

# Istituto Nazionale della Previdenza Sociale

DELIBERAZIONE n. 5

Oggetto: Riorganizzazione delle Strutture dell'Istituto.

II CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(seduta del 20 aprile 2010)

**Visto** l'art. 3, comma 4 del decreto legislativo 30 giugno 1994 n. 479 modificato dall'art. 17, comma 23 legge 15 maggio 1997 n. 127, riguardante l'ordinamento degli enti pubblici di previdenza e assistenza;

**Visto** l'art. 4 del D.P.R. n. 366 del 24 settembre 1997 concernente disposizioni per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

**Visto** il decreto legislativo n. 165 del 30 marzo 2001, recante "norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";

**Vista** la determinazione commissariale n. 36 del 23 ottobre 2008 avente ad oggetto "l'adeguamento del vigente Ordinamento delle funzioni centrali e periferiche alle disposizioni di cui alla legge n. 133 del 6 agosto 2008 ed alla determinazione commissariale n. 18 del 16 ottobre 2008";

**Vista** la determinazione commissariale n. 140 del 29 dicembre 2008 avente ad oggetto "nuove articolazioni delle funzioni territoriali dell'Istituto e relativi disegni organizzativi";

**Vista** la determinazione commissariale n. 10 del 22 gennaio 2010 avente ad oggetto l'istituzione delle direzioni provinciali nelle nuove province di Monza-Brianza, Fermo e Barletta-Andria-Trani;

**Vista** la determinazione commissariale n. 11 del 22 gennaio 2010 avente ad oggetto i nuovi assetti organizzativi per le Aree metropolitane;

**Vista** la relazione informativa della Commissione Istituzionale, doc n. 17/CIV dell'11 febbraio 2010 e la relazione del Presidente, doc. 17 INT/CIV del 20.4.2010, che sono parte integrante della presente deliberazione;

**Visti**, altresì, la propria Deliberazione n. 1 del 19 gennaio 2010 ed il proprio Ordine del Giorno emanato nella medesima seduta;

**Vista** la propria deliberazione n. 4 del 30 marzo 2010 nella parte in cui rileva la necessità dell'“utilizzo costante e pieno delle elevate professionalità interne contenendo, altresì, entro limiti di stretta necessità il ricorso alla consulenza esterna”;

**Considerato** che i processi di riorganizzazione risultano efficaci e comportano effetti duraturi solo con la condivisione del personale e con il coinvolgimento delle relative organizzazioni di rappresentanza,

**Ritenuto** inoltre che la formazione del personale debba essere concomitante e non successiva all'adozione del nuovo modello organizzativo in quanto una diversa soluzione rischierebbe di far mancare al processo di riorganizzazione una adeguata e diffusa consapevolezza dei ruoli da svolgere e delle nuove modalità di approccio alle attività produttive,

**Ritenuta** pertanto indispensabile l'attuazione di un piano di formazione che accompagni il processo di riorganizzazione e che consenta una costante crescita professionale,

**Ritenuto** altresì che l'elevazione della qualità e del livello dei servizi sia possibile coniugando il nuovo assetto organizzativo con le potenzialità offerte dalla evoluzione della tecnologia informatica realizzando allo stesso tempo anche un contenimento dei costi,

**Considerata** l'esigenza di verificare preliminarmente l'esistenza di procedure informatiche in grado di supportare adeguatamente

l'organizzazione del lavoro nelle strutture organizzative del back office,

**Considerato** che gli incontri effettuati con gli Organismi territoriali, la dirigenza e le rappresentanze sindacali hanno fatto emergere alcune problematicità in ordine ai seguenti aspetti:

- la necessità di adottare specifiche modalità organizzative con riferimento alle specificità della previdenza in agricoltura,
- la opportunità che sia efficacemente presidiata l'attività di vigilanza in una logica di contrasto a fenomeni di irregolarità che alterano le corrette regole di concorrenza del mercato del lavoro,
- l'attivazione, ove necessario, di strutture dedicate alla eliminazione dell'arretrato,
- l'esigenza di evitare che la organizzazione basata sul front office e sul back office possa determinare differenziazioni nelle opportunità di crescita professionale e di valutazione delle attività svolte,

## **I M P E G N A**

gli organi di gestione:

a porre in essere un'apposita attività di monitoraggio del processo stesso di riorganizzazione dal quale si possa valutare il livello di realizzazione, il rispetto di parametri in termini di qualità, tempestività e di uniformità sul territorio prevedendo allo stesso tempo un ambito temporale che consenta una più ampia fase di sperimentazione;

a porre in essere un piano di formazione per sostenere il processo di riorganizzazione e per consentire la necessaria crescita professionale consolidando in tal modo il coinvolgimento del personale;

a informare trimestralmente il CIV sulle varie fasi della riorganizzazione, sulle eventuali problematiche presenti in ambito territoriale, sulle problematiche rilevate in premessa tenendo tuttavia presenti le specificità economico-sociali dei territori.

