

DETERMINAZIONE N. 89 DEL 7 AGO. 2015

INPS - UFF. OO.CC. - Pervenuto il 7 AGO. 2015

OGGETTO: Individuazione delle "Linee guida gestionali dell'INPS per l'anno 2016".

IL PRESIDENTE

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

Vista la Legge 9 marzo 1989 n. 88;

Visto il D.Lgs. 30 giugno 1994 n. 479;

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

Visto l'art. 7, comma 8, del Decreto legge 31 maggio 2010, n. 78 convertito con modificazioni dalla legge 30 luglio 2010, n. 122;

Visto il D.P.R. 16 febbraio 2015 con il quale il prof. Tito Michele Boeri è stato nominato, per la durata di un quadriennio a decorrere dalla data del decreto medesimo, Presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Viste le deliberazioni n. 2 del 3 febbraio 2015 e n. 6 del 28 aprile 2015 con le quali il Consiglio di Indirizzo e vigilanza ha approvato, rispettivamente, la Nota preliminare ed il Bilancio preventivo finanziario generale dell'Inps per l'anno 2015 e la prima nota di variazione al Bilancio di previsione 2015;

Visto il documento generale di indirizzo della V^o Consiliatura del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, approvato con Deliberazione n. 5 del 5 marzo 2014, che contiene le linee di indirizzo per la formazione del Piano pluriennale delle attività con cui vengono fissati gli obiettivi da raggiungere nel quadriennio, in relazione ai vincoli della politica economica nazionale;

Vista la Relazione programmatica per gli anni 2016 - 2018 approvata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con propria deliberazione n. 5 del 10 marzo 2015;

Visto il Piano della performance 2015-2017 approvato con Determinazione del Commissario straordinario n. 5 del 30 gennaio 2015, ai sensi del D.lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009;

Visto il Regolamento di Organizzazione adottato con determinazione commissariale n. 117 del 17 luglio 2014;

Visto l'Ordinamento delle funzioni centrali e periferiche dell'Istituto adottato con determinazione commissariale n. 118 del 17 luglio 2014 e successive modifiche e integrazioni;

Visto il vigente Regolamento per l'Amministrazione e la Contabilità approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 172 del 18 maggio 2005;

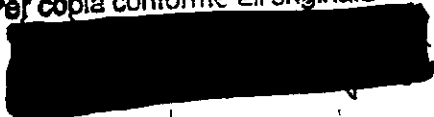
DETERMINA

- le "Linee guida gestionali dell'INPS per l'anno 2016", come individuate da prospetto allegato, che costituisce parte integrante della presente determinazione;
- di dare mandato al Direttore generale di eseguire tutti gli atti conseguenti di competenza.

IL PRESIDENTE

Prof. Tito Michele Boeri

**Ufficio di Segreteria
degli Organi Collegiali
Per copia conforme all'originale**



ALLEGATO - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2016

Linea di indirizzo	Programma	Progetto	Azione
<p>Consolidamento della centralità dell'Istituto nel complessivo sistema di welfare del Paese attraverso l'evoluzione del modello organizzativo di offerta di servizi e l'adeguamento della rete territoriale</p>	<p>1. Ridisegno della struttura organizzativa dell'Istituto a livello centrale e territoriale ed evoluzione del modello di offerta dei servizi</p>	<p>1.1 Ridisegno della struttura organizzativa</p>	<p>► Operatività del nuovo modello organizzativo definito sulla base delle direttrici della separazione e chiarezza dei ruoli, della semplificazione e governabilità, della visibilità organizzativa per ruoli e attività strategiche. In particolare:</p> <p>a) per la Direzione generale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - riduzione dei livelli decisionali e del numero dei riporti al Direttore generale, - accrescimento delle funzionalità di governo e di regia dei processi decisionali; - accentramento delle funzioni di acquisto di beni e servizi e di gestione del patrimonio da reddito; - orientamento delle strutture centrali di prodotto verso lo sviluppo dei processi innovativi e il supporto alla fase di proposizione legislativa. <p>b) per le Direzioni regionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - focalizzazione sulle attività "core" dell'Inps e sul governo dei processi di erogazione dei servizi agli utenti; - governo complessivo delle strutture territoriali di competenza e la coerenza

Linea di indirizzo

Programma

Progetto

Azione

delle diverse componenti organizzative rispetto alla missione istituzionale ed ai livelli di servizio attesi;

c) Per le strutture territoriali di produzione:

- finalizzazione al presidio del territorio e alle esigenze di erogazione del servizio, in funzione delle richieste dell'utenza e della realizzazione degli obiettivi istituzionali.

