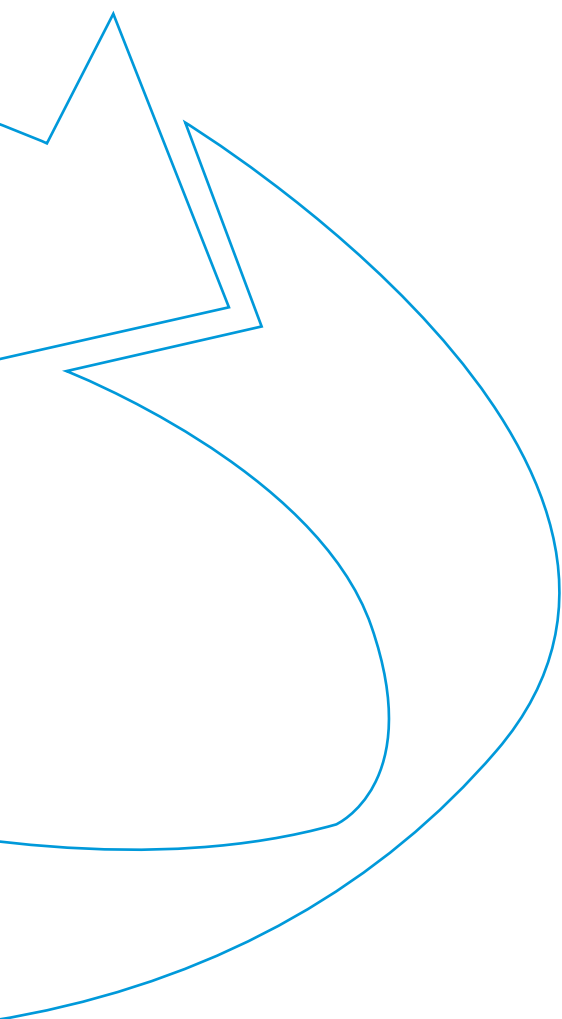
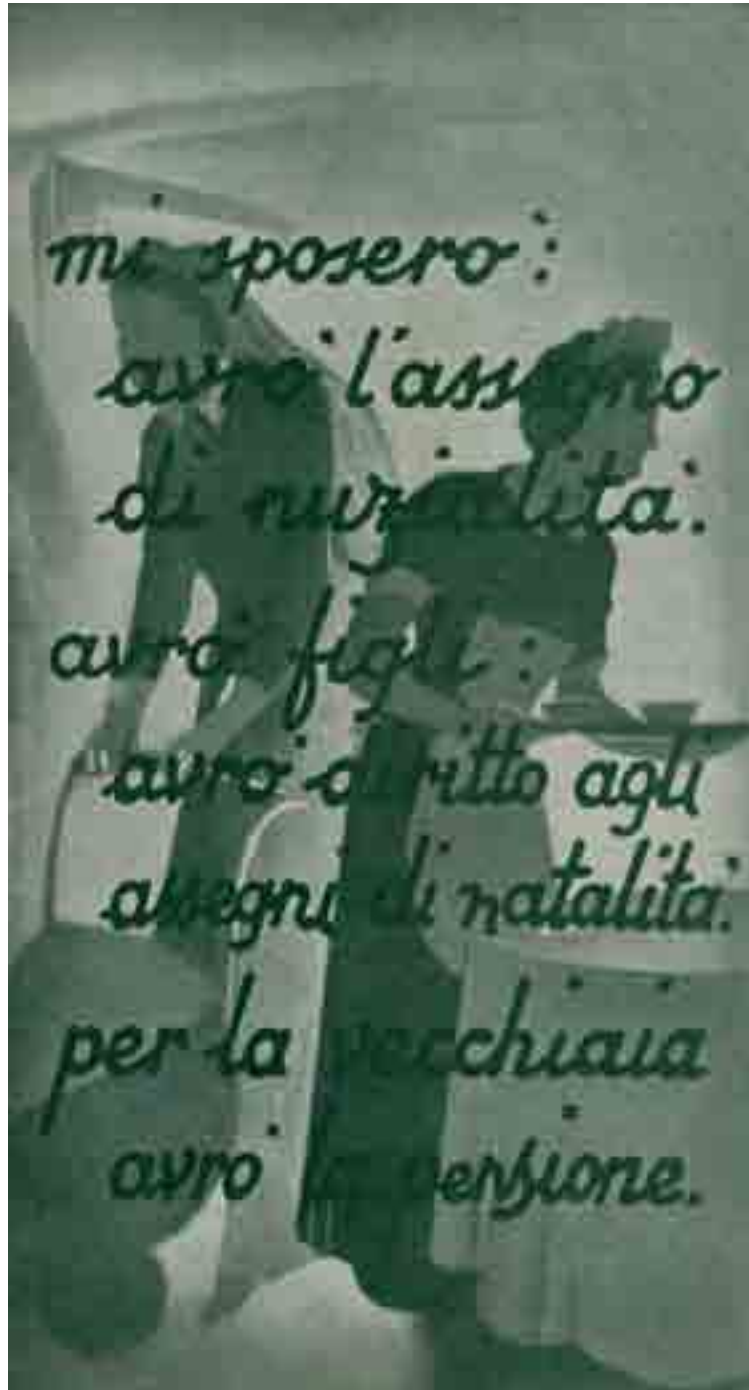


