



# RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2019

## Presentazione della Relazione

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

Partendo dalle previsioni del Piano della performance 2019-2021, approvato con determinazione dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di amministrazione n. 36 del 9 maggio 2019 da ultimo modificato con determinazione n. 124 del 6 novembre 2019, vengono evidenziati a consuntivo i risultati ottenuti per l'anno 2019 a fronte degli obiettivi e delle risorse assegnati alle strutture centrali e territoriali dell'Istituto.

# Contenuti della Relazione

## **PARTE 1**

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

## **PARTE 2**

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

## **PARTE 3**

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

## **PARTE 4**

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

## **PARTE 5**

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

## **PARTE 6**

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

## **PARTE 7**

Descrive le attività relative all'anticorruzione e alla trasparenza.

# Sommario - Parte 1

## ***PARTE 1***

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

*Il contesto di riferimento*

*Organi istituzionali e altri Organismi*

*La struttura organizzativa*

*Il personale*

## Il contesto di riferimento

Nella tabella è rappresentata la modalità di presidio del territorio da parte dell'Istituto e le attività determinate dal contesto esterno in cui lo stesso è inserito. I dati sono riferiti al periodo 1 gennaio-31 dicembre 2019.

### LE STRUTTURE INPS

Direzioni Centrali presso la Direzione Generale	<b>19</b>
Altre strutture presso la Direzione Generale	<b>8</b>
Direzioni Regionali	<b>20</b>
Direzioni di Coordinamento metropolitano	<b>3</b>
Direzioni Provinciali	<b>102</b>
Filiali metropolitane	<b>12</b>
Filiale Provinciale	<b>1</b>
Agenzie complesse	<b>40</b>
Agenzie territoriali	<b>275</b>
Punti Inps	<b>87</b>

### I SERVIZI DI E-GOVERNMENT

Tasso di copertura digitale dei processi e servizi Inps	<b>100%</b>
Numero servizi erogati on-line	<b>203 mln</b>
Contact Center Multicanale (totale contatti e servizi gestiti)	<b>27 mln</b>
Visitatori del sito istituzionale (nell'anno)	<b>555,6 mln</b>
Numero medio di visitatori al giorno	<b>1,5 mln</b>
Numero Pin rilasciati (dato cumulativo)	<b>24,7 mln</b>
Totale pagine web visitate (nell'anno)	<b>4,8 mld</b>
Numero medio di pagine web visitate al giorno	<b>13,2 mln</b>
Numero medio di accessi con Pin al giorno	<b>477.000</b>
Numero accessi nell'anno ai servizi mobili via smartphone, tablet, etc.)	<b>80,9 mln</b>

# Organi istituzionali e altri Organismi

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



Presidente



Vice Presidente



Consiglio di  
Amministrazione



Consiglio di Indirizzo  
e Vigilanza



Collegio dei  
Sindaci



Direttore Generale

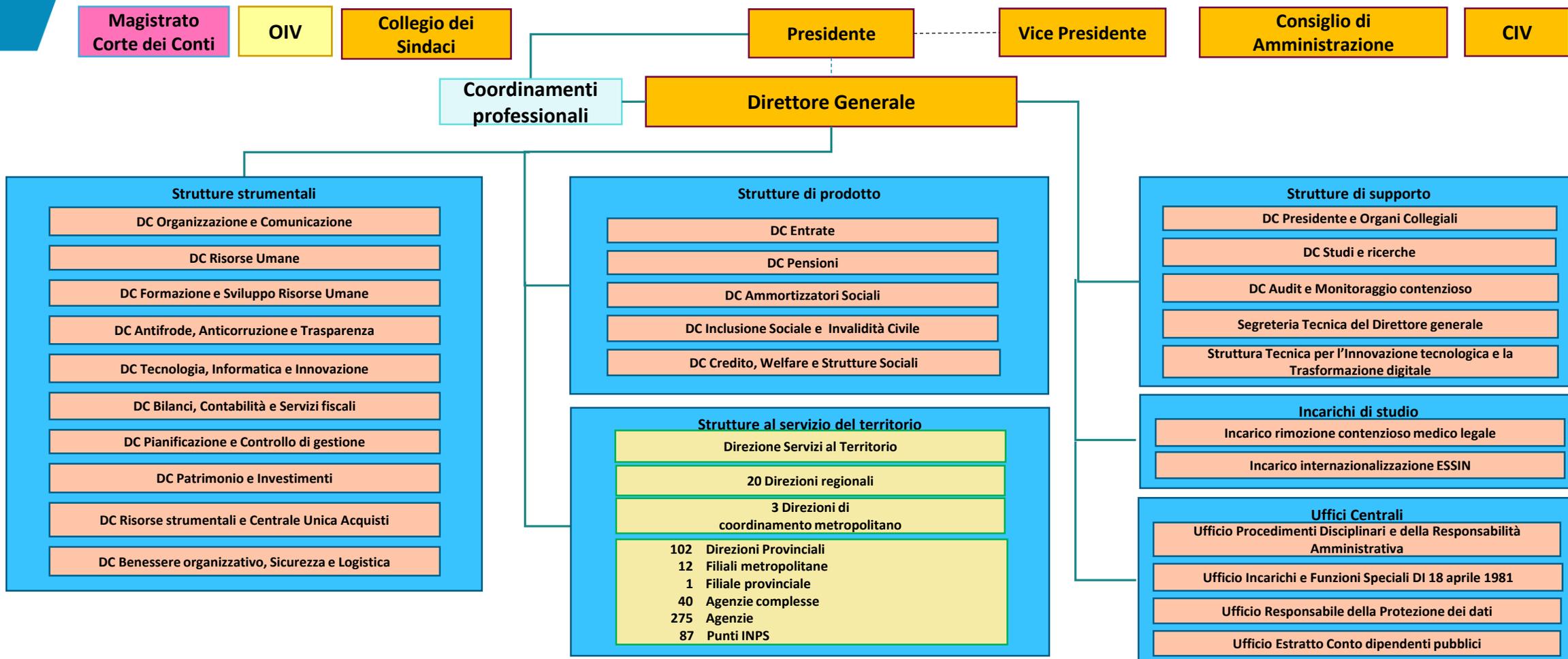
Il CdA è stato nominato con D.P.C.M. del 16 dicembre 2019; il Vice Presidente è stato nominato con D.P.C.M. del 24 febbraio 2020; in precedenza le funzioni del CdA erano esercitate dal Presidente quale «Organo munito dei poteri del CdA» ai sensi del decreto del Ministro del Lavoro di concerto col Ministro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

Operano, altresì, all'interno dell'Istituto:

- il **Magistrato della Corte dei Conti**;
- i **Comitati Amministratori delle singole gestioni, fondi e casse**;
- il **Comitato Unico di Garanzia (CUG)**;
- l'**Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)**

L'INPS è sottoposto alla vigilanza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

# La struttura organizzativa



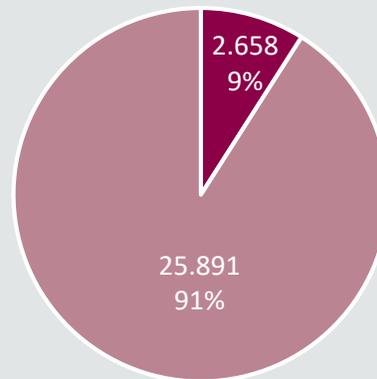
# Il personale - 1

L'Inps ha un ruolo rilevante nell'erogazione diretta di servizi e prestazioni a cittadini ed imprese. Si tratta di attività di particolare complessità per la difficoltà e la mutevolezza del quadro giuridico che ne regola i contorni, per le quali è fondamentale l'apporto delle persone dell'Istituto. Risulta quindi indispensabile un'attenta gestione del personale a disposizione.

## DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER STRUTTURA

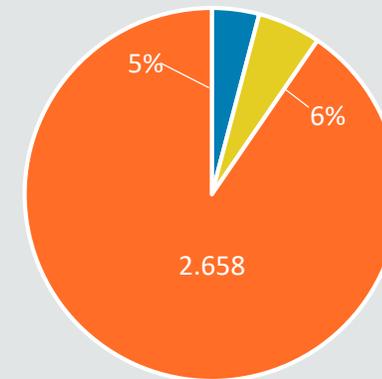
PERSONALE PER STRUTTURA AL 31/12/2019		
STRUTTURA	N. DIPENDENTI	% SU TOTALE
SEDE CENTRALE	2.568	9%
di cui in SEDE VIRTUALE	116	5%
di cui nel PROGETTO ECO	155	6%
SEDI TERRITORIALI	25.891	91%
<b>TOTALI</b>	<b>28.459</b>	<b>100%</b>

PERSONALE



■ SEDE CENTRALE ■ SEDI TERRITORIALI

PERSONALE SEDE CENTRALE



■ DI CUI IN SEDE VIRTUALE ■ DI CUI NEL PROGETTO ECO  
■ SEDE CENTRALE

## Il personale - 2

Attualmente la consistenza del personale ha una carenza del 5% rispetto al fabbisogno sostenibile (introdotto dall'art 6 comma 2 del D.lgs n 165/2001 come innovato dal D.lgs n 75/2017).

ANNO	DOTAZIONE ORGANICA (1)	CONSISTENZA AL 31.12 (2)	CARENZA %
2013	29.999	31.848	6,16
2014	29.999	30.837	2,79
2015	29.999	28.921	- 3,59
2016	29.934 (3)	28.360	- 5,26
2017	29.943 (4)	28.033	- 6,38
2018	29.943 (4)	26.971	- 9,93
2019	29.957 (5)	28.459	- 5,00

(1) Dotazione organica determinazione commissariale n.58 del 12.05.2014.

(2) Per l'esercizio 2016 la consistenza è aggiornata all'1.01.2017.

(3) Dotazione organica determinazione presidenziale n. 140 del 20.10.2016.

(4) Dotazione organica determinazione presidenziale n. 59 del 14.02.2017.

(5) Fabbisogno sostenibile determinazione dell'Organo munito dei poteri del CdA n. 16 del 17.04.2019.

### DOTAZIONE ORGANICA E CONSISTENZA

Il grafico illustra il trend di progressiva e costante diminuzione del personale ed il relativo confronto tra la dotazione organica, la consistenza negli anni dal 2013 al 2018 e l'inversione di tendenza nel 2019.



\*per il 2019 il dato rappresenta il Fabbisogno sostenibile.

### **PARTE 2**

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

*Quadro di sintesi*

*Criticità e azioni di contrasto*

*Il portale internet*

*Utilizzo dei servizi on-line autenticati*

*Accessi tramite altri canali*

*Il contact center multicanale*

## Quadro di sintesi - 1

Nella tabella sono elencati i principali indicatori, sia di efficienza che di efficacia, oltre ad alcuni indicatori economico finanziari attivati dall'Istituto ed i risultati raggiunti.

INDICATORE	OBIETTIVO 2019	RISULTATO 2019	RISULTATO 2018	VARIAZIONI 2019/2018
<b>INDICATORE ECONOMICO DI EFFICIENZA PRODUTTIVA (IN EURO)</b>	11.167.662.580	15.588.362.888	17.189.800.987	Risultato 2019 non confrontabile col risultato 2018 perché le componenti finanziarie sono cambiate****
<b>2019 PRODUZIONE LORDA **</b>	19.295.647	18.496.801	20.993.200	
<b>INDICE DI GIACENZA (IN GIORNI)</b>				
Prestazioni e servizi individuali.	32	62	52	10
Gestione conto assicurativo individuale	126	210	246	-36
Flussi contributivi	114	210	141	69
Altre aree	109	126	130	-4
<b>INDICE DI DEFLUSSO</b>	1	0,99	1,16	-0.17
<b>PRODUTTIVITÀ (IN PUNTI STANDARD OMOGENEIZZATI)</b>	124	127,93	138,63	- 10,70
<b>PERSONALE IN PRODUZIONE*</b>	86		85,5%	
<b>INDICE SINTETICO DI QUALITÀ (% SCOSTAMENTO DA BUDGET)</b>	100***	- 0,71 %	-1,23%	0,52 %
<b>INDICE SINTETICO DI QUALITÀ (% SCOSTAMENTO ANNO PRECEDENTE)</b>	100***	10,26%	7,02%	3,24 %

\* a livello Nazionale.

\*\* al netto di vig.isp. + Controllo proc. Produttivo.

\*\*\*baseline: valore sintetico assunto, sulla base dei risultati dell'anno precedente dagli indicatori di qualità che compongono un indice.

\*\*\*\*Rispetto al 2018 sono state eliminate le voci: Saldo Sentenza Sfavorevoli/favorevoli; Recupero per revoche prestazioni invalidità civili; Recupero per riduzioni prognosi da Visite mediche di controllo.

## Quadro di sintesi - 2

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

INDICATORE	Obiettivo 2019	Risultato 2019	Risultato 2018	Variazioni 2019/2018
<b>INDICATORI DI COSTO</b>				
Indicatore di redditività	4,31	6,24	7,23	-0,99
CRiD - IEEP per punto omogeneizzato	506,98	689,73	707,41	-17,68
Costi diretti /Costi totali	93,46%	91,93%	92,32%	-0,004
Costo diretto della produzione/Costi totali	87,90%	85,94%	85,91%	0,0
Costo del personale diretto di produzione/Costo del personale totale	83,88%	81,07%	81,76%	0,007
Costi totali per punto omogeneizzato	135,48%	135,84	111,48	24,36
<b>SUSSIDIARIETÀ</b>	583.523	894.550	366.068	Risultato 2019 non confrontabile con risultato 2018 per modifiche nella tipologia degli interventi misurati
<b>PROGETTI NAZIONALI DI MIGLIORAMENTO</b>	1.017.363	3.614.250	12.131.310	

## Quadro di sintesi - 3

Prosegue l'attività intrapresa nel 2018 tesa al rilancio dell'azione produttiva. Tra i più significativi interventi vanno segnalati quelli inerenti all'estensione dell'indicatore relativo alla gestione delle domande di riliquidazione del settore privato ai settori dell'assistenza (invalidità civile ed assegni sociali) e dei fondi speciali.