- Ridefinizione degli assetti territoriali in funzione dell'evoluzione delle caratteristiche dell'utenza e delle modalità di fruizione dei servizi (multicanalità); del mantenimento di livelli di presidio del territorio adeguati e appropriati rispetto alla domanda di servizio, in una logica di prossimità qualificata dell'utente;
- Coerente rivisitazione del sistema informativo e tecnologico per allinearlo alle logiche di miglioramento continuo, di prossimità agli utenti, di tracciabilità e integrazione dei processi di erogazione del servizio.

- Estensione dei servizi di consulenza ai cittadini e agli utenti secondo modelli innovativi orientati alla personalizzazione del servizio, all'orientamento proattivo, all'accessibilità.
- Sviluppo e Implementazione dei sistemi di profilazione degli utenti mediante l'integrazione

1.2. Potenziamento della consulenza ai cittadini e agli utenti

Linea di indirizzo

Programma

Progetto

Azione

degli archivi interni e dei flussi informativi esterni
- anche in esito all'implementazione del programma di consolidamento della banca dati delle posizioni assicurative degli iscritti alla gestione dei lavoratori pubblici.

- Estensione del progetto "La mia pensione" in rapporto sia alla platea degli utenti, estendendo la disponibilità del servizio anche agli assicurati della gestione pubblica e delle gestioni speciali, sia allo sviluppo delle opportunità e degli strumenti di supporto in ordine all'attività di consulenza.
- Sviluppo di sistemi rivolti a favorire, anche attraverso una gestione unitaria delle domande di servizio, unicità e uniformità di risposta a cittadini, imprese, intermediari istituzionali e PA, (*knowledge management*) oltre che realizzare modalità di interazione assistita, sulla base dell'utilizzo del patrimonio informativo esistente.
- Sviluppo di servizi innovativi in rapporto ai profili di utenza rivolti a fornire sulle piattaforme telematiche informazioni chiare e tempestive sugli eventi che incidono sulle prestazioni previdenziali e assistenziali.

Linea di indirizzo	Programma	Progetto	Azione
			<p>➤ Integrazione con la PA e nella rete dei partner, ai fini della condivisione di informazioni, canali, servizi; estensione e ampliamento dei servizi INPS ad altre PP.AA.</p>
		<p>1.3 Integrazione nella PA e nella rete dei partner</p>	<p>➤ Creazione di un Polo di medicina fiscale, finalizzato all'assolvimento delle nuove competenze attribuite all'Istituto in materia di accertamento medico-legale sulle assenze dal servizio per malattia dei dipendenti pubblici.</p> <p>➤ Messa a disposizione di una piattaforma tecnologica del Welfare che consenta di generare economie di scala e di scopo (Polo nazionale per l'erogazione dei servizi per il Welfare).</p>
		<p>1.4 Evoluzione del Sistema dei controlli interni</p>	<p>➤ Allineamento dei sistemi di controllo interno agli obiettivi e ai valori del nuovo modello di servizio, con particolare rilievo ai processi di creazione di valore e di monitoraggio della spesa, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la revisione degli obiettivi, degli strumenti e delle metodologie da utilizzare, al fine di una ottimale allocazione delle risorse, - la riqualificazione dei processi di spesa come attività fondamentale nel processo di programmazione, budgeting e controllo, - la definizione di obiettivi di efficienza gestionale, per adeguare il sistema di misurazione dei risultati raggiunti e monitorare nel continuo gli obiettivi di