IL VALORE STRATEGICO DEL SERVIZIO E LE PERFORMANCE

9

-
- I SERVIZI EROGATI
 - LE PERFORMANCE





Pieghevole informativo dell'Assicurazione per il personale addetto ai servizi familiari, inizio Anni '40.

I SERVIZI EROGATI

I servizi erogati dall'Inps, suddivisi per tipologia di utente fruitore, sono di seguito elencati:

SERVIZI EROGATI DALL'INPS SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI UTENTE FRUITORE	
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
	T Trattamenti speciali di disoccupazione (per esempio rimpatriati, frontalieri svizzeri, edili, agricoli)
	T Trattamenti di integrazione salariale
	Mobilità
	T Trattamenti di fine rapporto e crediti di lavoro, in caso di mancato adempimento del datore di lavoro
	T Trattamenti di fine rapporto ed anticipazioni per gli impiegati dipendenti dalle Esattorie e ricevitorie delle imposte dirette
	T Trattamenti speciali per il personale già dipendente da imprese di assicurazione poste in liquidazione coatta amministrativa
	T Trattamenti di richiamo alle armi
	T Congedo retribuito per assistenza a familiari in condizione di handicap grave
T Permessi e astensioni facoltative dal lavoro	
T Permessi giornalieri per i donatori di sangue e di midollo	
T Permessi giornalieri per i volontari soccorso alpino e speleologico	
T Rimpatrio salme extracomunitari	
Pensioni	Anzianità
	Inabilità
	Indiretta/reversibilità
	Invaldità
	Vecchiaia

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
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)
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

Collaboratori coordinati e continuativi, professionisti e 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	Inabilità
	Indiretta/reversibilità
	Invaldità
	Vecchiaia
	Pensione supplementare ai titolari di pensione nell'Assicurazione Generale Obbligatoria
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 alla apertura della posizione contributiva e allo stato del conto
	Informazioni sulla normativa in vigore
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
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'INPS, negli ultimi anni, ha razionalizzato e accelerato il processo di trasformazione dell'Ente in una Pubblica Amministrazione digitale. L'utilizzo delle tecnologie informatiche, in continuo potenziamento e aggiornamento, rappresenta uno strumento ormai indispensabile per rafforzare l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dell'azione amministrativa nei confronti degli utenti. Un esempio è dato dalla Tavola 9.1 che segue che fornisce un quadro riassuntivo dell'utilizzazione, da parte degli utenti, del sito web istituzionale.

Tavola 9.1 - Sito web dell'Istituto: dati sull'utilizzo. Anno 2009	
Pagine del sito web visitate nel 2009	
Totale pagine visitate	1.689.108.468
Numero medio di pagine web visitate al giorno	4.627.694
Picco di pagine web visitate al giorno	9.274.120*
Fruitori del sito web nel 2009	
Totale visitatori	71.505.624
Numero medio di visitatori al giorno	195.906
Picco di visitatori al giorno	343.566*
Pagine web presenti sul sito al 31.12.2009	
Numero di pagine web sul sito	26.742
Moduli scaricabili <i>on-line</i>	355
Moduli compilabili <i>on-line</i>	352
Moduli inviabili <i>on-line</i>	16
Tasso di copertura dei processi e servizi on-line	98,7%
* Raggiunto il 20.10.2009	

Nella Tavola 9.2 che segue vengono forniti i numeri su alcuni servizi erogati nel corso del 2009.