*Visto:*  
Il Segretario  
(F. Giordano)

*Visto:*  
Il Presidente  
(G. Abbadessa)

## **DOC. N. 17 CIV**

CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

COMMISSIONE Istituzionale

OGGETTO: Il processo di riorganizzazione dell'Istituto. Informativa

### **Sommario**

- 1. Premessa**
- 2. La riorganizzazione delle strutture sul territorio**
- 3. Le nuove Sedi provinciali**
- 4. Le aree metropolitane**
- 5. Conclusioni**

## **1. Premessa**

La Commissione Istituzionale ha esaminato compiutamente tutta l'attività di riorganizzazione in atto nell'istituto ed ha ritenuto di procedere ad una prima verifica sulla attuazione degli indirizzi emanate in materia dal Consiglio sia con una serie di specifiche deliberazioni sia nelle relazioni programmatiche predisposte negli ultimi anni.

Il percorso attuativo delle linee di riorganizzazione, iniziato con la determina Commissariale n. 140 del 29 dicembre 2008, è stato recepito con specifiche circolari attuative quali:

n. 37 del 4 marzo 2009 contenente le prime linee attuative della nuova articolazione territoriale dell'Istituto,

n. 102 del 12 agosto 2009 contenente le linee organizzative delle strutture territoriali di produzione,

n.113 del 21 ottobre 2009 contenente le disposizioni organizzative per la riorganizzazione dei processi di supporto con l'accentramento delle funzioni delle Risorse Umane.

Il Consiglio di indirizzo e Vigilanza con deliberazione n. 18 del 17 novembre 2009 ha ritenuto che nell'ambito del procedimento di riorganizzazione dell'Istituto dovesse essere recuperato il ruolo proprio degli organismi

territoriali, che non può prescindere da una idonea e proporzionata dotazione organica di supporto per il funzionamento dei Comitati.

Tutto ciò ha avuto un ampio riscontro nelle numerose occasioni di incontro avute dal CIV con i comitati territoriali e con le organizzazioni rappresentative dei lavoratori operanti sul territorio.

## **2. La riorganizzazione delle strutture territoriali**

Essa avviene sulla base dei seguenti presupposti:

1. La progettazione deve tendere al miglioramento quali-quantitativo delle prestazioni e del livello di servizio dell'Istituto. Tale riorganizzazione dovrà rafforzare il processo di crescita di autonomia delle sedi regionali chiamate a dare il loro contributo, in termini di coordinamento e di sostegno alle sedi e alle agenzie di produzione. Le sedi di produzione dovranno caratterizzarsi per una crescita delle competenze professionali, e tendere ad una uniformità di servizio sul territorio. Il cambiamento dovrà vedere il pieno e motivato coinvolgimento del personale chiamato ad operarlo.
2. Il percorso deve essere accompagnato da una politica di formazione continua, alla crescita professionale di tutto il personale.

Con le circolari sopra richiamate sono state fornite le linee operative di attuazione per:

- accentrare le attività di supporto logistico-funzionale, non inerenti direttamente le attività di fornitura dei servizi all'utenza, presso le sedi regionali grazie al ricorso delle potenzialità tecnologiche allo specifico sviluppate;
- creare una nuova articolazione delle funzioni territoriali dell'istituto attraverso la costituzione di due poli produttivi, il primo finalizzato al governo dei flussi informativi e l'altro al governo delle funzioni di front-office;
- ridefinire l'articolazione delle strutture operative sul territorio.

## **3. Le nuove sedi provinciali -Monza, Fermo e Barletta-Andria-Trani (BAT)-**

La decisione governativa di dare corso all'insediamento dei Comitati provinciali nelle nuove province, comporta la necessità da parte dell'Istituto ad attrezzarsi in termini di strutture, mezzi e risorse umane.

La Commissione in una delle sue riunioni ha affrontato tale argomento attraverso una audizione del Direttore Centrale competente.

In tale audizione sono state illustrate, a grandi linee, le iniziative dell'Istituto per consentire che nelle nuove realtà provinciali l'INPS sia presente in maniera strutturata al pari delle altre realtà provinciali.

E' stato precisato che la situazione non coglie impreparato l'Istituto in quanto esso è già presente in quei territori con proprie strutture produttive frutto della precedente attività di decentramento ( e comunque ormai superata) che aveva visto la nascita di sedi sub provinciali come a Monza e ad Andria e delle agenzie di produzione - originariamente denominate Centri operativi - come a Fermo.

Dal punto di vista logistico, ovviamente, la situazione si presenta di più facile risoluzione laddove sono già presenti delle sedi (Monza e Andria) nell'ambito delle quali sarà sufficiente reperire idonei spazi per le attività dell'organismo collegiale, per gli uffici di Presidenza e della Segreteria. Per quanto riguarda il personale da adibire alle attività del Comitato e del suo Presidente, sarà necessario verificare le dotazioni organiche delle due sedi, i carichi di lavoro e ricercare le professionalità idonee a ricoprire tali incarichi.

Su tale ultimo non sono state manifestate preoccupazioni in ordine al reperimento delle risorse necessarie, nell'ambito delle medesime sedi o nell'ambito del comprensorio di competenza (alla sede di Monza fanno capo quattro agenzie a quella di Andria tre).

Per ciò che riguarda Fermo, invece, la situazione si presenta diversamente.

In primo luogo perché non esiste una struttura organizzata come sede, anche se i locali attuali, sovradimensionati, in fase di primo avvio possono essere ritenuti sufficienti per organizzare una struttura di relazione con l'utenza e provvedendo a far fronte a tutta l'attività di back office sfruttando le potenzialità della rete informatica e di comunicazione dell'Istituto in grado di gestire materialmente la produzione in remoto. Ciò non toglie che, a regime, si dovrà provvedere ad ampliare la disponibilità di spazi per consentire lo svolgimento delle attività di una sede al pari di quanto già avviene nelle altre.