Linea di indirizzo

Programma

Progetto

Azione

- razionalizzazione della spesa,
 - l'accresciuta attenzione al valore economico generato dai risultati di Istituto, in particolare per quanto concerne la gestione dei flussi assicurativi e contributivi,
 - il monitoraggio continuo, sistematico e strutturato del livello di raggiungimento degli obiettivi, anche in termini di costi,
 - l'adeguamento del sistema di misurazione dei risultati raggiunti,
 - il presidio delle fasi di controllo della correttezza formale e sostanziale degli standard definiti per i livelli di servizio al cittadino e alle imprese.
- Valorizzazione della funzione di rilevazione dei fabbisogni quale componente qualificante del processo di programmazione e budget delle attività gestionali finalizzate alla realizzazione degli obiettivi strategici e operativi, con l'individuazione di obiettivi minimi in termini di efficienza gestionale e il superamento della logica dei tagli lineari sulla base della "spesa storica" a favore di una maggiore coerenza e flessibilità nell'utilizzo delle risorse funzionali al raggiungimento degli obiettivi gestionali ed economici.
- In materia di anti-corrruzione:
- predisposizione e adozione di efficaci politiche

Linea di indirizzo	Programma	Progetto	Azione
			<p>di contrasto,</p> <ul style="list-style-type: none"> - definizione di un piano di coordinamento strutturale delle funzioni e dei documenti inerenti la prevenzione della corruzione (Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione, Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità, Codice etico; Regolamento di disciplina, Manuale dei rischi. Etc.), - adozione di iniziative con le quali realizzare l'ascolto dei cittadini e delle imprese ("Amministrazione trasparente") e l'evoluzione del sistema di Risk Management.
<p>Lo sviluppo di sistemi di performance management e di competenze professionali in linea con l'evoluzione del modello di servizio</p>	<p>2. Sviluppo degli strumenti a supporto del nuovo modello di servizio</p>	<p>2.1 Riequilibrio degli organici e gestione della mobilità</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificazione dei fabbisogni di personale finalizzata a potenziare le funzione core di erogazione dei servizi sul territorio in coerenza con l'evoluzione del modello del servizio, con particolare riguardo ai servizi consulenziali, anche attraverso il governo della mobilità del lavoro e del personale. ➤ Individuazione di opportunità di acquisizione di nuove risorse di personale, anche attraverso l'elaborazione di proposte normative e procedurali, allo scopo di fare fronte all'evoluzione delle funzioni istituzionali assicurando adeguati standard di servizio e gestire il ricambio generazionale in logica di valorizzazione di tutte le professionalità.

Linea di indirizzo	Programma	Progetto	Azione
		<p align="center">2.2 Adozione di un sistema di performance management</p>	<p>➤ Sviluppo di un sistema di Performance Management rivolto ad orientare i comportamenti e la performance ad ogni livello dell'Istituto verso più elevati standard di qualità, efficacia ed efficienza e adeguati alla centralità dell'utente ed alla revisione dei processi operativi.</p> <p>In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - individuare un complesso di iniziative per rendere il modello organizzativo, le strutture, i comportamenti e le azioni funzionali al raggiungimento degli obiettivi in ottica di creazione di valore per i clienti, esterni ed interni; - attivare sistemi di assessment permanenti rivolti in primo luogo alla dirigenza e alle figure organizzative "chiave", sulla base del modello delle competenze manageriali e professionali che caratterizzano i ruoli organizzativi in evoluzione; - realizzare indagini periodiche sul benessere organizzativo come strumento di motivazione del personale e di sviluppo della performance; - definire uno sviluppo coerente di strumenti ICT per supportare i sistemi di assegnazione degli obiettivi e la valutazione dei risultati raggiunti.