Questi interventi si aggiungono a quelli sulla NASPI, sui procedimenti di autorizzazione della Cassa integrazione ordinaria (CIGO) e sui Cassetti Bidirezionali Aziende con dipendenti, che avevano consentito di ridurre sensibilmente le giacenze in pezzi nel 2018 riducendo i tempi di erogazione del servizio all'utenza.

PRODOTTI	GIACENZA AL 31 DICEMBRE			
	2016	2017	2018	2019
NASPI	263.323	174.135	103.135	95.700
CIGO	197.714	91.157	69.873	79.784
COMUNICAZIONI BIDIREZIONALI CON LE AZIENDE	350.304	104.850	82.238	53.725
RICORSI AMMINISTRATIVI	103.399	133.608	130.189	128.743
RICOSTITUZIONI DI PENSIONI SETTORE PRIVATO	248.315	317.137	264.481	210.804
RICOSTITUZIONI FONDI SPECIALI	20.804	18.473	17.681	12.866
RICOSTITUZIONI INVALIDITÀ CIVILE E ASSEGNI SOCIALI	203.066	243.975	240.748	211.301

# Criticità e azioni di contrasto - 1

I positivi risultati elencati non devono ridimensionare l'attenzione per le molte sfide ancora da vincere. Nella tabella seguente viene offerto un quadro sintetico delle principali criticità tutt'ora presenti, degli interventi attuati e di quelli futuri da mettere in cantiere.

## GESTIONE INDEBITI DA PRESTAZIONI



### DESCRIZIONE

L'Istituto deve gestire una quantità elevata di indebiti.



### INTERVENTI EFFETTUATI

L'accertamento degli indebiti da prestazione è uno degli obiettivi economico - finanziari della dirigenza.



### INTERVENTI DA EFFETTUARE

Occorre valutare l'attivazione di un indicatore di qualità.

# Criticità e azioni di contrasto - 2

## CONTENZIOSO AMMINISTRATIVO



### DESCRIZIONE

La mancata gestione dei ricorsi amministrativi (anche, ove ne ricorrano i presupposti, in autotutela) genera contenzioso giudiziario e spese evitabili per l'Istituto.



### INTERVENTI EFFETTUATI

Nel Piano Performance 2020/2022 sono stati introdotti due nuovi indicatori collegati alla riduzione della giacenze presso le Direzioni Regionali/DCM e le Direzioni Centrali che hanno competenza rispetto ad alcune tipologie di ricorsi.



### INTERVENTI DA EFFETTUARE

Andrà monitorato l'impatto degli indicatori. Infatti, sia l'indicatore introdotto nel 2018, sia i due nuovi indicatori recentemente attivati dovrebbero avere un impatto positivo anche nel 2020, garantendo un'ulteriore riduzione della giacenza.



### DESCRIZIONE

Il mancato aggiornamento dei conti impedisce la tempestiva erogazione delle prestazioni.



### INTERVENTI EFFETTUATI

Nel 2019 sono proseguiti i progetti nazionali pluriennali di miglioramento e sono state gestite liste di posizioni collegate a domande di pensionamento anticipato relative al regime di "quota 100". E' proseguita, inoltre, l'attività dell'Ufficio "Estratto Conto Contributivo" sulla gestione di pratiche vetuste di riscatto e ricongiunzione.



### INTERVENTI DA EFFETTUARE

Continueranno i progetti nazionali di miglioramento (sulla definizione dei riscatti e delle ricongiunzioni presentati ante 2012 e sugli scarti dei pagamenti mensili per riscatto) e l'attività dell'Ufficio Progetto ECO. Sarà, inoltre, attivato un nuovo progetto nazionale sulle Richieste di Variazione della Posizione Assicurativa.

## CONTO ASSICURATIVO GESTIONE PUBBLICA

## Criticità e azioni di contrasto - 3

### PRODOTTI GESTIONALI DELLE PENSIONI PUBBLICHE



#### DESCRIZIONE

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



#### INTERVENTI EFFETTUATI

Non sono stati attivati interventi specifici perché la misurazione è effettuata attraverso codici modello generici e compositi che rendono difficile una misurazione oggettiva. Tuttavia nel 2019 è iniziata l'attività di attualizzazione dei codici modello.



#### INTERVENTI DA EFFETTUARE

Deve essere completata l'attività di attualizzazione dei codici modello. La criticità può essere risolta solo con un intervento pluriennale.

### RICOSTITUZIONI DI PENSIONE



#### DESCRIZIONE

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



#### INTERVENTI EFFETTUATI

L'indicatore che premia la riduzione delle giacenze (seguendo l'ordine cronologico) inizialmente previsto per le ricostituzioni AGO, ART, COM, CD, è stato esteso alle ricostituzioni dei Fondi Speciali e delle prestazioni assistenziali (invalidità civile ed assegni e pensioni sociali).



#### INTERVENTI DA EFFETTUARE

Occorre monitorare l'andamento degli indicatori che dovrebbe determinare riduzioni ulteriori della giacenza.

## Il portale internet

Rispetto alla prima pubblicazione del 2017 il sito web *www.inps.it* ha subito numerose rifiniture ed implementazioni funzionali, volte a rafforzare il concetto di centralità dell'utente, mentre altre ancora sono in corso di studio o di sviluppo. Si riportano alcuni dati relativi all'utilizzo del portale.

ACCESSI AL PORTALE INTERNET INPS			
DESCRIZIONE	PERIODO DI OSSERVAZIONE		
	2017	2018	2019
N. VISITATORI NELL'ANNO	401.357.439	449.797.208	555.577.508
MEDIA N. VISITATORI GIORNALIERI	1.099.609	1.232.321	1.522.130
PICCO N. VISITATORI GIORNALIERI	2.951.354	2.540.183	2.902.393
N. PAGINE WEB VISITATE NELL'ANNO	3.698.349.987	4.145.499.197	4.821.248.786
MEDIA N. PAGINE VISITATE AL GIORNO	10.132.466	11.357.532	13.208.900
PICCO N. PAGINE VISITATE AL GIORNO	28.394.883	22.620.618	27.002.826
N. TOTALE PAGINE WEB SUL SITO	66.366	69.028	81689
N. MODULI ON-LINE	737	745	761



Dall'analisi emerge un trend di costante e consistente crescita in tutte le dimensioni oggetto di misurazione. La controtendenza, rispetto a tale trend, dei soli valori «Picco n. visitatori giornalieri» e «Picco n. pagine visitate al giorno», attesta da parte dell'utenza un ricorso via via più costante e meno occasionale ai servizi offerti tramite il portale INPS.

# Utilizzo dei servizi on-line autenticati

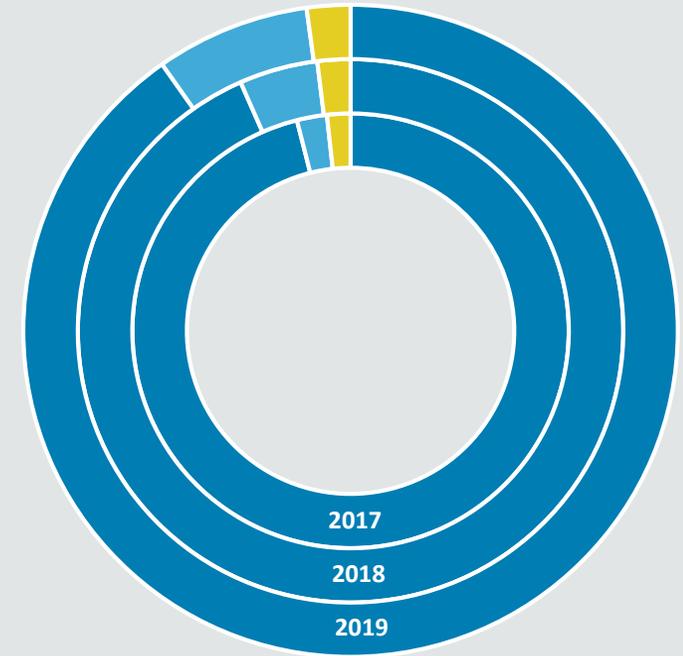


Per l'Istituto, nell'ambito del sistema multicanale di accesso, ha un ruolo strategico l'utilizzo del PIN e degli altri strumenti a questo alternativi (SPID; CNS).

Al 31 dicembre 2019 gli utenti titolari di PIN sono 24.788.739 (incremento del 6% rispetto al 2018) a cui si aggiungono 306.921 utenti non titolari di PIN che accedono con credenziali SPID e 176.996 utenti non titolari di PIN che accedono con CNS.

Il numero di utenti che ha effettuato almeno un accesso con PIN si riduce di circa il 3% sia nel 2018 che nel 2019 in favore di un maggior numero di utenti che ha effettuato almeno un accesso con SPID e CNS.

UTILIZZO SERVIZI ON-LINE AUTENTICATI



- Utenti che hanno fatto almeno un accesso con PIN
- Utenti che hanno fatto almeno un accesso con SPID
- Utenti che hanno fatto almeno un accesso con CNS

## Accessi tramite altri canali

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



Il netto incremento, a partire dal 2018, degli accessi ai suddetti servizi è conseguenza diretta della modalità di progettazione del nuovo portale, che consente di accedervi in modalità nativa tramite i dispositivi mobili.

Al sostanziale incremento degli indicatori ha contribuito in modo particolare il rilascio di alcuni servizi di largo interesse, come quello introdotto nel 2019 per la consultazione dello stato delle domande di NASPI e del Reddito/Pensione di Cittadinanza.

ACCESSI TRAMITE ALTRI CANALI			
DESCRIZIONE	2017	2018	2019
UTENTI CHE HANNO FATTO ALMENO UN ACCESSO SU APP MOBILE	544.943	811.135	1.389.528
TOTALE ACCESSI SU APP MOBILE	24.965.786	49.854.554	80.905.580
QUESITI APERTI SU LINEA INPS	1.153.581	1.388.696	1.734.886
DOWNLOAD APPLICAZIONI INPS PER SMARTPHONE	557.533	843.749	1.335.950
DOWNLOAD APPLICAZIONI INPS PER TABLET	48.863	54.310	45.850

# Contact center multicanale - 1

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



## Contact center multicanale - 2

Nelle tabelle seguenti sono riportati i dati relativi al numero di contatti gestiti e la tipologia di contatti con servizio maggiormente utilizzati. Per questi ultimi, la frequenza maggiore ha riguardato nel 2019 l'estratto di pagamento (33%) e il Reddito/ Pensione di cittadinanza (12%).



NEL CORSO DEL 2019 GLI OPERATORI HANNO GESTITO CIRCA 27 MILIONI DI CONTATTI

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

DESCRIZIONE	2018	2019	VAR % 2019/2018
CONTATTI GESTITI DA OPERATORE	25mln	27mln	8%
QUESITI INPS RISPONDE	723.189	1.260.967	74%
QUESITI INOLTTRATI DAL CCM ALLE SEDI (LINEA INPS)	1.388.706	1.513.909	9%
CHIAMATE VIA WEB E SKYPE	61.351	31.420	-48%

Fonte: Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi Informativi

I CONTATTI CON SERVIZIO	2018	2019
DESCRIZIONE	%	%
ESTRATTO PAGAMENTI	32%	33%
REDDITO E PENSIONE DI CITTADINANZA	0%	12%
STATO DOMANDA	11%	10%
REI - REDDITO DI INCLUSIONE	18%	8%
PIN INPS - GESTIONE RICHIESTE	6%	7%
VISUALIZZAZIONE CORRISPONDENZA INPS	5%	5%
PENSIONI - DETTAGLIO RATA PAGAMENTO	8%	4%
STATO DOMANDA - INVALIDITÀ CIVILE	3%	3%
CARTA ACQUISTI POSIZIONE INDIVIDUALE	2%	2%
PRENOTAZIONE ACCESSO SPORTELLI DI SEDE	0%	2%
<b>TOTALE TOP 10</b>	<b>85%</b>	<b>84%</b>
<b>TOTALE ALTRO</b>	<b>15%</b>	<b>16%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Contact center multicanale - 3

Nel corso del 2019 le principali categorie di informazioni che gli utenti hanno richiesto agli operatori del Contact Center Multicanale hanno riguardato l'estratto dei pagamenti, le informazioni relative al RDC – Reddito di cittadinanza, oltre alla richiesta di informazioni sullo stato di domande già presentate.



### INPS RISPONDE

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

I CONTATTI DI TIPO INFORMATIVO*	2018	2019
DESCRIZIONE	%	%
RDC - REDDITO DI CITTADINANZA	0%	10%
NASPI	10%	9%
PIN-CITTADINI	7%	7%
ASSISTENZA SERVIZIO ON-LINE	6%	5%
ASSEGNO AL NUCLEO FAMILIARE LAVORATORI DIPENDENTI	0%	5%
INFORMAZIONI SEDI TERRITORIALI	5%	4%
BONUS BEBÈ	2%	2%
CONTRIBUTO NIDO	2%	2%
AUTORIZZAZIONE ANF	2%	2%
PENSIONI INVALIDI CIVILI	2%	1%
<b>TOTALE TOP 10</b>	<b>37%</b>	<b>49%</b>
<b>TOTALE ALTRO</b>	<b>63%</b>	<b>51%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

### **PARTE 3**

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

*Il processo di programmazione nel Piano della performance*

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

*Coerenza con la programmazione strategica*

*Ciclo della Pianificazione e Programmazione dell'Istituto*

*Confronto tra ciclo di programmazione INPS e quello adottato in ambito Ministeriale*

*Fasi, soggetti, tempi e responsabilità*

*Ciclo della performance, punti di forza*

*Ciclo della performance, punti di debolezza*

*Le azioni poste in essere nel 2019*

# Il processo di programmazione nel Piano della performance

Il processo di programmazione del Piano della Performance 2019-2021 si è svolto secondo i principi di gradualità e miglioramento continuo e in conformità alle Linee guida per il Piano della performance” redatte a giugno 2017, dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica – Ufficio per la valutazione della performance. Il processo è stato sviluppato secondo le seguenti fasi logiche.