In secondo luogo perché nel territorio della nuova provincia insiste una sola agenzia di produzione (agenzia di Montegranaro) e questo restringe la platea dei possibili interessati ad eventuali trasferimenti. Tra l'altro non si deve trascurare la particolarità che l'area in questione attualmente rappresenta una parte della provincia di Ascoli Piceno le cui attività produttive risultano concentrate in un settore specifico: quello manifatturiero della scarpa. Proprio per questa particolarità produttiva in quell'area, si ritiene che possano essere di grande interesse appositi studi condivisi con le rappresentanze di categoria del settore per approntare un sistema di dialogo e contatto costante tra le attività produttivo-artigianali e l'INPS secondo modalità strutturate e condivise.

Per ciò che riguarda i trasferimenti di personale nell'audizione è stato evidenziato che, in tutte e tre i casi delle nuove province, si procederà con trasferimenti a domanda ed eventualmente, dopo, si passerà a mettere a punto idonei progetti di trasferimento incentivato. A parere della Commissione, nella eventualità che sia la mobilità volontaria che quella incentivata non raggiungano il risultato sperato, occorre incominciare a pensare all'eventualità di far ricorso ad assunzioni a contratto (interinali) soprattutto per far fronte a situazioni produttive di picco o stagionali.

## **2) Nuovi assetti organizzativi per le Aree metropolitane di Torino, Milano, Roma e Napoli.**

Nella stessa audizione è stato altresì illustrato il progetto messo a punto per la riorganizzazione delle quattro aree metropolitane dell'Istituto.

E' stato precisato che il modello concettuale unitario è stato di volta in volta adattato alle diverse condizioni ambientali, urbane, produttive e sociali di ogni singola realtà. In tal modo realtà dimensionalmente, uguali (es.: Milano e Roma) necessitano di progetti in parte diversi tra di loro per il loro diverso sviluppo logistico e funzionale. Ad esempio lo sviluppo , definito policentrico di Roma, ha fatto optare per la creazione di realtà nuove, le filiali di coordinamento, volte a presidiare un determinato settore dell'area metropolitana romana che invece non sembra necessitare a Milano il cui sviluppo logistico è mono centrico.

Anche per l'area napoletana si è individuata la opportunità di suddividere il territorio in aree a competenza specifica con la creazione di due filiali di coordinamento, ma qui il criterio che ha ispirato la scelta è connesso a questioni ambientali, legati cioè al forte carico giudiziario della sede, e quindi la ripartizione della competenza territoriale tra direzione metropolitana e filiali è stato strutturata in base alla competenza del Tribunale di Napoli e delle sue sezioni distaccate (Nola e Torre Annunziata).

### **Le quattro proposte**

Con le Determinazioni commissariali n. 36 del 23 ottobre 2008 e n. 140 del 29 dicembre 2008 sono state definite le nuove linee organizzative delle strutture centrali e periferiche dell'Istituto, identificando, per le strutture sul territorio, un modello che distingue la funzione di governo dei flussi assicurativi e contributivi (c.d. back office) dalle funzioni di consulenza e di produzione del servizio (Agenzia interna).



Con la Circolare n. 102 del 2009, ad oggetto "Linee organizzative delle strutture territoriali di produzione. Applicazione della determinazione n. 140 del 29 dicembre 2008: nuova articolazione delle funzioni territoriali dell'Istituto", sono state date specifiche disposizioni per l'attuazione del modello organizzativo delineato con la Determinazione commissariale n. 140/2008, rimandando, però, la definizione del modello organizzativo delle Direzioni provinciali di Torino, Milano, Roma e Napoli e delle direzioni sub provinciali che incidono sui medesimi ambiti territoriali.

Il 9 Novembre 2009, con riferimento alla riorganizzazione delle Direzioni provinciali di area metropolitana, è stato sottoscritto un Verbale di Intesa fra l'Amministrazione e le OO.SS., delineandone, almeno in linea di massima, uno specifico modello organizzativo.

A tale Verbale di Intesa è seguito un messaggio operativo indirizzato alle sole Direzioni di area metropolitana interessate, affinché si attivasse il previsto confronto territoriale sulla riorganizzazione della specifica area, acquisendo altresì i pareri dei Comitati Regionali e Provinciali (msg Hermes n. 26400 del 18/11/2009).

Al termine di tale iter sono, quindi, pervenute le proposte di riorganizzazione delle quattro aree metropolitane in oggetto, di seguito illustrate.

### **a. Proposta di un nuovo assetto organizzativo per l'Area metropolitana di Torino**

Il progetto di riorganizzazione relativo all'Area metropolitana di Torino prende avvio dal "progetto pilota" iniziato a partire dal 2002.

Tale progetto prevedeva l'istituzione di nove Agenzie urbane e la ricomposizione organizzativa delle due Direzioni Subprovinciali di Torino Sud e Torino Lingotto.

L'attuazione del progetto, nel corso degli anni, ha permesso di individuare tanto i punti di forza (razionalizzazione della governance, evoluzione organizzativa, avvicinamento al territorio, economie di spesa) quanto i punti di debolezza (difficoltà nella realizzazione di sinergie con le altre PP.AA., mancato adeguamento delle procedure informatiche).