Tavola 9.2 - Servizi on-line erogati. Anno 2009		
Descrizione	Valore	
Servizi on line erogati		
e-Mens: denunce contributive individuali trasmesse, UniEmens	156.344.300	
DM10 - Denunce aziendali	19.311.973	
Dichiarazioni ISEE	6.918.271	
E-mail ricevute	4.215.869	
Servizi per i Comuni	2.293.493	
Servizi per i Patronati	22.065.504	
Servizi per i CAF	2.814.313	
Richiesta certificazioni individuali (Cud, Estratto contributivo)	21.050.374	
Estratto contributivo e simulazione calcolo della pensione	12.560.519	
Stato domanda per prestazioni	6.353.466	
Totale Pin rilasciati	3.518.667	
Contact Center integrato Inps-Inail: totale contatti	22.300.000	
PEC - Posta Elettronica Certificata: n. richieste di attivazione	62.750	
Pagamenti on-line tramite sito web inps.it in collaborazione con Poste Italiane		
	Importo versato	N. pagamenti effettuati
Contributi lavoratori domestici	7.423.893 mln	37.186
Riscatti, ricongiunzioni e rendite	875.717 mln	2.779
Versamenti volontari	166.855 mln	135

LE PERFORMANCE

In questa sezione vengono evidenziati i risultati conseguiti dall'Inps nel 2009

Risultati sintetici di performance dell'Inps

Figura 9.1 - Produzione e personale Inps. Anni 2000-2009

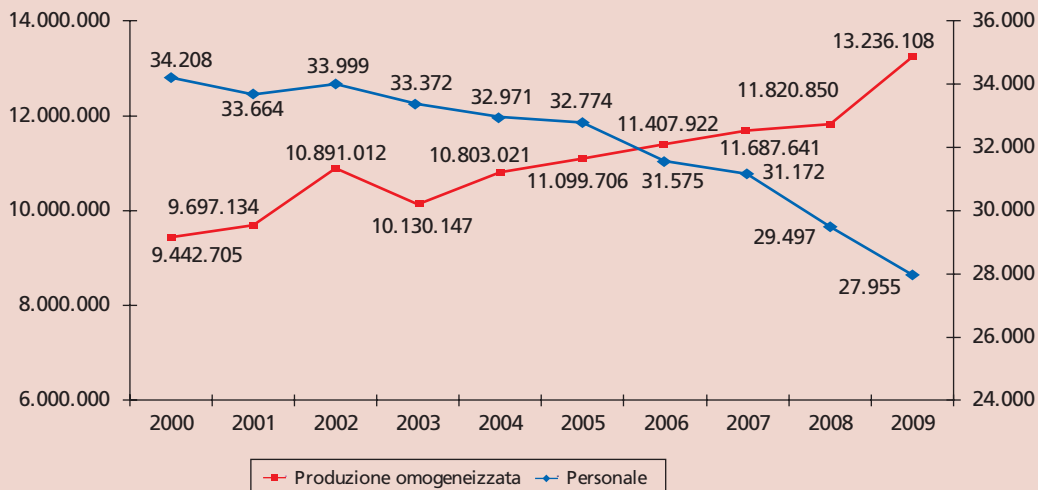


Tavola 9.3

Area	Descrizione	Valore 2009	Var.% 2009/2008
Personale	Personale complessivo	27.955	-5,2%
	Volumi di produzione complessiva	13.236.108	+12%
Produzione e produttività	Produttività processi primari	81,9	+12,6%
	Standard globale di produttività nazionale	63,6	+16,1%

Tavola 9.4 - Personale in forza nelle strutture di produzione (forza equivalente). Anni 2008-2009

	2008	2009	Var.% 2009/2008
Assicurato pensionato	7.796	7.288	-6,5%
Sostegno al reddito	3.902	4.118	5,5%
Soggetto contribuente	6.261	5.932	-5,3%
PROCESSI PRIMARI	17.959	17.338	-3,5%
Processi ausiliari	4.483	4.193	-6,5%
Processi abilitanti	2.475	2.078	-16,0%
ALTRI PROCESSI	6.958	6.271	-9,9%
TOTALE	24.917	23.609	-5,2%

Tavola 9.5 - Variazione % 2009/2008 del pervenuto e della giacenza

Pervenuto 2009	Giacenza 2009
dato nazionale per i tre processi +11,3%	dato nazionale per i tre processi -9,5%