## 1 DEFINIZIONE DELL'IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

## 2 ANALISI DEL CONTESTO

## 3 DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI E DELLE STRATEGIE

## 4 DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI E DEI PIANI OPERATIVI PER L'ANNO 2019

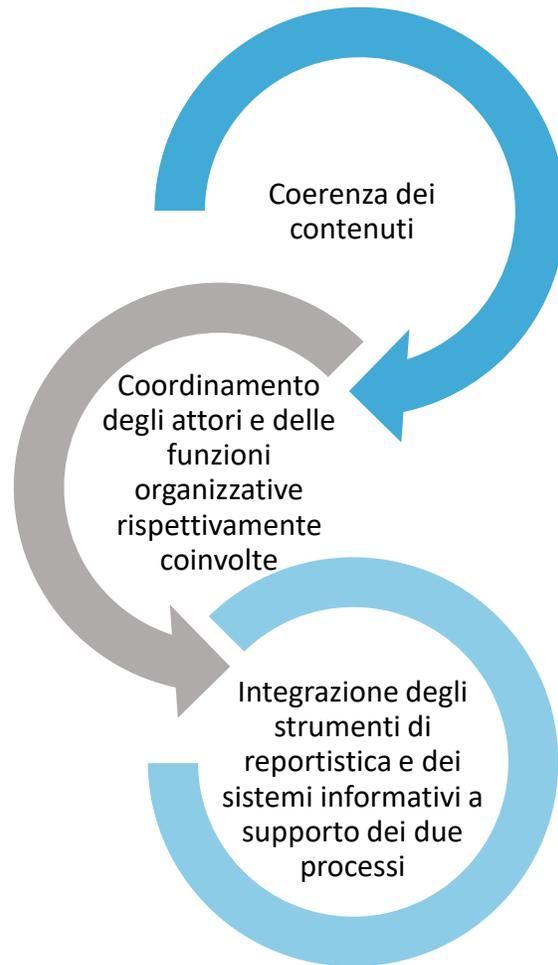
## 5 COMUNICAZIONE DEL PIANO

3 Incentrata sulla Relazione programmatica per gli anni 2019-2021 (delibera n 11 del 27 giugno 2018) redatta dal CIV. In coerenza a tali Linee di indirizzo il Presidente ha adottato le “Linee guida gestionali” approvate con determinazione n 119 del 19 settembre 2018 che rappresentano le direttive in base alle quali si è sviluppata l'attività di programmazione.

4 Con circolare n 121/2018 è stato avviato il processo di programmazione e budget per l'anno 2019. Nella Nota preliminare allegata al Bilancio preventivo per l'anno 2019 , approvato con deliberazione CIV n 2 del 29 gennaio 2019, sono riportate le risultanze del processo di programmazione coordinate con le linee di indirizzo del Presidente dell'Istituto e sono definiti gli obiettivi ed i programmi di innovazione e miglioramento affidati alle singole strutture dell'Istituto.

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

# Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio



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

- **Obiettivi triennali specifici di ente**

Declinazione in obiettivi annuali;

- **Obiettivi operativi**

Indicazione degli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance;

- **Obiettivi del personale dirigenziale**

Indicazione degli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance.

Il collegamento logico tra la pianificazione della performance ed il processo di programmazione economico-finanziaria sono stati garantiti ai tre livelli.

## Coerenza con la programmazione strategica

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

### Pianificazione

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

### Programmazione

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

### Consolidamento

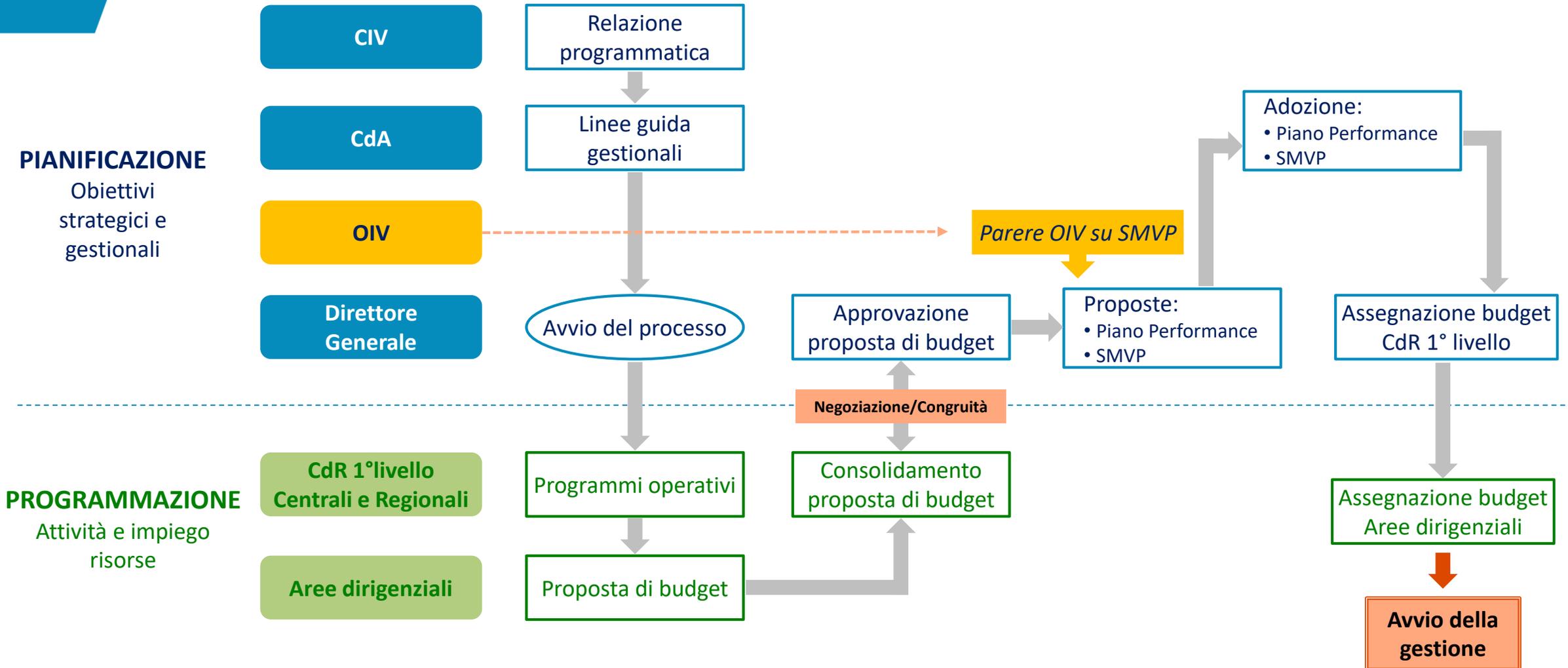
Concerne l'approvazione dei piani di produzione. Questa fase è realizzata in coerenza con gli obiettivi assegnati ai centri di responsabilità e collegati alle linee strategiche nonché alle risorse effettivamente stanziare in bilancio.

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

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

# Ciclo della Pianificazione e Programmazione dell'Istituto

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



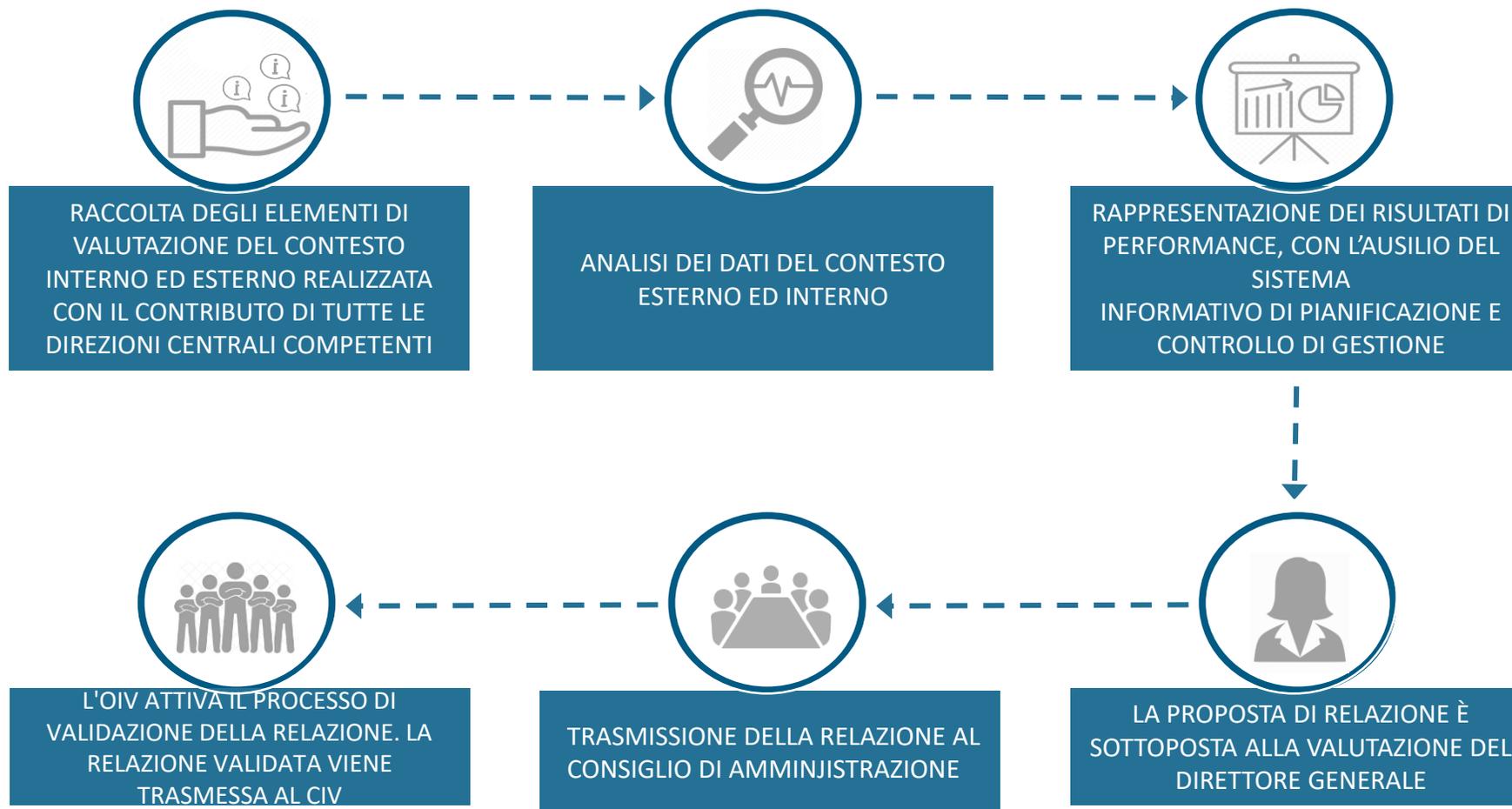
# Confronto tra ciclo di programmazione INPS e quello adottato in ambito Ministeriale

Si espongono, per opportuna completezza, alcune differenze fra il ciclo di programmazione in Istituto e quello generalmente attuato dai Ministeri in applicazione delle disposizioni sul ciclo della performance (decr. lgs n. 150/2009) sul bilancio (legge 196/2009) e della programmazione strategica (decr. lgs. n. 286/1999).

<b>APRILE</b> (anno -1)		<b>MAGGIO/SETTEMBRE</b> (anno -1)	<b>OTTOBRE/NOVEMBRE</b> (anno -1)	<b>DICEMBRE</b> (anno -1)	<b>GENNAIO</b> (anno di riferimento)
APPROVAZIONE DEL DOCUMENTO DI ECONOMIA E FINANZA.  IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO FISSA GLI OBIETTIVI GENERALI DELLA PA PUBBLICANDO APPOSITE LINEE GUIDA (MAI EMANATE FINORA).	<b>INPS</b>	ADOZIONE RELAZIONE PROGRAMMATICA DA PARTE DEL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA E SUCCESSIVA ADOZIONE LINEE GUIDA GESTIONALI DA PARTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE.	AVVIO DEL PROCESSO DI PROGRAMMAZIONE MEDIANTE PUBBLICAZIONE DELLA CIRCOLARE DA PARTE DEL DIRETTORE GENERALE. RECEPIMENTO DEI CONTENUTI DELLA CIRCOLARE NELLA NOTA PRELIMINARE AL BILANCIO D'ISTITUTO.	APPROVAZIONE DEL BILANCIO DELL'ISITUTO.	ADOZIONE DEL PIANO DELLA PERFORMANCE.
	<b>MINISTERI</b>	ATTO DI INDIRIZZO POLITICO DEL MINISTRO CHE FISSA LE PRIORITÀ POLITICHE IN COERENZA CON I CONTENUTI DEL DEF. OGNI MINISTERO FISSA GLI OBIETTIVI SPECIFICI DI ENTE TRIENNALI.	APPROVAZIONE NOTA INTEGRATIVA AL BILANCIO DELLO STATO CON RECEPIMENTO OBIETTIVI SPECIFICI TRIENNALI	APPROVAZIONE DEL BILANCIO DELLO STATO.	ADOZIONE DIRETTIVA DEL MINISTRO CHE FISSA GLI OBIETTIVI ED ASSEGNA LE RISORSE. ADOZIONE DEL PIANO DELLA PERFORMANCE (LA DIRETTIVA QUASI SEMPRE COSTITUISCE UN ALLEGATO AL PIANO).

# Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Il processo di redazione della presente Relazione si è svolto secondo le indicazioni e gli indirizzi della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, Ufficio per la valutazione della performance 2018 (Linee Guida n.3/2018) - con le seguenti fasi.





## PUNTI DI FORZA

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

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

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

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

### **CICLO INTEGRATO CON LA PIANIFICAZIONE STRATEGICA (LINEE DI INDIRIZZO E LINEE GUIDA GESTIONALI)**

Facilita la trasposizione di dette linee in azioni amministrative atte al loro perseguimento. Questa continuità di fasi permette di seguire la realizzazione degli obiettivi assegnati, verificando la congruità degli stessi con gli obiettivi strategici che l'Istituto si è dato.

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

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

## PUNTI DI DEBOLEZZA



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

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

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

Si necessita di ulteriori sforzi tesi a rendere la reportistica di più immediata lettura.