Nella elaborazione del nuovo progetto organizzativo si è fatto tesoro non solo, quindi, dell'esperienza fatta ma anche dei cambiamenti intervenuti, nel tempo, nel tessuto urbano dell'area torinese, derivati dal mutato contesto dei flussi di traffico e dalla revisione organizzativa degli enti locali (ASL e Circoscrizioni).

In questo senso, la proposta organizzativa formulata risponde appieno al modello individuato nella Determinazione n. 140/2008 e alla relativa Circolare attuativa n. 102/2009 e, relativamente alla configurazione organizzativa delle Agenzie interne, al modello definito nella Determinazione commissariale n. 125/2009.

In sintesi il progetto prevede:

- **L'istituzione della Direzione metropolitana di Torino.**

Nel suo ambito, si istituiscono le Aree manageriali "Flussi assicurativi, contributivi, e conti individuali aziendali" e "Prevenzione e contrasto economia sommersa e lavoro irregolare".

Sono, inoltre, previste quattro Aree manageriali di Coordinamento Agenzie, a presidio della Agenzia Interna, delle Agenzie complesse e delle altre Agenzie.

Il servizio all'utenza è erogato dall'Agenzia Interna della Direzione metropolitana; tale Agenzia interna presidia tutte le funzioni di cui alla Determinazione commissariale n. 140/2008 e alla relativa circolare attuativa n. 102/2009.

- **L'istituzione di 5 Agenzie complesse, in luogo delle attuali Direzioni Subprovinciali:**

- o Settimo Torinese;
- o Collegno, dove è previsto anche il Polo provinciale Convenzioni internazionali;
- o Ivrea;
- o Moncalieri;
- o Pinerolo.

Il modello di Agenzia complesso adottato nell'area metropolitana di Torino è conforme a quanto definito con la Determinazione commissariale n. 125/2009.

La tabella seguente illustra il quadro complessivo dell'assetto organizzativo e territoriale dell'Istituto ipotizzato per l'area metropolitana di Torino.

<b>Direzione Metropolitana</b>	<b>Agenzia Interna</b>	<b>Agenzie complesse</b>	<b>Agenzie</b>	
Torino	1. XX Settembre	1. Collegno 2. Settimo Torinese 3. Ivrea 4. Moncalieri 5. Pinerolo	1. Corso Turati 2. Via Nizza 3. Corso Giulio Cesare 4. Corso Vigevano 5. Bussoleno 6. Rivoli	7. Chivasso 8. Cirié 9. Rivarolo Canavese 10. Chieri 11. Carmagnola 12. Orbassano

Si evidenzia, infine, come, la diversa distribuzione dei bacini di utenza fra le varie strutture consenta una razionalizzazione dei punti di erogazione del servizio che passano da 22 a 18; infatti a fronte dell'istituzione della nuova Agenzia di Rivoli e alla trasformazione di quelle di Mirafiori e di Venaria in Punti INPS, nell'area cittadina le precedenti 9 Agenzie urbane sono riaccorpate nell'Agenzia interna di via XX Settembre e nelle Agenzie di Corso Turati, Via Nizza, Corso Giulio Cesare e Corso Vigevano.

## **b. Proposta di un nuovo assetto organizzativo per l'Area metropolitana di Milano**

Il ridisegno della presenza dell'Istituto nell'area metropolitana milanese presenta delle specificità dovute al contesto socio economico di riferimento, che vede la presenza diffusa sul territorio di realtà imprenditoriali di ogni genere e dimensione.

Per il corretto presidio di tali specificità, il progetto prevede:

- Un accentramento presso la Direzione metropolitana di talune funzioni inerenti i servizi all'utenza (Convenzioni internazionali, Fondi speciali, Invalidità civile, Invalidità/Inabilità pensionabile, Datori di lavoro DM, Datori di lavoro agricolo, Lavoratori autonomi e domestici, Committenti e lavoratori iscritti alla gestione separata).
- Un potenziamento delle funzioni presidiate dalle Agenzie complesse e relative all'area gestione conti e flussi, derogando, in questo modo al modello organizzativo di Agenzia complessa previsto nella Determinazione commissariale n. 125/2009.

In questo senso, infatti, si è scelto per le Agenzie complesse dell'Area metropolitana di Milano una gestione integrata del soggetto contribuente con la finalità di monitorare il livello di gettito secondo logiche di controllo proattivo anche attraverso azioni di verifica amministrativa, escludendo la sola Vigilanza ispettiva, accentrata in Direzione provinciale di area metropolitana.

Nel progetto di riorganizzazione dell'Area metropolitana di Milano non rientra la struttura di Monza, per la quale è prevista l'istituzione della Direzione provinciale di Monza e Brianza.

In particolare il progetto prevede:

- **L'istituzione della Direzione metropolitana di Milano.**

Nel suo ambito sono previste le due aree manageriali "Flussi assicurativi, contributivi, e conti individuali aziendali" e "Prevenzione e contrasto economia sommersa e lavoro irregolare".

Sono, inoltre, istituite 6 Aree manageriali di Coordinamento agenzie a presidio della Agenzia interna, delle Agenzie complesse e delle altre Agenzie.