Linea di indirizzo	Programma	Progetto	Azione
			<p>> Definizione e avvio della realizzazione di un modello professionale in grado di coinvolgere e valorizzare le risorse umane dell'Istituto e che sia allineato all'evoluzione del modello di servizio orientato a gestire in modo proattivo, unitario e consulenziale i bisogni di servizio degli utenti; in particolare, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la mappatura delle competenze tecnico-operative del personale in relazione ai diversi profili di utenza, - la rilevazione dei gap di competenze ed elaborazione del piano di formazione - l'analisi dell'impatto sul modello professionale degli aspetti correlati al layout fisico e virtuale dei punti di erogazione del servizio di consulenza, - l'analisi e l'implementazione del modello organizzativo e del sistema informativo coerentemente all'evoluzione del modello professionale.
		<p>2.3 Definizione di un modello professionale funzionale al nuovo modello di servizio</p>	<p>> Progettazione e realizzazione di programmi di sviluppo e di formazione finalizzati alla realizzazione dei nuovi modelli di erogazione del servizio agli utenti e del correlato sistema di competenze professionali; in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - supportare il contributo del management ai processi di innovazione organizzativa, - colmare gli eventuali gap rilevati nelle

Linea di indirizzo	Programma	Progetto	Azione
			<p>competenze tecnico-operative del personale in relazione ai diversi profili di utenza ed ampliare le conoscenze/competenze in funzione dello sviluppo dei servizi consulenziali,</p> <ul style="list-style-type: none"> - promuovere le professionalità informatiche specialistiche interne all'Istituto, oltre che diffondere e aggiornare le competenze informatiche del personale. <p>➤ Attivazione di valide iniziative in materia di pari opportunità, con particolare riferimento al potenziamento del telelavoro, al monitoraggio sull'applicazione del "Codice di condotta per la tutela psico-fisica delle lavoratrici e dei lavoratori dell'INPS" e alla predisposizione del bilancio di genere.</p>
<p>Lo sviluppo delle relazioni con i cittadini e le imprese</p>	<p>3 Potenziamento dei punti di contatto e della comunicazione interna ed esterna</p>	<p>3.1 Potenziamento dei livelli di accessibilità ai servizi e miglioramento della chiarezza della comunicazione interna ed esterna</p>	<p>➤ Sviluppo delle modalità di rapporto con cittadini e aziende in una visione proattiva e personalizzata, tale da superare la frammentazione degli adempimenti operando in relazione a specifici profili di utenza.</p> <p>➤ Ottimizzazione della comunicazione interna ed esterna, attraverso la definizione di modalità semplificate di comunicazione istituzionale.</p> <p>➤ Completamento della rivisitazione del sito web istituzionale in logica di accesso semplificato alle informazioni e ai servizi in relazione alle diverse</p>

Linea di indirizzo	Programma	Progetto	Azione
			<p>tipologie di utenti.</p> <p>➤ Evoluzione del modello di Contact Center in linea con il nuovo modello di servizio e l'implementazione del Sistema CRM per la gestione unificata multilivello delle interazioni tra l'utenza e l'Istituto nelle modalità multicanale.</p>
			<p>➤ Misurazione della qualità percepita attraverso lo sviluppo ed l'estensione del nuovo modello in fase di sperimentazione per la rilevazione della Customer Experience in modalità integrata multicanale.</p>
			<p>➤ Valorizzazione del patrimonio informativo in possesso dell'Istituto, anche attraverso lo sviluppo di iniziative di partnership che, come nel caso del progetto <i>VisitInps Scholars</i>, rafforzino le capacità analitiche e di valutazione delle politiche dell'Istituto ed elaborino analisi e valutazioni indipendenti sulle politiche del lavoro e del welfare, contribuendo anche a incrementare il capitale intellettuale dell'ente e sviluppare le risorse professionali interne.</p>
			<p>➤ Programmazione e realizzazione di campagne di educazione previdenziale, rivolte in particolare alle generazioni più giovani.</p>