### **QUALITÀ ESPOSITIVA DEI DOCUMENTI DEL CICLO DELLA PROGRAMMAZIONE NON OTTIMALE**

Un miglioramento della qualità espositiva dei dati garantirebbe anche un maggior livello di *accountability*.

### **NUMERO DEGLI INDICATORI DI IMPATTO NON SODDISFACENTE**

Lo sviluppo di nuovi indicatori è importante al fine di una rappresentazione più completa dei risultati.

## Le azioni poste in essere nel 2019

Nel corso del 2019, in linea di continuità con le iniziative poste in essere negli anni precedenti, si è inoltre agito su alcuni punti critici con i seguenti obiettivi:

1

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

2

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

3

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

4

**Proseguire** le attività di sviluppo dei programmi di gestione (in particolare Piano Budget ed il Sistema di Monitoraggio della Produzione (SiMP) per rendere la reportistica di più immediata lettura.

### **PARTE 4**

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

*Obiettivi specifici di ente*

*Obiettivi gestionali*

*Programmi operativi e attività strategiche*

*Produzione*

*Indice di giacenza*

*Indice di deflusso*

*Qualità del servizio*

*Customer experience*

*Misurazione e valutazione della performance organizzativa delle strutture produttive*

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

*Valutazione individuale ed organizzativa dei dirigenti e dei professionisti*

## Obiettivi specifici di ente - 1

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

OBIETTIVO SPECIFICO DI ENTE	Risultato %	Effettivo	Obiettivo
<b>MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DEL CONTENZIOSO AMMINISTRATIVO</b>	<b>2,01</b>		
Indici Ricorsi amministrativi (indice di calcolo degli indicatori)		102,68	102
Indice qualità pareri e attività peritali prestazioni assistenziali		108,13	102
<b>MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ PERCEPITA DALL'UTENTE</b>	<b>1,84</b>		
Indice sintetico di qualità Area Customer Care (indice di calcolo degli indicatori)		102,86	101
<b>MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ PRESTAZIONI COLLEGATE ALLA CESSAZIONE/ SOSPENSIONE RAPPORTO DI LAVORO</b>	<b>8,94</b>		
Indice sintetico di qualità cessazione/sospensione rapporto di lavoro		111,12	102
<b>PROTEZIONE SOCIALE: OTTIMIZZAZIONE FLUSSI DOMANDE DI REDDITO DI CITTADINANZA, PRESTAZIONI A SOSTEGNO DELLA FAMIGLIA E INVALIDITÀ CIVILE</b>	<b>8,81</b>		
Percentuale definito domande Reddito di cittadinanza		96,55%	85%
Percentuale definito domande per sostegno alle famiglie		92,66%	85%
Indice sintetico di qualità Invalidità civile		105,95	102

## Obiettivi specifici di ente -2

### SI EVIDENZIANO I RISULTATI POSITIVI DEGLI OBIETTIVI:

- INCREMENTO ACCERTAMENTO ENTRATE (25,25);
- RIDUZIONE DEL NUMERO DI POSIZIONI ASSICURATIVE INCOMPLETE (18,18).

### SI RILEVANO DIFFICOLTÀ SULL'OBIETTIVO:

- RIDUZIONE DEI TEMPI DI DEFINIZIONE DEI PRODOTTI GESTIONALI DELLE PENSIONI PUBBLICHE (-21,13).

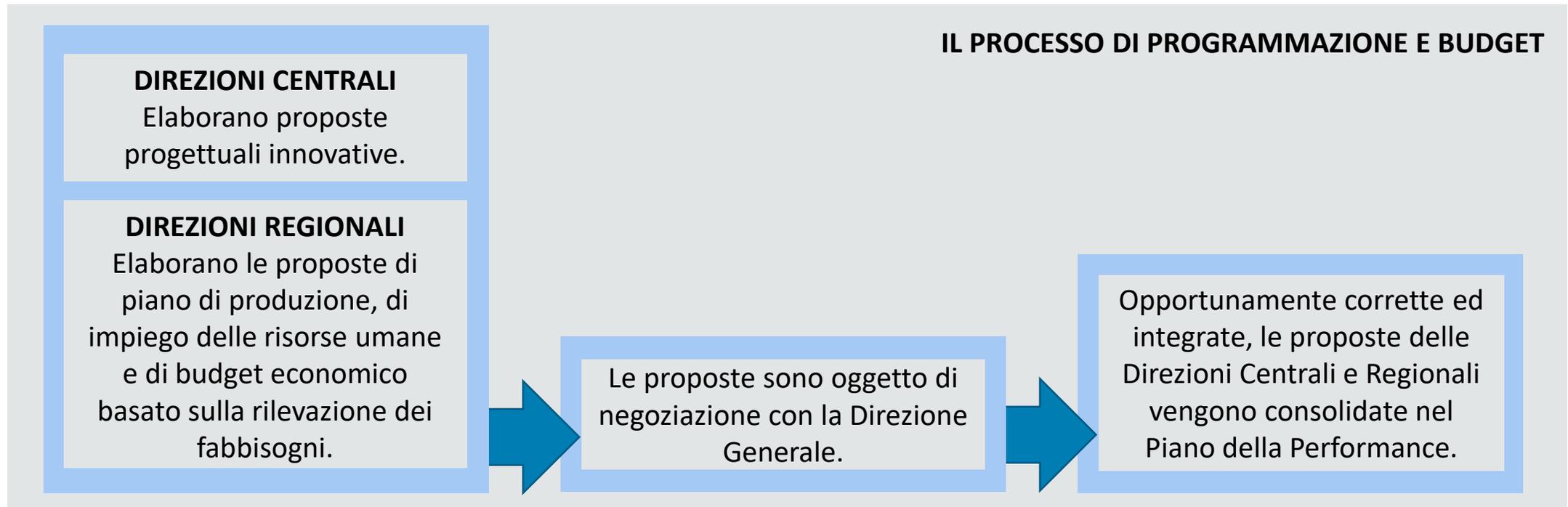
Il risultato sintetico, dato dalla media ponderata dei risultati dei singoli indicatori è positivo (+7,16%), pur con risultati diversi sui vari indicatori, a testimonianza dell'impegno profuso nel presidio delle attività sottese agli indicatori stessi.

OBIETTIVO SPECIFICO DI ENTE	Risultato %	Effettivo	Obiettivo
<b>INCREMENTO ACCERTAMENTO ENTRATE</b>	<b>25,25</b>		
Valori della Produzione Contributi (in Euro)		10.867.894.356	8.677.272.855
<b>RIDUZIONE DEL NUMERO DI POSIZIONI ASSICURATIVE INCOMPLETE</b>	<b>18,08</b>		
Indice qualità Conti Individuali		119,34	102
Implementazione Posizione Individuale dei Dipendenti Pubblici (riduzione di giacenza in pezzi)		187.759	158.996
Gestione scarti Riscatti e Ricongiunzioni Gestione Pubblica (riduzione di giacenza in pezzi)		5.576.673	8.202.333
Progetto ECO (domande definite)		73.933	52.293
<b>RIDUZIONE TEMPI DEFINIZIONE DEI PRODOTTI GESTIONALI DELLE PENSIONI PUBBLICHE</b>	<b>-21,13</b>		
Indice giacenza PDAP (in giorni)		210	150
Indice qualità pensioni gestione pubblica		99,70	102
<b>RISULTATO SINTETICO</b>	<b>7,16</b>		

## Obiettivi gestionali

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

La programmazione delle Direzioni Regionali per l'anno 2019 è stata incentrata sul Conto economico quale unico contenitore delle entrate e delle uscite per finalità istituzionali e dei relativi rendimenti in termini di valore economico della produzione, nonché dei costi e dei ricavi di funzionamento.



Ad ognuna delle 6 linee guida gestionali individuate dal Presidente sulla base degli indirizzi strategici forniti dal CIV sono state associate le attività progettuali strumentali alla realizzazione della stessa.

Per l'anno 2019, le predette attività progettuali hanno assunto carattere meramente strumentale rispetto al raggiungimento degli obiettivi specifici di ente declinati per ogni linea guida, pertanto, non sono state valorizzate ai fini della performance delle Strutture di Direzione generale, ma sono state comunque oggetto di rendicontazione secondo le consuete modalità.

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

## ATTIVITÀ PROGETTUALI

L'Allegato 1 alla *Relazione sulla Performance 2019* contiene l'elenco completo dei Progetti realizzati nel 2019, comprensivo di quelli non collegati alla realizzazione di obiettivi specifici di Ente.

## ATTIVITÀ STRATEGICHE

L'Allegato 2 alla *Relazione sulla Performance 2019* presenta l'anagrafica completa delle Attività Strategiche realizzate nel 2019 e strumentali a singoli obiettivi CIV.

## Produzione - 1

I volumi di produzione omogeneizzata sono diminuiti rispetto al 2018. Tuttavia dall' 1/1/2019, per effetto di sviluppi del software di gestione, sono stati più che dimezzati i coefficienti di omogeneizzazione di alcuni prodotti ad alta frequenza di pervenuto, quale l'indennità di NASPI (all'interno dell'Area Ammortizzatori Sociali) e la correzione degli scarti di pagamenti di riscatti e ricongiunzioni (Area Anagrafica e Flussi), per cui i dati del 2018 e del 2019 non sono confrontabili. Al netto di queste modifiche, in quasi tutte le altre aree di produzione si registrano invece aumenti di produzione omogeneizzata.

NAZIONALE	PRODUZIONE LORDA	NAZIONALE	PRODUZIONE LORDA	
	CONSUNTIVO 12/2018		PIANO 2019	CONSUNTIVO 12/2019
<b>A0 - PRESTAZIONI E SERVIZI INDIVIDUALI</b>	9.907.271	<b>AREA PRESTAZIONI E SERVIZI INDIVIDUALI</b>	10.225.506	8.742.212
<b>ASSICURATO / PENSIONATO</b>	2.317.210	<b>ASSICURATO PENSIONATO (gestione privata)</b>	2.584.994	2.133.390
<b>PDAP – PENSIONI</b>	175.294	<b>ASSICURATO PENSIONATO (gestione pubblica)</b>	239.368	202.441
<b>PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE</b>	327.236	<b>CONVENZIONI INTERNAZIONALI</b>	212.472	188.878
		<b>PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE E FONDI SPECIALI</b>	163.452	162.747
<b>PDAP - PRESTAZ.FINE RAPP. E PREVID.COMPL.</b>	315.017	<b>PRESTAZIONI FINE SERVIZIO E PREV.COMPLEM.DIPEND. PPAA</b>	479.982	391.803
<b>GESTIONE CONTO ASSICURATIVO INDIVIDUALE</b>	1.122.138	<b>GESTIONE CONTO ASSICURATIVO INDIVIDUALE</b>	1.701.068	1.255.982
<b>PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO</b>	4.845.170	<b>AMMORTIZZATORI SOCIALI</b>	3.968.951	3.621.833
<b>SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI</b>	658.690	<b>SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI</b>	682.944	655.010
<b>PDAP - CREDITO E WELFARE</b>	146.516	<b>CREDITO E WELFARE</b>	192.275	130.128

## Produzione - 2

Il volume di produzione lorda si è attestato, al 31.12.2019, a 18.039.942 punti omogeneizzati. Anche nel 2019 l'area Prestazioni e Servizi si conferma, per effetto dell'elevata domanda di prestazioni, come quella con maggiore produzione.

NAZIONALE	PRODUZIONE LORDA	NAZIONALE	PRODUZIONE LORDA	
	CONSUNTIVO 12/2018		PIANO 2019	CONSUNTIVO 12/2019
<b>B0 - FLUSSI CONTRIBUTIVI E VIGILANZA DOCUMENTALE E ISPETTIVA</b>	8.842.277	FLUSSI CONTRIBUTIVI E VIGILANZA DOCUMENTALE E ISPETTIVA	6.711.536	6.506.737
<b>ANAGRAFICHE E FLUSSI</b>	4.834.353	ANAGRAFICA E FLUSSI	2.767.371	2.590.381
<b>ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO</b>	3.671.626	ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	3.545.547	3.351.845
<b>VERIFICA AMMINISTRATIVA</b>	336.298	VIGILANZA DOCUMENTALE	312.389	482.738
		VIGILANZA ISPETTIVA E FLUSSI	86.230	81.773
<b>C0 - PRESIDIO DELLE CONFORMITA' DI SEDE E CUSTOMER CARE</b>	2.121.684	PRESIDIO DELLE CONFORMITA' DI SEDE E CUSTOMER CARE	2.356.176	2.773.352
<b>CONTROLLO PRESTAZIONI</b>	1.772.970	CONTROLLO PRESTAZIONI	1.734.217	2.018.112
<b>GESTIONE RICORSI AMM.VI</b>	219.439	GESTIONE ORGANIZZATIVA DEI RICORSI AMMINISTRATIVI	164.400	190.102
<b>ARCHIVI DEP-CORR / DIREZIONE ALTRE AREE</b>	129.275	ARCHIVI	56.763	118.335
<b>D0 - DIREZIONE E ATTIVITA' DI STAFF</b>		ACCERTAMENTO INV. CIV.	400.796	446.803
<b>RE - PRESIDIO DELLE CONFORMITA' E DEI LIVELLI DI SERVIZIO</b>	121.968	PRESIDIO DELLE CONFORMITA' DI SERVIZIO	88.660	99.414
		AMMORTIZZATORI SOCIALI	-	-
<b>REE1_02 - CONTROLLO DEL PROCESSO PRODUTTIVO</b>	121.968	CONTROLLO DEL PROCESSO PRODUTTIVO	88.660	98.444
		CONTROLLO DELLE AUTOCERTIFICAZIONI	-	970
<b>Totale aree produzione (netto vigil.isp.) e CPP</b>	<b>20.993.200</b>	<b>TOTALE AREE DI PRODUZIONE (netto vig. ispettiva)</b>	<b>19.295.648</b>	<b>18.039.942</b>

## Produzione - 3

E' proseguita nel 2019 l'attività di recupero di aree di criticità attraverso due progetti nazionali pluriennali di miglioramento ed il piano nazionale di sussidiarietà.