Tavola 9.6 - Volumi di produzione omogeneizzata*. Anni 2008 - 2009

Produzione equivalente	2008	2009	Var. % 2009/2008
Assicurato pensionato: costituzione, variazione e utilizzo del conto assicurativo individuale	3.760.154	3.690.350	-1,9%
Sostegno del reddito: erogazione di prestazioni a sostegno del reddito per i soggetti che necessitano di assistenza	2.414.810	3.172.789	31,4%
Soggetto contribuente: rapporto contributivo con i datori di lavoro (imprese e persone fisiche)	5.645.886	6.372.969	12,9%
Totale nazionale Processi primari	11.820.850	13.236.108	12%

(*) Unità di produzione equivalente

Tavola 9.7 - Indicatori di produttività*. Anni 2008 - 2009

Area/Processo	2008	2009	Var. % 2009/2008
Assicurato Pensionato	53,3	54,6	2,4%
Sostegno del reddito	68,3	82,2	20,4%
Soggetto contribuente	99,6	114,9	15,4%
Totale Processi primari	72,7	81,9	12,6%
Globale di Sede	54,5	63,6	16,1%

* Unità di produzione equivalente per addetto (standard mensile)

Tavola 9.8 - Variazione dell'Indicatore di Qualità* in rapporto all'anno precedente. Anno 2009

Totale Processi primari			+11,6%
Assicurato pensionato +1,3%	Sostegno al reddito +0,8%	Soggetto contribuente +22,9%	

* L'indicatore sintetico di qualità misura la qualità dei servizi erogati

Assicurato pensionato**Tavola 9.9 - Volume complessivo delle pensioni.
Anni 2008 - 2009**

	Pervenuto	Accolte	Respinte	Duplicate, trasferite annullate	Giacenza al 31/12
2008	1.018.662	640.215	231.051	200.568	141.413
2009	966.984	603.247	218.636	114.011	172.503
Var. % 2008/2009	-5,1%	-5,8%	-5,4%	-43,2%	

**Tavola 9.10 - Domande di pensione distinte per tipologia.
Anno 2009**

Tipologia di pensione	Pervenuto totale		Domande accolte		Domande respinte	
	2009	Var. % 2009/2008	2009	Var. % 2009/2008	2009	Var. % 2009/2008
	Vecchiaia	272.773	6,1%	199.760	30,1%	43.631
Anzianità	209.306	-18%	115.847	-41,5%	35.784	-8,9%
Invalidità	80.037	-1,1%	42.691	-3%	29.445	-1,6%
Inabilità	85.586	-0,2%	11.400	-4%	65.107	-0,9%
Superstiti indirette	26.628	-5,1%	19.284	-0,1%	3.802	1,5%
Superstiti reversibilità	208.882	-4,8%	175.743	0,7%	8.065	7,8%
Convenzioni internazionali	83.772	-9,4%	38.522	-1%	32.800	5,8%
Totale	966.984	-5,1%	603.247	-5,8%	218.634	-5,4%

**Tavola 9.11 - Percentuale di pensioni liquidate in prima istanza.
Anni 2008 - 2009**

2008	2009	Var. % 2009/2008
94,7%	95,6%	1%

**Tavola 9.12 - Percentuale di liquidazione delle pensioni entro 30 e 120 giorni.
Anni 2008 - 2009**

Totale pensioni - prima e seconda istanza

	Entro 30 gg			Entro 120 gg		
	2008	2009	Var. % 2009/2008	2008	2009	Var. % 2009/2008
	Valore nazionale	73,3%	79,2%	8,0%	94,2%	96,1%

Tavola 9.13 - Percentuali di liquidazione delle pensioni per categorie. Anno 2009

Pensioni di vecchiaia e di anzianità % entro 30 gg	80,7%
Pensioni di vecchiaia e di anzianità % entro 60 gg	91,2%
Pensioni di invalidità e di inabilità % entro 60 gg	57,1%
Pensioni di invalidità e di inabilità % entro 120 gg	84,8%
Pensioni fondi speciali % entro 30 gg	67,2%
Pensioni fondi speciali % entro 60 gg	80,9%

Prestazioni agli invalidi civili**Tavola 9.14 - Provvidenze economiche agli invalidi civili. Anno 2009**