Il servizio all'utenza è erogato dall'Agenzia Interna della Direzione metropolitana che si articola nelle linee di servizio Assicurato/Pensionato e Prestazioni a Sostegno del reddito ed accentra, articolandosi in ulteriori linee di servizio, le attività relative a:

- o Convenzioni internazionali
- o Fondi speciali
- o Invalidità civile
- o Invalidità/Inabilità pensionabile
- o Datori di lavoro DM
- o Datori di lavoro agricolo
- o Lavoratori autonomi e domestici
- o Committenti e lavoratori iscritti alla gestione separata
- o Ammortizzatori in deroga

- **L'istituzione di 5 Agenzie complesse,** in luogo delle attuali Direzioni Subprovinciali, il cui assetto organizzativo risulta diverso rispetto al modello di cui alla Determinazione commissariale n. 125/2009.

Tali 5 strutture presentano identico disegno ed articolazione interna: governate ciascuna da un funzionario, responsabile della Agenzia complessa, si caratterizzano per avere l'area gestione conti e flussi rafforzata da ulteriori funzioni e l'area servizi all'utenza alleggerita dal governo di talune altre funzioni, accentrate in Direzione metropolitana.

Derogando al modello organizzativo di cui alla Determinazione commissariale n. 125/2009, le Agenzie complesse in questione presidiano, quindi, le seguenti funzioni.

<b>Gestione conti e flussi</b>	<b>Servizi all'utenza</b>
1. Anagrafiche e flussi	1. Assicurato pensionato
2. Accertamento	2. Prestazioni a sostegno del reddito
3. Verifica amministrativa	3. Soggetto contribuente
4. Gestione del credito	
5. Controllo prestazioni	
6. Gestione ricorsi	

Le 5 Agenzie complesse sono:

- Milano Nord;
- Milano Fiori;
- Milano Corvetto;
- Milano Missori;
- Legnano.

La tabella seguente illustra il quadro complessivo dell'assetto organizzativo e territoriale dell'Istituto ipotizzato per l'area metropolitana di Milano.

Direzione Metropolitana	Agenzia Interna	Agenzie complesse	Agenzie	
Milano	1. Milano Metropolitana	1. Milano Nord 2. Milano Missori 3. Milano Fiori 4. Milano Corvetto 5. Legnano	1. Cinisello Balsamo 2. Bollate 3. Castano Primo 4. Cologno Monzese 5. Milano Niguarda 6. Milano Piazza Ovidio 7. Milano Baggio Lorenteggio 8. Melegnano	9. Sesto San Giovanni 10. Melzo 11. Parabiago 12. Paderno Dugnano 13. Garbagnate Milanese 14. Abbiategrasso 15. Gorgonzola 16. Rho 17. Magenta

I punti di erogazione del servizio sono 23: a fronte dell'istituzione dell'Agenzia di Milano Piazza Ovidio, si ha l'unificazione in un'unica struttura (Agenzia Milano Baggio-Lorenteggio) delle Agenzie di Baggio e Lorenteggio oggi distinte.

### **c. Proposta di un nuovo assetto organizzativo per l'Area metropolitana di Roma**

Il progetto di riorganizzazione dell'area metropolitana di Roma punta alla realizzazione di un modello multipolare policentrico creando, ove possibile, sinergie logistico-funzionali con il Comune di Roma e i suoi municipi, con le ASL, i Comuni della Provincia e le altre PP.AA..

La scelta organizzativa operata nell'Area metropolitana di Roma ha, in questo senso, l'obiettivo di garantire un governo forte, certo, unitario e qualificato del vasto bacino di utenza servito che si è caratterizzato, negli anni, per i consistenti processi di diffusione insediativa, con effetti di rilocalizzazione e riorganizzazione funzionale delle attività produttive, amministrative e di redistribuzione dei pesi abitativi.

In questo senso, si prevede di mantenere una presenza diffusa sul territorio, con un governo ripartito su 3 poli denominati Filiali di Coordinamento ed una Direzione metropolitana, fatta salva la subordinazione gerarchica delle Filiali stesse nei confronti del Direttore dell'area metropolitana stessa.

In sintesi il progetto prevede:

– **L’istituzione della Direzione metropolitana di Roma.**

Nel suo ambito sono previste le due aree manageriali “Flussi assicurativi, contributivi, e conti individuali aziendali” e “Prevenzione e contrasto economia sommersa e lavoro irregolare”.

Sono istituite 4 Aree manageriali di coordinamento agenzie, 3 delle quali coincidono con le 3 Filiali di Coordinamento che si intende istituire.

Il servizio all’utenza è erogato dall’Agenzia Interna della Direzione metropolitana, che presidia tutte le funzioni di cui alla Circolare n. 102/2009.

– **L’istituzione di 3 Filiali di Coordinamento:**

Tali Filiali sono affidate al governo di un dirigente di seconda fascia funzionalmente e gerarchicamente subordinato al Direttore dell’Area metropolitana.

In quanto destinatarie di budget, il Dirigente è coadiuvato nelle sue attività dalla figura del responsabile del controllo di gestione.

Data la complessità di governo del territorio, è, inoltre, presente la figura del responsabile dell’area “Informazioni Istituzionali e relazioni con il pubblico”.