Linea di indirizzo

Programma

Progetto

Azione

Il governo della spesa e l'integrazione e la razionalizzazione del patrimonio

4 Qualificazione dei processi di spesa e creazione del valore

4.1 Razionalizzazione dei processi di spesa

- Consolidare l'accentramento delle funzioni e degli strumenti di acquisto, anche per il patrimonio da reddito, presso un unico polo centrale, per ottenere le economie di scala e la standardizzazione dei servizi offerti.
- Ridefinire l'articolazione delle competenze tra strutture centrali e territoriali in materia di spesa, prevedendo per le strutture territoriali la possibilità di effettuare spese solo in via eccezionale per sopperire a fabbisogni che non trovano soddisfazione negli strumenti accentrati.
- Nell'ambito del programma di razionalizzazione dei processi di supporto definire un'articolazione delle funzioni e competenze che assegni:
 - a) alle strutture centrali competenti
 - l'impostazione dei valori associati a ciascuna voce di spesa per singola Direzione Regionale, per le quali tali valori rappresentano il livello massimo in relazione al quale ciascun Centro di Responsabilità di primo e secondo livello afferente alla struttura regionale, deve rappresentare i propri fabbisogni;
 - b) alle Direzioni delle strutture territoriali di produzione la rilevazione, l'analisi e la validazione nel merito dei fabbisogni di lavori, di beni e servizi, necessari all'ottimale funzionamento della struttura in rapporto allo svolgimento delle attività istituzionali e al

Linea di indirizzo	Programma	Progetto	Azione
			<p>raggiungimento degli obiettivi assegnati; c) alle Direzioni regionali , intese come articolazione territoriale della Direzione generale, il governo delle risorse assegnate, assumendo la responsabilità complessiva della gestione e dei risultati conseguiti, sovrintendendo all'attività delle unità organizzative dipendenti, già a partire dalla elaborazione e formulazione dei piani di produzione e del budget economico.</p>
		<p>4.2 Adozione di misure per l'integrazione e la razionalizzazione del patrimonio</p>	<p>➤ Implementazione dei programmi avviati di contenimento a medio-lungo termine dei costi di gestione, da realizzare sia attraverso la prosecuzione del processo di integrazione logistica delle direzioni territoriali, sia con la definizione della più efficiente modalità di archiviazione digitale dei documenti (Det. comm. N. 96/2014).</p> <p>➤ Sviluppo di un sistema di regolazione e gestione unitaria delle prestazioni creditizie e di welfare per gli iscritti alla gestione pubblica, nonché di valorizzazione delle strutture sociali, attraverso una programmazione delle iniziative e degli interventi in ordine alle esigenze sociali di maggiore rilievo, nel rispetto dell'equilibrio</p>

Linea di indirizzo	Programma	Progetto	Azione
			<p>finanziario e della puntuale valutazione costi/benefici.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definizione di un piano di valorizzazione del patrimonio immobiliare non strumentale nell'ambito del quadro normativo vigente. ➤ Sperimentazione di iniziative rivolte a valorizzare il patrimonio artistico-culturale dell'Inps, anche mediante l'adozione di nuovi modelli di gestione e promozione.
<p>La funzione contabile e di bilancio</p>	<p>5. Consolidamento del processo di contabilizzazione continua</p>	<p>5.1 Consolidamento del processo di contabilizzazione continua, anche in ordine alla semplificazione del sistema fiscale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sviluppo di processi di integrazione finalizzati al consolidamento del processo di contabilizzazione continua basato sulla valorizzazione puntuale e tempestiva della fase contabile dei processi di produzione/servizio, oltre che sulla gestione integrata dei crediti e dei debiti funzionale all'analisi di rischiosità, esigibilità e corretta determinazione dei fondi. ➤ Sistematizzazione e implementazione di strumenti tecnico-contabili per la puntuale e costante separazione ed evidenziazione della spesa previdenziale e assistenziale, nonché per il costante monitoraggio delle tendenze strutturali di Fondi e Gestioni e dell'intero sistema previdenziale. ➤ Sviluppo di procedure idonee a redigere situazioni infrannuali, anche a garanzia della sostenibilità