In tabella sono sintetizzati gli obiettivi ed i risultati realizzati al 31/12/2019.

I progetti di miglioramento a rilevanza Nazionale hanno contribuito in modo determinante allo smaltimento delle giacenze raggiungendo una percentuale di realizzazione del 355%.

	OBIETTIVO NAZIONALE	CONSUNTIVO AL 31/12/2019	% REALIZZAZIONE
<b>SUSSIDIARIETÀ 2019 *</b>	686.329	949.566	138%
<b>PROGETTI NAZIONALI MIGLIORAMENTO 2019**</b>	1.017.363	3.614.250	355%

\* Il dato della Sussidiarietà è espresso in Punti Omogeneizzati.

\*\*Il dato dei Progetti di Miglioramento è espresso in pezzi.

### PROGETTI NAZIONALI DI MIGLIORAMENTO



Afferiscono ai seguenti prodotti:

- Lavorazioni per l'implementazione volontaria della posizione assicurativa individuale dei dipendenti pubblici (P2);
- Lavorazione degli scarti relativi a riscatti e ricongiunzioni Gestione Dipendenti Pubblici (P3).

### PIANO NAZIONALE DI SUSSIDIARIETÀ

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

## Produzione - 4

In tabella sono rappresentati i risultati produttivi a livello di Direzione Regionale/Coordinamento Metropolitano. Sono esposti gli scostamenti fra il 2018 e il 2019 relativi alle risorse effettive disponibili -FTE e alla produzione omogeneizzata lorda, per quest'ultima è riportato anche lo scostamento tra piano e consuntivo 2019.

Direzioni Regionali/ Coordinamento Metropolitano	Produzione Lorda totale aree (al netto della vig. Ispettiva)					FTE Complessivi (ABC + COM + ALTRE)		
	Cons.12/2018	Piano 2019	Cons. 12/2019	Cons. 12/2019 VS Cons. 12/2018	Cons. 12/2019 VS Piano 2019	FTE 2018	FTE 2019	FTE 2019 VS FTE 2018
PIEMONTE	1.271.122	1.255.238	1.171.835	92%	93%	1.338,75	1.466,11	110%
VALLE D'AOSTA	55.597	50.123	42.215	76%	84%	61,05	74,72	122%
LOMBARDIA	1.894.967	1.647.388	1.656.055	87%	101%	1.805,58	1.949,62	108%
LIGURIA	570.970	497.211	480.583	84%	97%	568,67	643,24	113%
TRENTINO ALTO ADIGE	377.763	332.605	309.794	82%	93%	361,33	396,79	110%
VENETO	1.519.971	1.369.917	1.237.920	81%	90%	1.346,49	1.531,12	114%
FRIULI VENEZIA GIULIA	418.679	383.419	354.600	85%	92%	452,45	508,33	112%
EMILIA ROMAGNA	1.500.103	1.316.626	1.253.702	84%	95%	1.451,09	1.621,39	112%
TOSCANA	1.308.446	1.181.752	1.135.267	87%	96%	1.238,14	1.402,77	113%
UMBRIA	351.271	319.861	308.009	88%	96%	374,27	431,67	115%
MARCHE	574.544	549.627	524.432	91%	95%	649,05	709,23	109%
LAZIO	478.261	546.290	455.583	95%	83%	585,07	762,53	130%
ABRUZZO	697.809	581.471	593.823	85%	102%	686,73	771,61	112%
MOLISE	140.522	128.474	129.597	92%	101%	185,49	205,44	111%
CAMPANIA	1.017.389	968.579	931.885	92%	96%	1.243,89	1.355,07	109%
PUGLIA	1.583.902	1.420.039	1.389.430	88%	98%	1.630,09	1.824,68	112%
BASILICATA	245.564	246.835	202.231	82%	82%	264,05	315,95	120%
CALABRIA	939.787	921.010	848.541	90%	92%	1.136,21	1.215,12	107%
SICILIA	2.001.368	1.611.937	1.764.598	88%	109%	1.836,14	2.090,96	114%
SARDEGNA	642.711	615.460	540.146	84%	88%	709,55	788,83	111%
DCM MILANO	941.765	807.339	848.068	90%	105%	958,02	1.115,46	116%
DCM ROMA	1.530.944	1.635.534	1.387.475	91%	85%	1.773,01	1.996,04	113%
DCM NAPOLI	929.747	908.912	924.528	99%	102%	965,19	1.136,49	118%
Prog. Estratto Conto Dip. Pubblici			360					
DC Servizi agli Utenti			6.124					
<b>NAZIONALE</b>	<b>20.993.200</b>	<b>19.295.647</b>	<b>18.496.801</b>	<b>88%</b>	<b>96%</b>	<b>21.620</b>	<b>24.313</b>	<b>112%</b>


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

Rispetto ai valori consuntivi del 2018, l'indice di giacenza migliora in tutte le aree ad eccezione di quello relativo alle aree Ammortizzatori Sociali, Credito e Welfare e Anagrafica e Flussi.

\* L'Indice di Giacenza "Altre aree" per il 2018 è al netto della voce "Accertamento Inv.Civ" pari a 288, in quanto nel 2018 non rientrava nel computo dell'indice di giacenza di Area. Nettezza necessaria, quindi, al fine della confrontabilità dei dati.

ANDAMENTO DELL'INDICE DI GIACENZA IN GIORNI	CONSUNTIVO 2018 (valido solo ai fini del confronto con il 2019)	PIANO 2019	CONSUNTIVO AL 31/12/2019
<b>AREA PRESTAZIONI E SERVIZI INDIVIDUALI</b>	52	32	62
ASSICURATO PENSIONATO (gestione privata)	56	36	55
ASSICURATO PENSIONATO (gestione pubblica)	241	99	222
CONVENZIONI INTERNAZIONALI	153	93	124
PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE E FONDI SPECIALI	60	40	50
PRESTAZIONI FINE SERVIZIO E PREV.COMPLEM.DIPEND. PPA	242	113	222
AMMORTIZZATORI SOCIALI	23	18	36
SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI	37	24	34
CREDITO E WELFARE	206	86	269
<b>GESTIONE CONTO ASSICURATIVO INDIVIDUALE</b>	246	126	210
GESTIONE CONTO ASSICURATIVO INDIVIDUALE	246	126	210
<b>AREA FLUSSI CONTRIBUTIVI</b>	141	114	138
ANAGRAFICA E FLUSSI	110	86	117
ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	165	133	156
VIGILANZA DOCUMENTALE	139	114	115
<b>ALTRE AREE*</b>	130	109	126
CONTROLLO PRESTAZIONI	128	106	114
GESTIONE ORGANIZZATIVA RICORSI AMM.VI	147	138	128
ACCERTAMENTO E INV CIV			214

## Indice di giacenza - 2

### AMMORTIZZATORI SOCIALI

Tra le cause del peggioramento l'aumento della giacenza delle domande di autorizzazione alla Cassa Integrazione Guadagni per l'elevata piovosità di fine anno e le nuove modalità di fruizione degli assegni familiari.

### CREDITO E WELFARE

Si è registrato un aumento del pervenuto.

### ANAGRAFICA E FLUSSI

All'interno dell'area sono misurati tutti i prodotti relativi all'aggiornamento del conto. Il peggioramento dell'indice consegue al picco di pervenuto di richieste di aggiornamento degli iscritti alla Gestione Pubblica.

Il valore consuntivo può essere inoltre influenzato dal prescritto termine di presentazione della domanda di prestazione di servizio previsto dalla normativa vigente, generando un fisiologico deterioramento dell'indicatore. Ad esempio, per le pensioni pubbliche, la domanda deve essere trasmessa almeno 6 mesi prima del collocamento a riposo (circolare INPS n. 54 del 22 marzo 2016).



SI RAMMENTA CHE IL CONSUNTIVO DELL'INDICE DI GIACENZA DELL'ANNO PRECEDENTE PUÒ ESSERE SOGGETTO A VARIAZIONI PER GARANTIRE LA CONFRONTABILITÀ CON L'ANNO CORRENTE E TENER CONTO, TRA L'ALTRO, DI POSSIBILI RIMODULAZIONI DEGLI AGGREGATI DI PRODUZIONE E/O RIDETERMINAZIONE DEI COEFFICIENTI DI OMOGENEIZZAZIONE.

## Indice di deflusso

La difficoltà a conseguire gli indici di giacenza programmati è confermata dal mancato conseguimento del valore 1 sull'indice di deflusso nell'Area Prestazioni e Servizi e su quello complessivo.



**INDICE DI  
DEFLUSSO**

=

LAVORAZIONI DEFINITE  
NELL'ANNO

LAVORAZIONI PERVENUTE  
NELL'ANNO

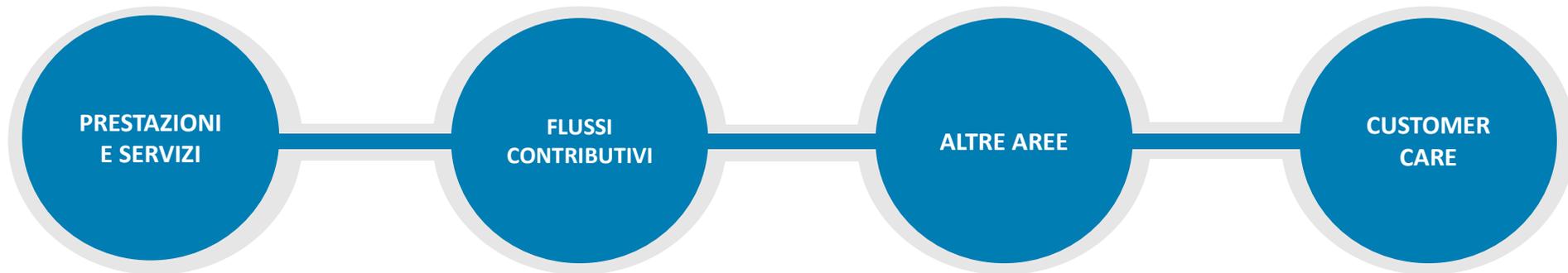
L'indice di deflusso misura la capacità delle strutture produttive di ridurre il magazzino.

Il report riassume l'indice di deflusso in termini di singole lavorazioni (rapporto fra definito e pervenuto nell'anno di riferimento). Un valore superiore ad 1 indica che le giacenze sono state ridotte.

INDICI DI DEFLUSSO PER AREA	CONSUNTIVO ANNO 2019
PRESTAZIONI E SERVIZI INDIVIDUALI	0,97
di cui GESTIONE CONTO ASSICURATIVO INDIVIDUALE	0,89
FLUSSI CONTRIBUTIVI	1,03
ALTRE AREE DI PRODUZIONE (esclusa vig.isp.)	1,00
<b>TOTALE AREE PRODUZIONE (ESCLUSA VIG.ISP.)</b>	<b>0,99</b>

## Qualità del servizio -1

Nel corso del 2019 è continuata la revisione, iniziata nel 2017, della composizione del Cruscotto Qualità, ampliando ulteriormente la *baseline*, eliminando indicatori afferenti a bisogni sociali non più attuali e inserendone altri orientati alla creazione di valore per l'utente e per l'Istituto e tesi ad evidenziare l'effettiva qualità percepita dagli utenti. In tale ultima prospettiva, è stato confermato l'inserimento della sezione Customer Care, introdotta nel 2017, che misura i processi relazionali con i cittadini. Attualmente le sezioni relative ai processi produttivi sono 4.



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

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

## Qualità del servizio - 2

Le strutture di produzione (direzioni provinciali e filiali metropolitane) sono state inoltre divise in 7 cluster che raggruppano strutture omogenee per substrato sociale, economico e demografico, per consentire la definizione di obiettivi più coerenti con la situazione ambientale, senza rinunciare al miglioramento continuo dei servizi.

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

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

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



Dall'osservazione dei dati emerge una situazione diversificata che in particolare, a livello nazionale, mostra:

- ✓ un apprezzabile miglioramento dell'Indicatore sintetico di qualità delle aree di produzione relativamente all'anno precedente (+10,25);
- ✓ il mancato raggiungimento, a livello nazionale, dell'obiettivo di piano budget (- 0,71).

La differenza così netta nei risultati dipende dai criteri di fissazione degli obiettivi: quello di piano budget, definito previo confronto con la media di cluster, è infatti maggiormente sfidante rispetto a quello collegato al miglioramento dei risultati di struttura rispetto all'anno precedente.

Tuttavia il consistente scostamento positivo dei risultati che emerge dal confronto dei due anni testimonia il netto miglioramento dei servizi.