Le Filiali dell’Area metropolitana di Roma si articolano al loro interno in:

- Un’Area Flussi assicurativi, contributivi e conti individuali e aziendali, a presidio delle funzioni di cui alla circolare n. 102/2009, fatta eccezione per la funzione di Vigilanza Ispettiva presidiata in maniera accentrata presso la Direzione metropolitana.
- Un’Agenzia interna, a presidio delle funzioni di cui alla circolare n. 102/2009.

Le Filiali sono punto di coordinamento anche di Agenzie complesse, strutturate secondo il modello organizzativo di cui alla determinazione commissariale n. 125/2009 e delle Agenzie che rientrano nell’ ambito di competenza della Filiale stessa.

La tabella seguente illustra il quadro complessivo dell’assetto organizzativo e territoriale dell’Istituto ipotizzato per l’area metropolitana di Roma:

<b>Direzione Metropolitana</b>	<b>Filiali di coordinamento</b>	<b>Agenzie Interna</b>	<b>Agenzie complesse</b>	<b>Agenzie</b>
Roma	1. Roma Sud Est (Casilino) 2. Roma Nord Ovest (Flaminio) 3. Roma Sud Ovest (Eur)	1. Roma Metropolitana 2. Roma Casilino 3. Roma Flaminio 4. Roma Eur	1. Roma Tiburtino 2. Roma Tuscolano 3. Ponte di Nona/Tor Bella Monaca/Torre Angela 4. Roma Montesacro 5. Roma Aurelio	1. Roma Centro 2. Tivoli 3. Guidonia 4. Palestrina 5. Colleferro 6. Velletri 7. Grottaferrata

			6. Civitavecchia 7. Roma Monteverde 8. Lido di Ostia 9. Pomezia	8. Rignano Flaminio 9. La Storta 10. Monterotondo 11. Bracciano 12. Marconi 13. Fiumicino 14. Albano
--	--	--	--	--

In totale sono previsti 27 punti di erogazione del servizio.

A fronte della chiusura delle Agenzie di Fidene e di Anzio (quest'ultima trasformata in Punto INPS), si ipotizza l'istituzione dell'Agenzia complessa di Ponte di Nona/Tor Bella Monaca/Torre Angela e delle Agenzie di Rignano Flaminio, La Storta, Marconi e Fiumicino.

Le attuali Direzioni Subprovinciali di Casilino, Flaminio ed Eur assumono la configurazione di Filiale di coordinamento; le restanti, fatta eccezione per Roma Centro che diventa Agenzia, sono riorganizzate come Agenzie complesse.

#### **d. Proposta di un nuovo assetto organizzativo per l'Area metropolitana di Napoli**

La proposta di riorganizzazione dell'area metropolitana di Napoli si pone l'obiettivo, al fine di controllare al meglio il fenomeno del contenzioso, di rendere coerente l'articolazione delle strutture INPS con la competenza territoriale dei tribunali, considerato che il loro disallineamento ha determinato nel tempo l'insorgere di importanti criticità operative.

Il territorio della provincia viene quindi ripartito in tre Aree, in base alla competenza del Tribunale di Napoli e delle sue sezioni distaccate di Nola e Torre Annunziata, puntando, inoltre, ad un assetto organizzativo maggiormente bilanciato tra le strutture, tale da consentire il decongestionamento della sede provinciale di Napoli, da cui discende una rivisitazione di tutti i bacini di utenza delle strutture coinvolte.

Il progetto prevede:

– **L'istituzione della Direzione metropolitana di Napoli.**

Nel suo ambito sono previste le due aree manageriali "Flussi assicurativi, contributivi, e conti individuali aziendali" e "Prevenzione e contrasto economia sommersa e lavoro irregolare".

Sono, poi, istituite 6 Aree di Coordinamento Agenzie, 2 delle quali configurate quali Filiali di Coordinamento.

Il servizio all'utenza è erogato dall'Agenzia Interna della Direzione metropolitana, che presidia tutte le funzioni di cui alla Circolare n. 102/2009.

– **L'istituzione di 2 Filiali di Coordinamento**

Tali Filiali sono affidate al governo di un dirigente di seconda fascia funzionalmente e gerarchicamente subordinato al Direttore dell'Area metropolitana.

In quanto destinatarie di budget, il Dirigente è coadiuvato nelle sue attività dalla figura del responsabile del controllo di gestione.

Le Filiali dell'Area metropolitana di Napoli si articolano al loro interno in:

- Un'Agenzia complessa, governata da un funzionario responsabile di Agenzia complessa, a presidio delle funzioni di cui alla determinazione commissariale n. 125/2009.
- Unità organizzative che, affidate a funzionari dell'area C, sotto il governo del dirigente direttore di Filiale, presidiano alle funzioni relative alla Verifica amministrativa e alla Gestione ricorsi.

Le Filiali sono punto di coordinamento oltre che delle Agenzie complesse al loro interno, anche di Agenzie che rientrano nell'ambito di competenza della Filiale stessa.

La tabella seguente illustra il quadro complessivo dell'assetto organizzativo e territoriale dell'Istituto ipotizzato per l'area metropolitana di Napoli.

Direzione Metropolitana	Filiali di coordinamento	Agenzie Interne	Agenzie complesse	Agenzie	
Napoli	1. Area Nolana 2. Area Stabiese	1. Napoli metropolitana	1. Nola 2. Castellammare di Stabia 3. Pozzuoli 4. Napoli Soccavo 5. Napoli Camaldoli	1. Scampia 2. Napoli Centro 3. Costiero Vesuviana 4. Pomigliano d'Arco 5. San Giuseppe Vesuviano	6. Torre Annunziata 7. Torre del Greco 8. Ischia 9. Giugliano 10. Afragola 11. Arzano-Frattamaggiore

In totale vi sono 17 punti di erogazione del servizio sul territorio, a fronte degli attuali 20.