Linea di indirizzo	Programma	Progetto	Azione
			finanziaria dei Piani e dei Programmi attuativi delle Linee strategiche e di indirizzo di emanazione degli Organi di Governo.
			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestione integrata e tempestiva dei processi di contabilizzazione degli incassi e dei pagamenti, per competenza e per cassa e per anno di insorgenza del credito o debito, attraverso l'approntamento di iniziative rivolte a proseguire l'integrazione con i processi delle gestioni Pdap e Pals.
Gli interventi nelle Aree di attività istituzionali	6. Gestione del soggetto contribuente, accertamento e gestione del credito	6.1 Sviluppo delle procedure e interventi di ottimizzazione dei processi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sviluppo delle procedure relative alla gestione del soggetto contribuente e all'accertamento e gestione del credito in logica di integrazione procedurale, allo scopo di valorizzare le informazioni presenti nella piattaforma tecnologiche per superare parcellizzazioni gestionali consentendo anche una tracciatura analitica dello stato dei procedimenti. ➤ Monitoraggio dello sgravio contributivo per le assunzioni con contratto di lavoro a tempo indeterminato o per la stabilizzazione dei contratti di lavoro a tempo determinato (ex legge di stabilità 2015) anche come base per analisi sull'evoluzione del mercato del lavoro. ➤ Individuazione di modelli organizzativi e procedurali finalizzati al tempestivo aggiornamento dell'estratto contributivo dei lavoratori autonomi e degli iscritti alla Gestione

Linea di indirizzo

Programma

Progetto

Azione

separata a seguito di avvenuta regolarizzazione contributiva.

- Sviluppo di sinergie con l'Agenzia delle Entrate per la disponibilità di informazioni tempestive relative alle informazioni reddituali dei lavoratori autonomi e degli iscritti alla Gestione separata.

Verifica amministrativa e vigilanza

- Sviluppo degli interventi finalizzati a ottimizzare i processi di verifica amministrativa sia per il controllo di congruità delle denunce obbligatorie aziendali sia per l'intensificazione delle attività di intelligence e di analisi dinamica delle informazioni disponibili anche attraverso lo sviluppo dei sistemi statistici predittivi (*data mining*).

- Sviluppo dell'integrazione tra la fase di gestione amministrativa dei flussi di contribuzione e l'attività di vigilanza ispettiva per l'attivazione di azioni sinergiche e integrate con altri Enti esterni della PA, al fine di mappare le effettive aree di rischio di possibili fenomeni elusivi e di identificare le dovute azioni di prevenzione, presidio e controllo.

- Sviluppo di azioni di affiancamento alle amministrazioni pubbliche con funzione di monitoraggio, verifica della congruità contributiva

Linea di indirizzo	Programma	Progetto	Azione
			<p>e supporto all'utilizzazione della strumentazione telematica.</p> <p>➤ Utilizzo di modalità di deterrenza nei confronti all'evasione contributiva attraverso campagne di informazione e comunicazione con i contribuenti.</p>
	<p>7. Potenziamento dei sistemi di assistenza alla povertà e al disagio sociale</p>	<p>7.1 Miglioramento e potenziamento dei servizi erogati dall'INPS</p>	<p>➤ Sviluppo delle procedure per il miglioramento della qualità dei servizi assistenziali erogati da Inps, l'omogeneizzazione delle modalità di lavoro, il recupero di efficienza attraverso l'automazione e l'eliminazione delle sovrapposizioni tecnologiche, la semplificazione amministrativa/organizzativa e l'alimentazione del sistema di Knowledge management, con particolare attenzione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le implementazioni del modello organizzativo dell'assistenza Inps per la povertà ed il disagio sociale; - la promozione di convenzioni con gli Enti locali finalizzate ad internalizzare le fasi di processo ad oggi svolte da soggetti esterni; - l'adozione di iniziative dirette ad incrementare la riduzione del contenzioso; - la condivisione di informazioni e banche dati con le altre PP.AA. in modo da rendere costantemente aggiornati della sussistenza del diritto in capo al richiedente tutti i soggetti pubblici tenuti all'erogazione dei