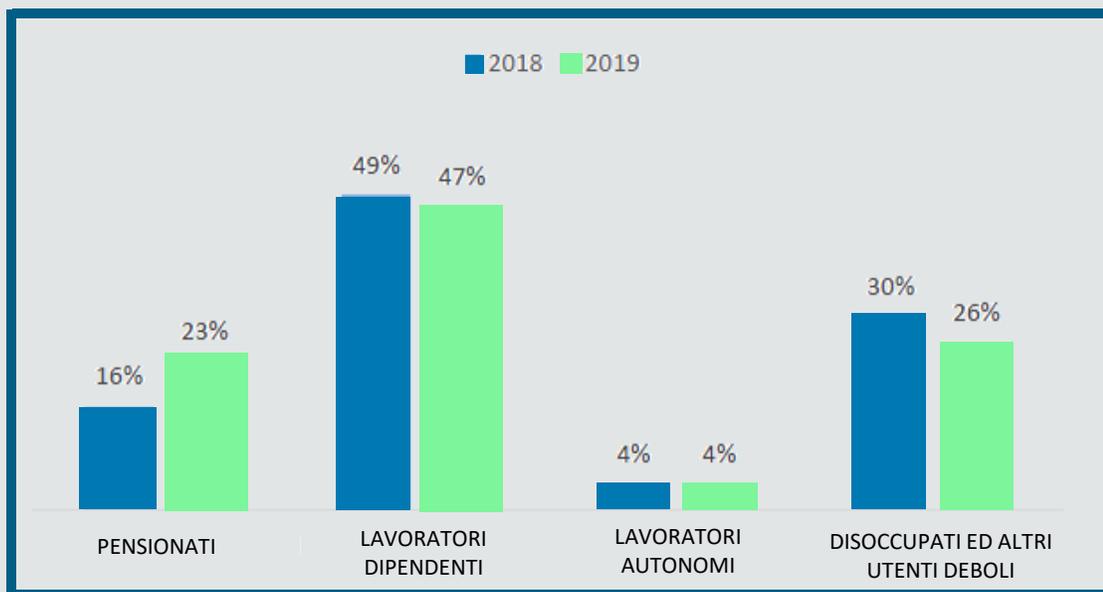
REGIONI / DCM	Indicatore sintetico di qualità delle aree di produzione*	scostamento % vs anno precedente	scostamento % vs budget
PIEMONTE	90,01	12,50%	3,48%
VALLE D'AOSTA	115,02	4,18%	4,30%
LOMBARDIA	106,80	9,68%	5,96%
LIGURIA	108,26	16,25%	6,94%
TRENTINO ALTO ADIGE	104,05	15,30%	-0,25%
VENETO	103,48	9,60%	4,76%
FRIULI VENEZIA GIULIA	114,55	12,72%	3,00%
EMILIA ROMAGNA	105,56	8,87%	1,72%
TOSCANA	113,42	16,70%	12,89%
UMBRIA	109,51	8,74%	5,09%
MARCHE	120,83	9,90%	6,39%
LAZIO	101,03	10,97%	-4,85%
ABRUZZO	102,00	9,78%	1,13%
MOLISE	99,12	11,52%	-0,35%
CAMPANIA	107,30	7,40%	-7,53%
PUGLIA	118,54	14,86%	6,24%
BASILICATA	93,83	14,21%	-0,89%
CALABRIA	113,26	8,11%	-0,09%
SICILIA	113,76	13,40%	2,86%
SARDEGNA	79,97	8,07%	-5,77%
DCM MILANO	84,67	10,06%	6,71%
DCM ROMA	87,35	12,43%	-1,26%
DCM NAPOLI	92,00	8,20%	-4,85%
<b>NAZIONALE</b>	<b>100,00</b>	<b>10,25%</b>	<b>-0,71%</b>

\* Il valore espresso in questa colonna indica il c.d. posizionamento, ovvero il livello dei servizi garantiti in confronto con quelli garantiti dalle altre strutture regionali/DCM dello stesso cluster regionale.

# Customer experience - 1

Per la valutazione dei servizi offerti, è stata realizzata anche un'indagine di Customer Experience. Il campione di utenti da intervistare è stato individuato definendo un set di prodotti, tra quelli monitorati nel cruscotto direzionale, che fosse maggiormente rappresentativo dei servizi offerti dall'Istituto su tutto il territorio nazionale. Sono stati estratti gli utenti che avevano ricevuto una prestazione, o concluso positivamente un'istanza, nel periodo dal 1 giugno al 30 settembre 2019.

## IL PROFILO DEGLI UTENTI COINVOLTI NELL'INDAGINE



<b>UTENTI COINVOLTI</b>	438.132 (SU TUTTO IL TERRITORIO NAZIONALE)
<b>CANALE DI CONTATTO</b>	EMAIL CON LINK AL QUESTIONARIO
<b>QUESTIONARI COMPILATI</b>	76.197 (17,4% DEI QUESTIONARI INVIATI)
<b>SCALA DI PREFERENZA ADOTTATA</b>	DA 1 A 5

Per quanto riguarda la composizione degli utenti che hanno aderito all'indagine, classificati per profilo, i due aggregati di maggiore entità risultano i lavoratori dipendenti (47%) ed i disoccupati (26%) (ambidue in calo rispetto al 2018), mentre i pensionati rappresentano nel 2019 il 23% (contro il 16% del 2018) e i lavoratori autonomi il 4% del totale dei rispondenti.

## Customer experience - 2

Sono stati calcolati 4 indici di Customer Experience (più un indice di soddisfazione globale), come media ponderata dei giudizi formulati nelle domande che si riferiscono al canale utilizzato dall'utenza per usufruire dei servizi Inps.

### IL TASSO DI RISPOSTA DEGLI UTENTI

Nonostante nel 2019 siano stati inviati meno questionari rispetto all'anno precedente, la percentuale di utenti rispondenti (calcolati come rapporto tra risposte ricevute e questionari inviati) conferma il trend di costante crescita dal 2017.

ANNO	QUESTIONARI INVIATI	RISPOSTE	% RISPOSTE/ QUESTIONARI INVIATI
2017	318.137	33.828	10,6%
2018	595.353	82.398	13,9%
2019	438.132	76.197	17,4%

### INDICI DI CUSTOMER EXPERIENCE

#### Indice di Contact Center

Giudizi sulle interazioni effettuate tramite il Contact Center

#### Indice di Sede

Giudizi espressi sui fattori di ordine relazionale e relativi all'utilità del contatto presso lo sportello fisico della struttura.

#### Indice di Soddisfazione Globale

Sintetizza il giudizio complessivo rilevato al termine dell'esperienza di relazione con l'Istituto, mediando fra i 4 indici specifici.

#### Indice Internet

Giudizi espressi sulle interazioni effettuate tramite sito web e sull'App Mobile.

#### Indice di Patronato

Giudizi sulle interazioni effettuate tramite il Patronato.

## Customer experience - 3

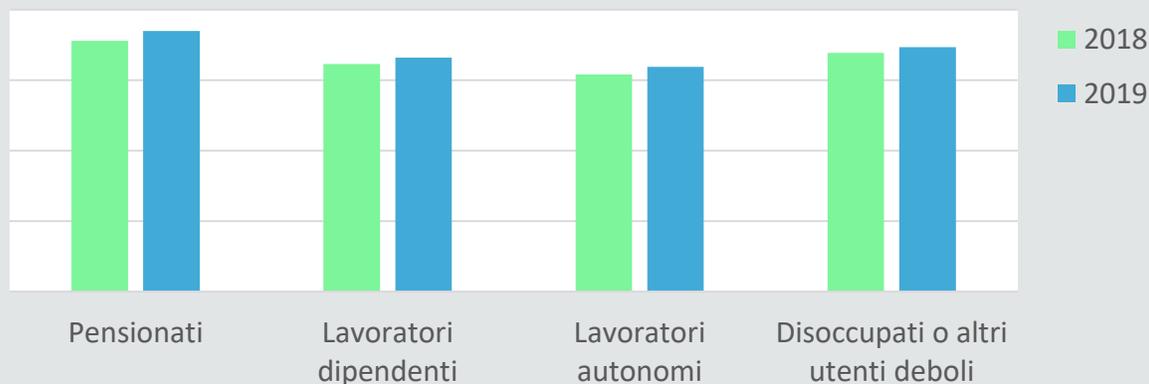
La rilevazione di Customer Experience nazionale del 2019 ha rispecchiato la struttura del questionario proposto per la rilevazione 2018, per cui i dati raccolti dalle due indagini sono confrontabili.

Con esclusione del contact center, in leggero calo, tutti gli indici di contatto presentano un miglioramento rispetto all'indagine effettuata nel 2018.

L'Indice di Soddisfazione Globale ottenuto con l'indagine 2019 è infatti pari a 3,74, leggermente migliore rispetto alla rilevazione effettuata l'anno precedente.

INDICI PER CANALE	2018	2019	2019/2018
INDICE DI SEDE	3,34	3,46	3,59 %
INDICE INTERNET	3,60	3,62	0,56 %
INDICE CONTACT CENTER	3,48	3,45	-0,86 %
INDICE PATRONATO	4,03	4,08	1,24 %
<b>INDICE SODDISFAZIONE GLOBALE</b>	<b>3,68</b>	<b>3,74</b>	<b>1,63 %</b>

### INDICI PER PROFILO UTENTE



INDICI PER PROFILO UTENTE	2018	2019	2019/2018
PENSIONATI	3,56	3,70	3,93%
LAVORATORI DIPENDENTI	3,23	3,32	2,79%
LAVORATORI AUTONOMI	3,08	3,19	3,57%
DISOCCUPATI O ALTRI UTENTI DEBOLI	3,39	3,47	2,36%

Rispetto alla categoria di utenti si evidenzia il minor livello di soddisfazione dei lavoratori autonomi (3,19) rispetto agli altri profili e un maggior livello di soddisfazione per i pensionati (3,70). Nel contempo i valori, nel 2019, migliorano per tutti i profili.

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

La misurazione e la valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle strutture centrali e territoriali dell'Inps viene effettuata attraverso l'utilizzo di un sistema di indicatori costruito in una prospettiva multidimensionale di efficacia ed efficienza.

## COMPONENTI PER LA RETRIBUZIONE ACCESSORIA

### INCENTIVO ORDINARIO

Collegato ad obiettivi di efficienza (produttività) ed efficacia (indicatori sintetici di qualità misurati attraverso obiettivi predefiniti di budget), può oscillare fra un parametro minimo pari a 90 ed un parametro massimo pari a 110 (con parametri intermedi di 95 e 100).

### INCENTIVO SPECIALE

Collegato al raggiungimento di obiettivi di efficacia (indicatori sintetici di qualità misurati attraverso il miglioramento rispetto all'anno precedente), può oscillare fra un parametro minimo di 80 e quello massimo di 100 (con oscillazioni lineari fra 80 e 100 collegate alla percentuale di raggiungimento).

PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE INCENTIVO ORDINARIO	NUMERO SEDI COLLOCATE NEL PARAMETRO AL 31/12/19
90	6
95	16
100	12
110	104

La tabella comprende l'adeguamento del parametro dell'incentivo ordinario per le strutture del Piemonte e della Calabria, in conseguenza dell'arrotondamento del risultato di produttività (scostamento inferiore a - 0,50 punti pro capite mensili).

PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE INCENTIVO SPECIALE	NUMERO SEDI COLLOCATE NEL PARAMETRO AL 31/12/19
< 90	0
TRA 90 E 99	3
= 100	135
> 100	0

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

In tabella sono elencate le strutture che hanno conseguito nel 2019 un parametro di liquidazione relativamente all'incentivo speciale (qualità) delle aree ABC inferiore a 100, per ognuna di esse sono elencate le maggiori criticità.

STRUTTURA	PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE INCENTIVO SPECIALE	PRINCIPALI CRITICITÀ
DIREZIONE PROVINCIALE CASERTA	90,00	Mancata riduzione giacenze Pensioni Provvisorie, ricostituzioni pensioni private e prestazioni assistenziali, illeciti penali, liste pensioni da verificare; gestione non efficiente delle Linee INPS e del TFS e TFR dipendenti pubblici; mancato aggiornamento Liste SICO; elevati tempi di definizione delle pensioni pubbliche; ridotta gestione Vigilanza documentale; elevato numero di domande di autorizzazioni CIGO accolte per riesame o ricorso.
DIREZIONE PROVINCIALE MATERA	90,00	Mancata riduzione giacenza degli illeciti penali, degli AVA formati e delle liste pensioni da verificare; gestione non efficiente delle prestazioni di invalidità civile e delle Linee INPS; mancato aggiornamento Liste SICO; tempi elevati di contabilizzazione dei crediti delle aziende con dipendenti; elevato numero di evidenze negli archivi delle aziende con dipendenti.
DIREZIONE REGIONALE SARDEGNA	90,00	Gestione non efficiente delle autorizzazioni CIGO, delle prestazioni di invalidità civile, delle pensioni del settore pubblico, delle prestazioni di Credito e Welfare e del TFR/TFS dei dipendenti pubblici, dell'Agenda Appuntamenti e delle Linee INPS; mancata riduzione giacenze Illeciti penali e Liste SICO.

# Misurazione e valutazione della performance organizzativa delle strutture produttive - 3

Si riporta l'elenco delle strutture suddivise in gruppi sulla base del parametro di liquidazione dell'incentivo ordinario (produttività efficace) delle Aree ABC conseguito nel 2019.

## INCENTIVO ORDINARIO PARAMETRO 90

CAGLIARI  
SASSARI  
SARDEGNA  
FM NORD-OVEST FLAMINIO  
FM SUD-OVEST  
DCM ROMA

## INCENTIVO ORDINARIO PARAMETRO 95

VALLE D'AOSTA  
GORIZIA  
TRIESTE  
UDINE  
PORDENONE  
FRIULI VENEZIA GIULIA  
CASERTA  
CAMPANIA  
POTENZA  
NUORO  
ORISTANO  
FM ROMA  
FM SUD-EST CASILINO  
FM ROMA TUSCOLANO  
FM ROMA MONTESACRO

## INCENTIVO ORDINARIO PARAMETRO 100

LATINA  
RIETI  
LAZIO  
AVELLINO  
BENEVENTO  
SALERNO  
MATERA  
BASILICATA  
VIBO VALENTIA  
PALERMO  
FM AREA NORD-CAMALDOLI  
DCM NAPOLI

# Misurazione e valutazione della performance organizzativa delle strutture produttive - 4

## INCENTIVO ORDINARIO PARAMETRO 110

ALESSANDRIA  
 ASTI  
 CUNEO  
 NOVARA  
 VERBANO-CUSIO OSSOLA  
 TORINO  
 VERCELLI  
 BIELLA  
 PIEMONTE  
 BERGAMO  
 BRESCIA  
 COMO  
 LECCO  
 CREMONA  
 MANTOVA  
 MONZA  
 LODI  
 PAVIA  
 SONDRIO  
 VARESE  
 LOMBARDIA

GENOVA  
 IMPERIA  
 LA SPEZIA  
 SAVONA  
 LIGURIA  
 BOLZANO  
 TRENTO  
 TRENTO ALTO ADIGE  
 BELLUNO  
 PADOVA  
 ROVIGO  
 TREVISO  
 VENEZIA  
 VERONA  
 VICENZA  
 VENETO  
 BOLOGNA  
 FERRARA  
 FORLI'  
 RIMINI  
 MODENA

PARMA  
 PIACENZA  
 RAVENNA  
 REGGIO EMILIA  
 EMILIA ROMAGNA  
 AREZZO  
 FIRENZE  
 PRATO  
 GROSSETO  
 LIVORNO  
 FM AREA STABIESE  
 LUCCA  
 MASSA CARRARA  
 PISA  
 PISTOIA  
 SIENA  
 TOSCANA  
 PERUGIA  
 TERNI  
 UMBRIA  
 ANCONA

ASCOLI PICENO  
 FERMO  
 MACERATA  
 PESARO  
 MARCHE  
 FROSINONE  
 VITERBO  
 CHIETI  
 L'AQUILA  
 PESCARA  
 TERAMO  
 ABRUZZO  
 CAMPOBASSO  
 ISERNIA  
 MOLISE  
 BARI  
 BARLETTA-ANDRIA-TRANI  
 BRINDISI  
 FOGGIA  
 LECCE  
 TARANTO

PUGLIA  
 CATANZARO  
 CROTONE  
 COSENZA  
 REGGIO CALABRIA  
 CALABRIA  
 AGRIGENTO  
 CALTANISSETTA  
 CATANIA  
 ENNA  
 MESSINA  
 RAGUSA  
 SIRACUSA  
 TRAPANI  
 SICILIA  
 FM MILANO  
 DCM MILANO  
 FM NAPOLI  
 FM AREA FLEGREA-POZZUOLI  
 FM AREA NOLANA

# Misurazione e valutazione della performance organizzativa delle strutture produttive - 5

In tabella le strutture che hanno conseguito il posizionamento migliore e peggiore all'interno di ciascun cluster.