Ciò in conseguenza della chiusura della Direzione Subprovinciale di Napoli Arzano e dell'aggregazione del suo bacino di utenza con quello dell'Agenzia di Frattamaggiore, della chiusura dell'Agenzia di Somma Vesuviana (e la conseguente trasformazione in Punto INPS), della fusione delle Agenzie di Napoli Stella e Napoli Chiaia nell'Agenzia Napoli Centro.



## Conclusioni

La Commissione ritiene che sia le aree metropolitane che le istituzioni di sedi nelle nuove province, non possano essere trattati in maniera disgiunta dal più generale e vasto progetto di riorganizzazione dell'Istituto, del quale anzi, per espressa indicazione del CIV la riorganizzazione delle aree metropolitane rappresenta un elemento prioritario rispetto a tutto il progetto di riorganizzazione e nel quale la istituzione delle tre nuove sedi provinciali deve organicamente inserirsi.

Inoltre la Commissione ritiene utile, vista la complessità e vastità della materia, che gli Organi di gestione competenti illustrino il progetto complessivo di riorganizzazione dell'Istituto in un'apposita seduta del CIV.

Infine per dare sostanza ai numerosi incontri che il Presidente, il vice Presidente e numerosi consiglieri del CIV hanno avuto con i Comitati territoriali dell'Istituto, la Commissione ravvisa l'utilità di organizzare un'apposita video conferenza sulla materia.

Indubbiamente il progetto riorganizzativo avrà importanti ricadute sul piano logistico, funzionale e operativo, sia sulle strutture che sul personale, il quale dovrà essere interessato da un'attenta e congrua attività formativa.

Appare ovvio che il riassetto organizzativo dovrà tendere ad un miglioramento del livello dei servizi, anche in termini di uniformità sul territorio. La Commissione ritiene, pertanto, che la riuscita del progetto passi per un utilizzo dell'informatica ottimizzato al fine di consentire la possibilità di svolgere, in remoto, le normali attività di produzione, senza per questo influire sulla qualità ed l'importanza dell'attività di front office, questa sempre più incentrata sugli aspetti di consulenza alla utenza tutta.

Per l'importanza delle ricadute sul personale e sul livello dei servizi le attività devono essere costantemente monitorate e i risultati devono essere portati mensilmente a conoscenza del CIV.

Particolare attenzione, infine, deve essere posto al ricorso a sistemi di "assunzioni" per far fronte a quelle carenze incolmabili con il ricorso all'informatizzazione più spinta. Sfruttare, pertanto, tutti gli spazi offerti dalla attuale normativa per l'assunzione di personale giovane e motivato.

Roma, 11 febbraio 2010

**DOC. N. 17 Int. C.I.V.**

**CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA**

**COMMISSIONE Istituzionale**

**Relazione del Presidente**

OGGETTO: Il processo di riorganizzazione dell'Istituto. Incontri regionali; arricchimento del documento n. 17/CIV

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza è intervenuto più volte sulla necessità di avviare profondi interventi riorganizzativi della struttura dell'Istituto attraverso il coinvolgimento contemporaneo delle diverse componenti: il personale con una attenta politica di coinvolgimento e di formazione continua, il mezzo informatico attraverso le più recenti evoluzioni del mondo web, la dislocazione territoriale, l'interscambio continuo con i protagonisti della vita sociale, le parti sociali, i Comitati territoriali, le organizzazioni sindacali.

L'Istituto ha da sempre operato sulla leva organizzativa ma soprattutto sulla forte motivazione del personale per migliorare la propria attività e per migliorare il grado di apprezzamento dei servizi resi che si collocano nella vasta area della protezione sociale del nostro paese.

A questa spinta, resa possibile anche dal fatto che le parti sociali sono rappresentate a pieno titolo nel Consiglio, si è aggiunta la spinta rivolta a modernizzare e semplificare la pubblica amministrazione fino ad economizzarne le risorse impiegate quale risvolto necessario per affrontare il più ampio tema delle sfide che la globalizzazione ha posto a tutti i sistemi produttivi e a tutte le società.

Tutti i documenti sull'andamento della produzione dell'Istituto rilevano questo andamento e sono più espliciti di qualsiasi ulteriore riflessione: più servizi resi con meno personale impiegato; il tutto con una migliore organizzazione complessiva e con più motivazione da parte del personale stesso.

L'importanza del personale è dimostrata dal fatto che il Consiglio ha fatto precedere le decisioni in materia organizzativa con deliberazioni sulle politiche del personale. Ricordo infatti la deliberazione n. 4 approvata in data 30 marzo 2010.

E' con grande attenzione che il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza fa da sempre dato il suo contributo di indirizzi in merito alla riorganizzazione con la stessa attenzione con la quale, attraverso il lavoro istruttorio della Commissione

Istituzionale, ha seguito le problematiche altrettanto importanti delle aree metropolitane e della strutturazione delle nuove province.

Il Consiglio ha infatti avuto modo di occuparsene nella seduta del 23 febbraio 2010, nella quale è stato illustrato il documento n. 17/CIV.