	Pervenuto		Domande accolte		Domande respinte	
	2009	Var.% 2009/2008	2009	Var.% 2009/2008	2009	Var.% 2009/2008
INV. CIV. fase concessoria	294.326	15,4%	294.761	16,2%	-	-
INV. CIV. attività pagamenti	607.374	4,3%	542.402	6,1%	45.571	35%

Tavola 9.15 - Prime liquidazioni Invalidità civile. Anni 2008 - 2009

	Pervenuto			Definito			Accolte		
	2008	2009	Var.% 2009/2008	2008	2009	Var.% 2009/2008	2008	2009	Var.% 2009/2008
	582.366	564.916	-3,0%	544.773	613.327	12,5%	511.017	542.402	6,1%

Prestazioni a sostegno del reddito**Tavola 9.16 - Volumi di produzione. Anni 2008 - 2009**

	Pervenuto			Definito		
	2008	2009	Var.%	2008	2009	Var.% 2009/2008
DS Ordinaria	935.501	1.503.278	60,7%	896.896	1.509.246	68,3%
DS Ordinaria RR	735.905	797.638	8,4%	734.887	797.360	8,5%
DS Agricola	325.106	652.631	100,7%	325.106	651.157	100,3%
Tratt. Spec. Agr.	412.985	19.121	-95,4%	412.985	18.616	-95,5%
DS Agr. RR	9.090	7.046	-22,5%	9.090	6.791	-25,3%
Pagam. dir. integr. salar. lav. non agr.	192.717	779.283	304,4%	192.717	779.283	304,4%
Indennità mobilità	80.138	108.363	35,2%	79.506	103.092	29,7%
CIG	605.585	1.046.264	72,8%	601.700	1.046.032	73,8%
TFR	58.085	67.187	15,7%	58.580	65.348	11,6%

Tavola 9.17 - Percentuali di liquidazione entro i tempi prefissati. Anno 2009

Disoccupazione	Liquidazioni	% Liquidazioni	Var.% 2009/2008
DS ordinaria	entro 30 gg	83,0%	-0,8%
	entro 120 gg	99,0%	0,1%
DS requisiti ridotti	entro 30 gg	75,3%	0,7%
	entro 120 gg	98,6%	0,5%
DS agricola	entro 120 gg	98,7%	2,4%

Tavola 9.18 - Indennità di malattia liquidate entro 120 gg. Anno 2009

	% indennità di malattia liquidate entro 120 gg.	% 2009/2008
Nazionale	82,3%	10,1%

Soggetto contribuente**Tavola 9.19 - Percentuale di riduzione della Giacenza soggetto contribuente. Anno 2009/2008**

Ricicli	Note di rettifiche attive	Note di rettifiche passive	DM insoluti	Giacenza complessiva
-26,0%	-1,7%	-17,9%	-21,4%	-15,4%

Tavola 9.20 - Aziende attive senza evidenze. Anno 2007-2009

	% aziende attive senza evidenze 12/2007	% aziende attive senza evidenze 12/2008	% aziende attive senza evidenze 12/2009	Var. % 2009/2008	Var. % 2009/2007
Nazionale	55,5%	64,4%	69,5%	7,8%	25,1%

Tavola 9.21 - Iscrizioni: aziende e lavoratori autonomi. Anni 2006 - 2009

	2006	2007	2008	2009
Iscrizioni aziende	209.818	252.144	230.440	207.568
Iscrizioni Art/Com	506.731	499.303	501.880	513.882

Tavola 9.22 - Domande di iscrizione Agricoltura. Anni 2008 - 2009

	Richieste pervenute			Richieste definite		
	2008	2009	Var. %	2008	2009	Var. %
Aziende agr. con dipendenti	67.754	63.303	-6,6%	67.468	63.427	-6%
Autonomi agricoli	29.550	34.139	15,5%	29.003	33.850	16,8%
Totale	97.304	97.442	0,1%	96.471	97.277	0,8%

Tavola 9.23 - Durc* pervenuti/emessi - Anno 2009

DURC pervenuti/ emessi 2009	INAIL		INPS		CASSE EDILI		Totale numero	Inciden- za %	Giorni medi di rilascio
	Numero	Giorni	Numero	Giorni	Numero	Giorni			
Appalti pubblici edili	103.715	18	40.477	29	308.587	21	452.779	17%	21
Lavori privati edili	541.786	16	104.186	21	466.566	23	1.112.538	41,7%	20
Appalti pubblici forniture	131.861	18	77.266	23	11	9	209.138	7,9%	20
Appalti pubblici servizi	196.354	18	106.783	24	39	11	303.176	11,4%	20
Iscrizioni Albo Fornitori	79.934	19	41.000	27	11.738	23	132.672	5%	22
Attestazioni S.O.A.	14.296	21	3.706	37	19.741	25	37.743	1,4%	24
Agevolazioni finanz. sovvenz. autorizz.	284.332	20	99.573	28	26.777	23	410.682	15,4%	22
Totale	1.352.278	18	472.991	25	833.459	22	2.658.728	100%	20