CLUSTER	DP / FM	INDICATORE SINTETICO DI QUALITA' DELLE AREE DI PRODUZIONE effettivo al 31/12/2019
CLUSTER 1B	FM AREA FLEGREA-POZZUOLI	138,38
	FM SUD-OVEST EUR	87,33
	CLUSTER 1B	71,18
CLUSTER 2A	BARI	118,85
	PALERMO	89,58
	CLUSTER 2A	96,55
CLUSTER 2B	BRESCIA	124,81
	FM MILANO	87,81
	CLUSTER 2 B	115,03
CLUSTER 3A	TERAMO	129,87
	LATINA	78,70
	CLUSTER 3A	93,30
CLUSTER 3B	FORLI'	118,42
	VARESE	90,90
	CLUSTER 3B	120,50
CLUSTER 4A	SIENA	127,91
	L'AQUILA	95,07
	CLUSTER 4A	107,06
CLUSTER 4B	LA SPEZIA	126,52
	NOVARA	88,99
	CLUSTER 4 B	125,61

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

La tabella mostra l'elenco delle strutture meglio posizionate in assoluto, previo ricalcolo del posizionamento a livello nazionale.



**INDICATORE SINTETICO DI QUALITÀ DELLE AREE DI PRODUZIONE «NAZIONALIZZATO»**

$$\frac{\text{POSIZIONAMENTO DI SEDE}}{\text{POSIZIONAMENTO DI CLUSTER}} \times 100$$

100

CLUSTER - STRUTTURA	INDICATORE SINTETICO DI QUALITÀ DELLE AREE DI PRODUZIONE "NAZIONALIZZATO"
4B - LA SPEZIA	158,93
4B - LIVORNO	155,03
4B - FERMO	154,31
4B - PRATO	154,06
4B - ROVIGO	153,99
4B - MANTOVA	151,97
4B - PISTOIA	149,79
4B - RAVENNA	148,62
4B - SONDRIO	147,20
4B - GORIZIA	146,75

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

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

INCENTIVO ORDINARIO		
PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %
=90	82	14,9
TRA 90 E 99	142	25,9
=100	325	59,2
<b>TOTALE</b>	549	100

INCENTIVO SPECIALE		
PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %
=90	29	5,3
TRA 90 E 99	160	29,1
=100	360	65,6
<b>TOTALE</b>	549	100

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

# Valutazione individuale ed organizzativa dei dirigenti e dei professionisti

## PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI FASCIA 2

LA PERFORMANCE INDIVIDUALE È RELATIVA AI COMPORTAMENTI MANAGERIALI E PROFESSIONALI ED È SVILUPPATA ATTRAVERSO UNA SCHEDA DI VALUTAZIONE (RANGE DI VALUTAZIONE TRA 0 E 180).

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

La tabella evidenzia una sufficiente differenziazione : per il 24% degli incarichi assegnati non è stata erogata completamente la quota di retribuzione di risultato.

PUNTEGGIO SCHEDA		% RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI		% EROGAZIONE	NUMERO SCHEDE	%
DA PUNTI	A PUNTI	DA %	A %			
0	12	0	10	0	0	-
14	24	11,67	20	0	0	-
26	36	21,67	30	0	0	-
38	48	31,67	40	0	0	-
50	60	41,67	50	0	0	-
62	72	51,67	60	0	0	-
74	88	61,67	73,33	0	1	0,22%
90	94	75	76,33	75%	0	-
95	99	76,67	78	78%	0	-
100	104	78,34	79,67	81%	0	-
105	114	80	83	84%	2	0,44%
115	124	83,34	86,33	87%	5	1,11%
125	134	86,67	89,67	90%	6	1,33%
135	144	90	93	93%	6	1,33%
145	154	93,34	96,33	96%	23	5,11%
155	164	96,67	99,67	99%	65	14,44%
165	180	>100	>100	100%	342	76%
<b>TOTALE</b>					<b>450</b>	<b>100%</b>

# Valutazione individuale ed organizzativa dei dirigenti e dei professionisti

## PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI FASCIA 1

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

Le 489 schede totali riportate nelle due tabelle fanno riferimento a 464 dirigenti valutati (la differenza si deve ai doppi incarichi e alle conseguenti schede multiple per un singolo dirigente).

 SI EVIDENZIA CHE, ALLO STATO ATTUALE, IL PROCESSO DI VALUTAZIONE PER MEDICI E PROFESSIONISTI NON È STATO ANCORA AVVIATO POICHÉ MANCA LA CERTIFICAZIONE DEL CCNI 2019.

PUNTEGGIO SCHEDA		% RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI		% EROGAZIONE	NUMERO SCHEDE	%
DA PUNTI	A PUNTI	DA %	A %			
0	12	0	10	0	0	-
14	24	11,67	20	0	0	-
26	36	21,67	30	0	0	-
38	48	31,67	40	0	0	-
50	60	41,67	50	0	0	-
62	72	51,67	60	0	0	-
74	88	61,67	73,33	0	0	-
90	94	75	76,33	75%	0	-
95	99	76,67	78	78%	0	-
100	104	78,34	79,67	81%	0	-
105	114	80	83	84%	0	-
115	124	83,34	86,33	87%	0	-
125	134	86,67	89,67	90%	0	-
135	144	90	93	93%	0	-
145	154	93,34	96,33	96%	0	-
155	164	96,67	99,67	99%	0	-
165	180	>100	>100	100%	39	100%
<b>TOTALE</b>					<b>39</b>	<b>100%</b>

# Valutazione individuale ed organizzativa dei dirigenti e dei professionisti

## PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DIRIGENTI

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

Anche nel caso della Performance organizzativa il numero di incarichi è superiore a quello dei dirigenti e professionisti in forza all'Istituto in quanto alcuni incarichi sono assegnati *ad interim*.

A livello di Direzione Generale non emerge alcuna differenziazione. Sul territorio, invece, il 4,5% dei dirigenti subisce delle penalizzazioni.

### DIRIGENTI STUTTURE TERRITORIALI

PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %
TRA 80 E 89	0	0%
TRA 90 E 99	15	4,5%
=100	322	95,5%
<b>TOTALE</b>	<b>337</b>	<b>100%</b>

### DIRIGENTI STUTTURE CENTRALI

PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %
TRA 80 E 89	0	0%
TRA 90 E 99	0	0%
=100	176	100%
<b>TOTALE</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>

# Valutazione individuale ed organizzativa dei dirigenti e dei professionisti

## PERFORMANCE ORGANIZZATIVA PROFESSIONISTI E MEDICI

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

PARAMETRO LIQUIDAZIONE	PROFESSIONISTI E MEDICI					
	COORDINAMENTI LEGALE		COORDINAMENTI MEDICO LEGALE		COORDINAMENTI TECNICO EDILIZIO	
	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %
TRA 80 E 89	6	3,1%	8	5,2%	1	5%
TRA 90 E 99	30	15,7%	35	22,7%	1	5%
=100	155	81,2%	111	72,1%	18	90%
<b>TOTALE</b>	191	100%	154	100%	20	100%

Presso i Coordinamenti Generali non si evidenzia alcuna differenziazione nella valutazione. Sul territorio la differenziazione è più marcata, una parte di professionisti e medici che oscilla tra il 10% ed il 30% del totale non consegue il parametro massimo 100.

PARAMETRO LIQUIDAZIONE	PROFESSIONISTI E MEDICI							
	COORDINAMENTO GENERALE LEGALE		COORDINAMENTO GENERALE MEDICO LEGALE		COORDINAMENTO GENERALE TECNICO EDILIZIO		COORDINAMENTO GENERALE STATISTICO ATTUARIALE	
	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %
TRA 80 E 89	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TRA 90 E 99	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
=100	13	100%	12	100%	11	100%	13	100%
<b>TOTALE</b>	13	100%	12	100%	11	100%	13	100%

### **PARTE 5**

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

*Impiego delle risorse umane*

*Produttività*

*Contributo alla Riduzione del Debito Pubblico (Indicatore di Efficacia Economico-finanziaria della Produzione)*

*Gli indicatori economici della gestione*

*L'indicatore dei costi standard*

*Razionalizzazione logistica*

## Impiego delle risorse umane -1

Gli indicatori di impiego delle risorse umane (aree ABC + comandi) mostrano al 31 dicembre 2019 il seguente andamento.



IMPIEGO DELLE RISORSE UMANE	CONSUNTIVO 2019	CONSUNTIVO 2018
Impiego nelle aree di produzione delle sedi provinciali	83,9 %	85,5%
Impiego nelle aree di supporto delle sedi provinciali	7,2 %	7,6%
Impiego nelle sedi regionali (aree di staff della DR)	6,3 %	6,5%
Parametro della presenza	87,4 %	87,1%

### IMPIEGO NELLE AREE DI PRODUZIONE DELLE SEDI PROVINCIALI

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

L'obiettivo, per consentire maggiore flessibilità gestionale, è stato regionalizzato e differenziato fra le diverse regioni/DCM per tener conto del diverso livello di contenzioso giudiziario: il risultato (83,9%) è inferiore rispetto al consuntivo 2018 (85,5%).

## Impiego delle risorse umane -2

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



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

L'indicatore di impiego delle risorse umane nelle aree di supporto delle sedi provinciali (obiettivo ripartito in 4 cluster) mostra un miglioramento del dato nazionale (7,2%) rispetto al consuntivo 2018 (7,6%).

### **Parametro della presenza**

Il dato nazionale a consuntivo per il 2019 (87,4%) è sostanzialmente stabile rispetto al consuntivo 2018 (pari a 87,1%).

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

Il dato si riferisce all'impiego di risorse umane nelle Direzioni regionali e di Coordinamento metropolitano rispetto al totale delle risorse umane presenti nelle Strutture della Direzione regionale o di coordinamento metropolitano. Si evidenzia un leggero miglioramento per il 2019 (6,3%) rispetto al consuntivo 2018 (6,5%).

# Produttività

L'indice di produttività al 31/12/2019 si attesta a livello nazionale a 127,93 al di sopra del parametro di riferimento di periodo (124) che viene raggiunto dalla maggior parte delle regioni ad eccezione di Valle d'Aosta, Friuli Venezia Giulia, Basilicata, Sardegna e DCM Roma, Campania, Piemonte e Calabria.

REGIONI / DCM	INDICE PRODUTTIVITA' AREE PRODUZIONE
PIEMONTE	123,58
VALLE D'AOSTA	102,20
LOMBARDIA	135,39
LIGURIA	127,47
TRENTINO ALTO ADIGE	127,79
VENETO	124,22
FRIULI VENEZIA GIULIA	117,12
EMILIA ROMAGNA	126,97
TOSCANA	127,78
UMBRIA	129,18
MARCHE	124,05
LAZIO	124,79
ABRUZZO	126,55
MOLISE	126,38
CAMPANIA	123,01
PUGLIA	127,76
BASILICATA	119,47
CALABRIA	123,94
SICILIA	142,54
SARDEGNA	117,01
DCM MILANO	135,55
DCM ROMA	117,63
DCM NAPOLI	143,92
NAZIONALE	127,93



**INDICE DI  
PRODUTTIVITÀ**

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

\* AL NETTO DELL'ATTIVITÀ ISPETTIVA

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

Il risultato del Piemonte e della Calabria, ai fini della valutazione della performance organizzativa, è stato arrotondato a 124.

Sul raggiungimento del risultato a livello nazionale, oltre che il costante impegno del personale, hanno positivamente inciso i progetti nazionali di miglioramento ed il piano di sussidiarietà nazionale, con regia centrale, con l'obiettivo di redistribuire i carichi di lavoro da Regioni (o Coordinamenti metropolitani) con eccessivo prodotto ad altre che avevano margini di intervento produttivo.

# Indicatore di Efficacia Economico-finanziaria della Produzione - 1

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



L'andamento dello IEEP mostra un risultato complessivo al 31 dicembre pari a +39,3%. Il risultato riferito alle maggiori Entrate si conferma coerente con le precedenti rilevazioni, attestandosi a +43% rispetto all'obiettivo. Si rafforza ulteriormente il risultato riferito alle minori Uscite, l'obiettivo è stato infatti superato del 23,5%.