Nel corso degli ultimi mesi la Presidenza, la Vice Presidenza e molti consiglieri hanno svolto numerosi incontri regionali con il Comitato regionale ed il suo Presidente, il gruppo dirigente dell'Istituto, le rappresentanze sindacali dei lavoratori ed al centro di tali incontri vi è stato l'esame del processo di riorganizzazione delle strutture periferiche attraverso un confronto sereno e a tutto campo.

Le risultanze di tali incontri sono al centro di questa comunicazione che arricchisce pertanto il contenuto del documento n. 17/CIV sopra richiamato.

Devo subito affermare di aver trovato ovunque una disponibilità al dialogo e al confronto anche aspro ma sempre costruttivo.

Pur se ogni riorganizzazione lascia dietro di sé i consueti strascichi che ogni cambiamento provoca abbiamo trovato una ampia disponibilità all'innovazione, alla discussione, segno tangibile che l'INPS si propone come un organismo sano vitale che deve spingere tutti a trovare forme di dialogo e di condivisione costanti, pena il decadimento o il rischio di fallimento dell'intera operazione di riorganizzazione.

Questa è la prima importante riflessione che volevo portare all'attenzione del Consiglio che riguarda il coinvolgimento del personale dell'Istituto e delle proprie organizzazioni di rappresentanza.

Un'altra serie di riflessioni ci sono state rappresentate e desidero portarle alla vostra attenzione in modo sintetico.

Ci è stata rappresentata ad esempio la necessità di una maggiore attenzione, se non una attenzione specifica, per quanto concerne la "previdenza in agricoltura" soprattutto in quelle aree di territorio ove è più presente il lavoro in agricoltura.

Ci è stato altresì segnalato che nel progetto di riorganizzazione ormai in atto nelle sedi di sperimentazione non viene adeguatamente colta o valorizzata la presenza e l'importanza della vigilanza soprattutto per quanto riguarda la necessità e l'urgenza che sia validamente contrastata la presenza del lavoro nero e di quello sommerso. Non tutto cioè è riconducibile ad una normalità contributiva. Anzi come è stato evidenziato ad esempio con la delibera del CIV n. 1 del 19 gennaio 2010 occorrono interventi immediati e concreti in agricoltura attraverso una azione specifica e stringente della vigilanza in tale settore.

Ci sono state rappresentate anche vive preoccupazioni per quanto riguarda, laddove esistono, sacche di arretrato da definire.

La preoccupazione rappresentata merita qualche ulteriore riflessione. Qualsiasi esperienza di riorganizzazione deve affrontare con metodologie parallele la definizione del lavoro corrente e la definizione del lavoro progressivo.

Ho trovato ampie tracce di questa riflessione anche nelle precedenti esperienze di riorganizzazione che l'Istituto ha affrontato e che lo stesso ha risolto con diverse applicazioni organizzative.

Mi riferisco tra le altre alla deliberazione n. 19 del 10 ottobre 2006 avente ad oggetto "Primi interventi per il superamento delle criticità sul territorio" laddove venivano dettati indirizzi volti a riallineare la capacità di risposta delle strutture dell'Istituto in ordine ai tempi e alle modalità di definizione delle prestazioni sul territorio, alla riorganizzazione delle aree metropolitane, alla adozione di iniziative utili per favorire le necessarie sinergie interne tra le attività straordinarie e le attività ordinarie delle varie strutture centrali e regionali.

La necessità che le sacche di arretrato vengano eliminate unitamente all'avvio del nuovo modello organizzativo è ritenuta la condizione imprescindibile senza la quale l'Istituto non può ragionevolmente ottemperare a due adempimenti che, per la loro delicatezza e completezza, richiedono un costante aggiornamento degli adempimenti amministrativi e che costituiscono la prova inconfutabile della trasparenza e della qualità del suo ruolo: sul versante degli assicurati l'emissione dell'estratto conto certificativo e sul versante dei contribuenti l'emissione del DURC.

Vi è da ultimo un elemento rilevato indirettamente ma che è opportuno esplicitare nella sua concreta formulazione. Esso è costituito dalla preoccupazione che l'inserimento nella struttura back office anziché nel front office determini, nel tempo, diverse opportunità professionali. Tale preoccupazione nasce dalla considerazione che nella organizzazione per processi, per così dire orizzontale, le possibilità e le opportunità professionali sono, nel tempo, uguali per tutti i componenti della linea di processo.

Sono osservazioni che affido alla Tecnostruttura affinché dia una risposta convincente sia al CIV ma soprattutto ai lavoratori che la esprimono.

Queste sono in sostanza le riflessioni più importanti rilevate negli incontri regionali e che sono state possibili nell'ambito e alla presenza dei Comitati regionali e di quelli provinciali.

In realtà ve ne è una ultima altrettanto importante. In più occasioni è stata accennata la necessità di un maggior tempo per portare avanti la sperimentazione e per valutare compiutamente tutte le problematiche che

inevitabilmente sorgono e che è meglio affrontare quando è ancora in corso la sperimentazione.

Riflessioni che è opportuno affidare all'attenzione degli Organi di gestione. Per tale motivo ritengo necessario che le problematiche accennate siano inserite nella proposta di deliberazione che è all'ordine del giorno del Consiglio.

Roma, 20 aprile 2010