

Convenzione fra l'INPS e l'Ente di Assistenza Sanitaria Integrativa per i Dipendenti delle Aziende del Commercio, del Turismo e dei Servizi (in breve Fondo Est) per la riscossione dei contributi da destinare al finanziamento del Fondo medesimo.

SETTEMBRE 2010

Determinazione presidenziale 14/09/2010 n. 101

Convenzione fra l'INPS e la Confederazione Europea dei Sindacati Autonomi del Com-

mercio (C.E.S.A.C.), per la riscossione dei contributi sindacali dei pensionati, ai sensi dell'art. 23 octies della legge 11 agosto 1972, n. 485.

Determinazione presidenziale 14/09/2010 n. 102

Convenzione fra l'INPS e CGIL Filcams, Fisascat CISL, Uiltrasporti Nazionale, Fise Anip, Legacoop Servizi, Confcooperative Federlavoro, AGCI/PSL, Unionservizi Confapi per la riscossione dei contributi da destinare al finanziamento dell'Organismo Nazionale Bilaterale Servizi Integrati (in breve "ONBSI").

OTTOBRE 2010

Determinazione presidenziale 08/10/2010 n. 117

Convenzione fra l'INPS e la USAE (Unione Sindacati Autonomi Europei) ai sensi dell'art. 18 della legge 23 luglio 1991, n. 223 per la riscossione dei contributi associativi sulle prestazioni temporanee dovuti dagli iscritti alle Organizzazioni sindacali aderenti.

Determinazione presidenziale 18/10/2010 n. 126

Convenzione fra l'INPS e la Federazione Imprese Agricole Coltivatori Allevatori (FIA-CA) per la riscossione dei contributi associativi sulle prestazioni di disoccupazione agricola, ai sensi dell'art. 2 della legge 27 dicembre 1973, n. 852.

Determinazione presidenziale 29/10/2010 n. 130

Convenzione fra l'INPS e l'Ente Bilaterale Nazionale dell'Artigianato (in breve "EBARTIGIANATO") per la riscossione dei contributi da destinare al finanziamento dell'Ente Bilaterale medesimo.

Determinazione presidenziale 29/10/2010 n. 131

Convenzione INPS - Poste Italiane S.p.A. per l'affidamento del servizio di incasso dei contributi.

NOVEMBRE 2010

Determinazione presidenziale 02/11/2010 n. 136

Convenzione di cooperazione informatica tra l'INPS e l'Agenzia delle Entrate sottoscritta in data 29.10.2010. Ratifica.

Determinazione presidenziale 18/11/2010 n. 148

Convenzione fra l'INPS e la Confederazione Autonoma Italiana del Commercio, del Turismo, dei Servizi, delle Professioni e delle Piccole e Medie Imprese per la riscossione dei contributi di assistenza contrattuale, ai sensi della legge 4 giugno 1973, n. 311.

DICEMBRE 2010

Determinazione presidenziale 02/12/2010 n. 153

Accordo tecnico procedurale tra la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) e l'INPS per lo scambio telematico delle informazioni. L'accordo è stato firmato in considerazione che le istituzioni competenti in materia di pensioni degli Stati membri dell'Unione Europea ed extra Europei sono tenute a mettere in atto tutte le iniziative volte a facilitare ed accelerare la liquidazione delle prestazioni dovute ai rispettivi beneficiari e sulla base della Convenzione Italo-Tunisina in materia di sicurezza sociale.

Determinazione presidenziale 16/12/2010 n. 176

Convenzione fra l'INPS e l'Associazione Italiana Panettieri Pasticcieri e affini per la ri-

scossione dei contributi associativi degli artigiani e dei commercianti, ai sensi della legge 4 giugno 1973 n. 311.

Determinazione presidenziale 24/12/2010 n. 200

Convenzione fra INPS e ANIA per favorire l'esercizio delle azioni surrogatorie e di rivalsa e la liquidazione dei sinistri.

Determinazione presidenziale 24/12/2010 n. 201

Convenzione fra l'INPS e la Confederazione Autonoma Italiana del Commercio, del Turismo, dei Servizi, delle Professioni, delle Piccole e Medie Imprese (Sistema Commercio e Impresa) per la riscossione dei contributi associativi degli artigiani e commercianti, ai sensi della legge 4 giugno 1973, n. 311.

Fonte: Atti Ufficiali on-line INPS