* Documento Unico di Regolarità Contributiva

Tavola 9.24 - Iscrizioni a ruolo dei crediti (mln di euro). Anni 2008 - 2009

	2008	2009	Var. % 2009/2008
Nazionale	11.110	12.216	10,0%

Area medico-legale**Tavola 9.25 - Attività dell'area medico legale. Anni 2008 - 2009**

Tipologia di attività		2008	2009	Var.% 2009/2008
Visite e decisioni in atti per prestazioni di tipo pensionistico	Prime visite per assegni di invalidità / pensioni di inabilità	127.569	118.975	-6,7%
	Conferme AOI	46.984	48.807	3,9%
	Revisioni	27.771	34.440	24,0%
	Ricorsi	42.473	32.441	-23,6%
	Visite peritali	21.427	20.145	-6,0%
	Totale	266.224	254.808	-4,3%
Visite e decisioni in atti per prestazioni a sostegno del reddito	Accertamenti disoccupazione/assegni familiari /tubercolosi	93.104	75.369	-19,0%
	Accertamenti prevenzione invalidità	34.352	46.588	35,6%
	Visite ambulatoriali di controllo	135.818	111.533	-17,9%
	Totale	263.274	233.490	-11,3%
	Totale Area medico-legale	529.498	488.298	-7,8%

Attività delle Commissioni Mediche di Verifica Provinciali**Tavola 9.26 - Attività CMVP. Anno 2009**

Pervenuto	Esaminato			Totale
	Atti	Visita	Sospese	
2.195.246	1.715.781	82.972	110.622	1.909.375

Tavola 9.27 - Decisioni CMVP. Anno 2009

Atti		Visite ambulatoriali		Visite domiciliari		Esito decisioni	
Accolti	Respinti	Accolte	Respinte	Accolte	Respinte	Accolte	Respinte
1.707.580	8.166	36.923	42.469	1.319	474	1.745.822	51.109

Area Legale

Tavola 9.28 - Attività svolta - contenzioso ordinario (I e II grado). Anno 2009

Materie del giudizio	Giacenza 1.1.2009	Procedimenti avviati			Costituz. in giudizio	Procedimenti definiti				Giacenza 31.12.2009	
		Da Inps	Da parte avversa	Totale		Favor. Inps	Favor. parte avversa	Altro	Cessata materia contenz. Totale		
Prest. Pensionistiche	116.443	5.161	45.544	50.705	42.818	19.886	17.500	1.667	3.602	42.655	124.493
Prest. a sostegno reddito	130.875	1.576	52.553	54.129	28.776	26.478	8.146	902	7.297	42.823	142.181
Contenzioso contributivo	96.109	1.846	34.694	36.540	27.719	13.923	9.897	2.406	5.360	31.586	101.063
Procedure concorsuali	18.173	9.527	1.252	10.779	7.566	9.294	417	346	758	10.815	18.137
Opposizioni dell'Istituto	18.965	2.746	677	3.423	1.203	1.920	1.244	147	734	4.045	18.343
Contrib. da previd. agricola	20.576	271	19.536	19.807	10.327	1.631	4.653	188	476	6.948	33.435
Altro contenzioso	26.644	1.101	4.730	5.831	4.467	2.865	2.049	577	775	6.266	26.209
Totale contenzioso previdenziale	427.785	22.228	158.986	181.214	122.876	75.997	43.906	6.233	19.002	145.138	463.861
Contenz. Area leg. Inv. civile	315.216	1.951	112.713	114.664	98.175	58.866	64.063	3.189	11.036	137.154	292.726
Contenz. Area ammin. Inv. civile	26.036	22	54.434	54.456	45.703	7.359	5.999	181	581	14.120	66.372
Totale generale	769.037	24.201	326.133	350.334	266.754	142.222	113.968	9.603	30.619	296.412	822.959

Audit

Figura 9.2 - Risultati dell'attività di Audit nel 2009