Linea di indirizzo	Programma	Progetto	Azione
			<p>benefici e/o alla presa in carico dei soggetti e favorire una sempre maggiore conoscenza dei propri diritti nell'accesso alle prestazioni assistenziali.</p>
	<p>8 Sviluppo degli strumenti connessi al supporto e tutela del mercato del lavoro</p>	<p>8.1 Implementazione del JOBS act</p>	<p>➤ Sviluppo dei flussi amministrativi e procedurali finalizzati alla realizzazione delle innovazioni in materia di PSR di cui alle deleghe previste nel Job Act.</p> <p>In particolare, per quanto concerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il monitoraggio permanente delle misure previste dal Job Act in materia di prestazioni a sostegno del reddito; - la mensilizzazione del monitoraggio dei dati statistici relativi all'andamento degli ammortizzatori sociali, anche con riferimento alla effettiva utilizzazione degli stessi; <p>➤ Sviluppo di sistemi di integrazione delle piattaforme informative tra prestazioni pensionistiche e a sostegno del reddito finalizzati a supportare modelli personalizzati e proattivi di erogazione del servizio in relazione agli specifici profili di utenza.</p>

Linea di indirizzo	Programma	Progetto	Azione
			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizzazione del data base unitario delle prestazioni pensionistiche (migrazione a DB Pensioni) e del data base delle situazioni reddituali. ➤ Gestione per soggetto delle situazioni reddituali anche con l'utilizzo modelli RED precompilati ➤ Sviluppo di sistemi di integrazione delle piattaforme informative con le prestazioni a sostegno del reddito al fine di supportare modelli personalizzati e proattivi di erogazione del servizio in relazione agli specifici profili di utenza. ➤ Completamento del programma di consolidamento della banca dati delle posizioni assicurative degli iscritti alla gestione dei lavoratori pubblici, per la costituzione di posizioni assicurative complete e congruenti <i>on line</i>.
	<p style="text-align: center;">9. Previdenza</p>	<p style="text-align: center;">9.1 Assicurato - pensionato</p>	
	<p style="text-align: center;">10 Efficientamento della gestione e delle prestazioni creditizie e sociali</p>	<p style="text-align: center;">10.1 Sviluppo delle procedure per il potenziamento dei servizi e il miglioramento della qualità delle prestazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sviluppo delle procedure per il miglioramento della qualità dei servizi, l'omogeneizzazione delle modalità di lavoro, il recupero di efficienza attraverso l'automazione e l'eliminazione delle sovrapposizioni tecnologiche, la gestione integrata delle diverse prestazioni, la semplificazione amministrativa e l'alimentazione

Linea di indirizzo	Programma	Progetto	Azione
			<p>del sistema di Knowledge management, nel rispetto delle compatibilità finanziarie.</p> <p>➤ Rivisitazione delle tipologie di servizi di welfare offerti in rapporto alla verifica delle effettive esigenze della platea dei beneficiari.</p> <p>Realizzazione di sistemi di monitoraggio per il raffronto tra importi impegnati ed effettivamente erogati nonché per la rendicontazione da parte delle amministrazioni di appartenenza sui beneficiari delle prestazioni erogate.</p>
<p>11. Potenziamento delle politiche previdenziali e di gestione del contenzioso</p>	<p>11.1 Contenzioso</p>		<p>➤ Adozione di opportuni interventi per la riduzione strutturale del contenzioso attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'implementazione e/o riprogettazione delle procedure di gestione del contenzioso in termini di tracciabilità totale (acquisizione notifiche/istruttoria amministrativa necessaria per la costituzione in giudizio e per la tempestività della fase esecutiva) - l'analisi delle tipologie e delle aree di criticità in logica di contenimento dei costi, con la progettazione di modalità innovative di gestione di nuovi filoni di contenzioso seriale anche attraverso il ricorso all'autotutela; - la rilevazione dei carichi e il corretto

Linea di indirizzo	Programma	Progetto	Azione
			dimensionamento delle risorse coinvolte ai fini del riequilibrio nella distribuzione delle risorse stesse anche attraverso lo sviluppo di modalità di lavoro in sussidiarietà territoriale.