INDICATORE DI EFFICACIA ECONOMICO-FINANZIARIA DELLA PRODUZIONE (IEEP)	DATI DI CONSUNTIVO		
	Esercizio 2019 - Dicembre	Obiettivo 2019	Consuntivo di periodo 2019
<b>COMPONENTI POSITIVE DELLA GESTIONE</b>			
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE CONTRIBUTI (MAGGIORI ENTRATE)</b>	<b>9.038.614.225</b>	<b>12.928.393.584</b>	<b>43,0%</b>
ACCERTAMENTO CONTRIBUTI IN FASE DI GESTIONE FLUSSI	7.489.134.935	10.933.126.050	45,99%
ACCERTAMENTO CONTRIBUTI	1.094.077.559	1.110.551.095	1,51%
di cui Accertamenti da vigilanza ispettiva	468.538.102	474.799.093	1,34%
di cui Accertamenti da vigilanza documentale	225.787.358	260.429.459	15,34%
di cui Accertamenti da DMV	399.752.098	375.322.543	-6,11%
ACCERTAMENTO ECA	94.060.361	253.204.657	169,19%
ACCERTAMENTO BENEFICI IN SEDE DI PENSIONE/TFS	13.769.482	4.716.369	-65,75%
RISCATTI E RICONGIUNZIONI	347.571.888	626.795.412	80,34%
<b>COMPONENTI NEGATIVE DELLA GESTIONE</b>			
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE PRESTAZIONI (MINORI USCITE)</b>	<b>2.129.048.354</b>	<b>2.629.969.304</b>	<b>23,5%</b>
INTERESSI LEGALI (-)	14.815.227	11.995.002	19,04%
di cui Interessi legali da prestazioni previdenziali	9.373.049	8.612.793	8,11%
di cui Interessi legali da prestazioni per ammortizzatori sociali	1.459.171	2.065.284	-41,54%
di cui Interessi legali da prestazioni per non autosufficienza, invalidità civile e altre	3.983.007	1.316.925	66,94%
ACCERTAMENTO PRESTAZIONI INDEBITE	1.739.660.978	2.269.594.829	30,46%
di cui Accertamento da prestazioni previdenziali indebite	760.818.644	993.388.065	30,57%
di cui Accertamento da prestazioni indebite per non autosufficienza e invalidità civile	232.895.118	320.101.804	37,44%
di cui Accertamento da prestazioni previdenziali indebite PDAP	9.700.965	59.174.284	509,98%
di cui Accertamento da prestazioni indebite per ammortizzatori sociali	736.246.251	896.930.676	21,82%
MINORI PRESTAZIONI DA VIGILANZA	368.884.313	327.811.809	-11,13%
di cui minori prestazioni da vigilanza ispettiva	220.271.585	215.788.340	-2,04%
di cui minori prestazioni da vigilanza documentale	148.612.728	112.023.469	-24,62%
AZIONI SURROGATORIE	35.318.291	44.557.668	26,16%
di cui Azioni surrogatorie da prestazioni previdenziali	6.710.457	8.380.269	24,88%
di cui Azioni surrogatorie da prestazioni per ammortizzatori sociali	21.599.095	24.943.452	15,48%
di cui Azioni surrogatorie da prestazioni per non autosufficienza, invalidità civile e altre	7.008.739	11.233.947	60,28%
<b>INDICATORE DI EFFICACIA ECONOMICO-FINANZIARIA DELLA PRODUZIONE (IEEP) - TOTALE NAZIONALE</b>	<b>11.167.662.580</b>	<b>15.558.362.888</b>	<b>39,3%</b>

## FOCUS SU ENTRATE

INDICATORE DI EFFICACIA ECONOMICO-FINANZIARIA DELLA PRODUZIONE (IEEP)	RIEPILOGO NAZIONALE		
	OBIETTIVO 2019	CONSUNTIVO 2019	VARIAZIONE % CONSUNTIVO/OB. DI PERIODO
VALORE DELLA PRODUZIONE CONTRIBUTI (MAGGIORI ENTRATE)	9.038.614.225	12.928.393.584	43%

Per le Entrate il risultato positivo generale è determinato essenzialmente dall'Accertamento Contributi in fase di Gestione Flussi che registra un valore pari ad € 10.933.126.050 su un totale complessivo pari ad € 12.928.393.584. Largamente positive si rivelano comunque le restanti voci riferite alle Entrate, con l'unica eccezione rappresentata dall'accertamento dei benefici in sede di pensione/TFS.

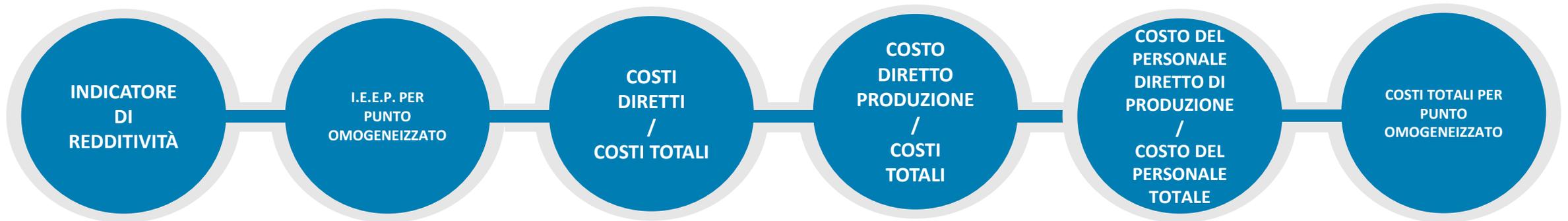
## FOCUS SU USCITE

INDICATORE DI EFFICACIA ECONOMICO-FINANZIARIA DELLA PRODUZIONE (IEEP)	RIEPILOGO NAZIONALE		
	OBIETTIVO 2019	CONSUNTIVO 2019	VARIAZIONE % CONSUNTIVO/OB. DI PERIODO
VALORE DELLA PRODUZIONE PRESTAZIONI (MINORI USCITE)	2.129.048.354	2.629.969.304	23,5%

Per le Uscite si conferma l'inversione di tendenza per il valore dell'accertamento di prestazioni indebite (+30,46%). In flessione rispetto all'obiettivo le minori prestazioni da vigilanza (-11,13). Si rafforza ulteriormente il dato delle azioni surrogatorie (+26,16%).

# Gli indicatori economici della gestione - 1

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



## Gli indicatori economici della gestione - 2

Nelle tabelle riportate di seguito è possibile osservare l'andamento complessivo delle Strutture Territoriali, raccolte nei 4 Cluster di riferimento. Diverse Regioni evidenziano, per alcuni indicatori, scostamenti in negativo rispetto all'obiettivo, direttamente legati all'andamento della produzione e dei costi.

### CLUSTER A

INDICATORE ECONOMICI DELLA GESTIONE	CLUSTER A									
	VALLE D'AOSTA		Trentino Alto Adige		UMBRIA		MOLISE		BASILICATA	
	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO
CONTRIBUTO DELLA PRODUZIONE (IEEP) / COSTI TOTALI DI CdR - REDDITIVITA'	1,75 ↑	2,55	2,62 ↑	4,35	3,81 ↑	5,62	2,41 ↑	7,99	2,92 ↑	3,92
CONTRIBUTO DELLA PRODUZIONE (IEEP) PER PUNTO OMOGENEIZZATO (lorda aree prod)	237,92 ↑	352,08	277,06 ↑	457,67	435,35 ↑	617,96	356,54 ↑	1.066,51	326,21 ↑	474,32
COSTI DIRETTI DI CdR / COSTI TOTALI DI CdR	80,3% ↑	81,0%	91,5% ↓	90,3%	90,0% ↓	88,3%	87,2% ↓	86,3%	91,1% ↓	89,6%
COSTO DIRETTO DELLA PRODUZIONE / COSTI TOTALI DI CdR	75,1% ↓	73,4%	85,1% ↓	82,6%	83,4% ↓	81,8%	80,6% ↓	79,8%	86,7% ↓	83,7%
COSTO DEL PERSONALE DIRETTO DI PRODUZIONE / COSTO DEL PERSONALE TOTALE	67,2% ↑	67,2%	80,8% ↓	79,3%	79,1% ↓	77,0%	74,7% ↓	73,8%	81,6% ↓	77,4%
COSTI TOTALI DI CdR PER PUNTO OMOGENEIZZATO (netta aree produttività)	150,16 ↓	156,41	115,98 ↓	116,29	131,42 ↓	131,70	138,67 ↑	124,90	129,53 ↓	163,69

### CLUSTER B

INDICATORE ECONOMICI DELLA GESTIONE	CLUSTER B									
	LIGURIA		FRIULI VENEZIA GIULIA		MARCHE		ABRUZZO		SARDEGNA	
	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO
CONTRIBUTO DELLA PRODUZIONE (IEEP) / COSTI TOTALI DI CdR - REDDITIVITA'	3,63 ↑	4,50	3,53 ↑	5,01	4,84 ↑	5,60	4,22 ↑	5,37	3,03 ↑	4,51
CONTRIBUTO DELLA PRODUZIONE (IEEP) PER PUNTO OMOGENEIZZATO (lorda aree prod)	436,98 ↑	529,47	405,10 ↑	561,47	521,05 ↑	596,08	489,09 ↑	565,65	388,80 ↑	575,45
COSTI DIRETTI DI CdR / COSTI TOTALI DI CdR	92,1% ↓	90,0%	91,1% ↓	88,9%	90,9% ↓	89,2%	92,6% ↓	91,9%	91,6% ↓	90,1%
COSTO DIRETTO DELLA PRODUZIONE / COSTI TOTALI DI CdR	86,2% ↓	83,1%	84,1% ↓	79,3%	85,3% ↓	82,6%	87,1% ↓	85,7%	85,0% ↓	82,3%
COSTO DEL PERSONALE DIRETTO DI PRODUZIONE / COSTO DEL PERSONALE TOTALE	81,6% ↓	77,7%	80,9% ↓	74,9%	82,2% ↓	78,4%	82,6% ↓	81,4%	81,2% ↓	79,6%
COSTI TOTALI DI CdR PER PUNTO OMOGENEIZZATO (netta aree produttività)	134,77 ↓	138,29	126,87 ↓	130,12	119,28 ↓	121,69	131,85 ↑	123,24	142,08 ↓	147,66

# Indicatori economici della gestione - 3

## Cluster C

INDICATORE ECONOMICI DELLA GESTIONE	CLUSTER C													
	LAZIO		DCM_ROMA		CAMPANIA		DCM_NAPOLI		PUGLIA		CALABRIA		SICILIA	
	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO
CONTRIBUTO DELLA PRODUZIONE (IEEP) / COSTI TOTALI DI CdR - REDDITIVITA'	2,98 ↑	4,49	4,94 ↑	9,30	3,51 ↑	4,88	5,02 ↑	6,59	3,33 ↑	4,49	3,13 ↑	3,55	4,25 ↑	5,44
CONTRIBUTO DELLA PRODUZIONE (IEEP) PER PUNTO OMOGENEIZZATO (lorda aree prod)	426,74 ↑	620,14	648,42 ↑	1.222,28	487,68 ↑	558,81	646,56 ↑	766,95	426,23 ↑	557,99	379,72 ↑	422,96	510,34 ↑	548,85
COSTI DIRETTI DI CdR / COSTI TOTALI DI CdR	84,5% 🟡	81,5%	96,1% 🟡	93,6%	88,0% ↑	92,2%	95,8% 🟡	92,5%	96,1% 🟡	94,8%	95,1% 🟡	93,4%	95,4% 🟡	94,5%
COSTO DIRETTO DELLA PRODUZIONE / COSTI TOTALI DI CdR	79,1% ↓	74,6%	90,7% 🟡	87,8%	81,9% ↑	86,4%	91,2% 🟡	87,8%	91,6% 🟡	90,6%	90,4% 🟡	87,6%	90,5% 🟡	89,4%
COSTO DEL PERSONALE DIRETTO DI PRODUZIONE / COSTO DEL PERSONALE TOTALE	74,7% ↓	66,8%	86,8% ↓	82,4%	81,7% 🟡	81,4%	85,7% ↓	79,8%	86,5% 🟡	85,0%	86,2% ↓	81,0%	85,7% 🟡	83,9%
COSTI TOTALI DI CdR PER PUNTO OMOGENEIZZATO (netta aree produttività)	165,63 ↓	185,42	157,47 ↓	173,92	152,47 🟡	153,04	164,16 ↑	155,58	150,68 🟡	155,93	142,91 ↓	159,80	146,53 ↑	128,82

## Cluster D

INDICATORE ECONOMICI DELLA GESTIONE	CLUSTER D											
	PIEMONTE		LOMBARDIA		DCM_MILANO		VENETO		EMILIA		TOSCANA	
	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO	OBIETTIVO	CONSUNTIVO
CONTRIBUTO DELLA PRODUZIONE (IEEP) / COSTI TOTALI DI CdR - REDDITIVITA'	4,21 ↑	6,42	5,11 ↑	7,20	6,71 ↑	11,14	5,05 ↑	7,06	4,99 ↑	6,87	5,00 ↑	7,42
CONTRIBUTO DELLA PRODUZIONE (IEEP) PER PUNTO OMOGENEIZZATO (lorda aree prod)	446,52 ↑	671,01	528,64 ↑	677,63	829,42 ↑	1.210,98	506,17 ↑	685,66	526,21 ↑	686,60	525,34 ↑	745,01
COSTI DIRETTI DI CdR / COSTI TOTALI DI CdR	94,5% 🟡	91,9%	94,6% 🟡	92,1%	94,5% 🟡	91,0%	93,5% 🟡	92,6%	94,7% 🟡	92,2%	93,0% 🟡	91,3%
COSTO DIRETTO DELLA PRODUZIONE / COSTI TOTALI DI CdR	88,4% 🟡	86,4%	89,1% 🟡	85,6%	87,2% 🟡	83,0%	88,2% 🟡	86,4%	89,1% 🟡	86,5%	86,7% 🟡	85,4%
COSTO DEL PERSONALE DIRETTO DI PRODUZIONE / COSTO DEL PERSONALE TOTALE	84,6% 🟡	82,0%	85,9% 🟡	83,4%	83,7% 🟡	80,7%	85,0% 🟡	82,8%	85,4% 🟡	82,4%	83,0% 🟡	82,0%
COSTI TOTALI DI CdR PER PUNTO OMOGENEIZZATO (netta aree produttività)	118,86 🟡	122,22	116,98 ↑	110,53	138,62 ↑	124,39	113,05 🟡	117,98	118,83 ↑	118,77	120,44 ↑	117,87

## L'indicatore dei costi standard - 1

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

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

Sono rappresentati i valori degli "Indici dei Costi standard" raggiunti da ogni struttura territoriale al IV trimestre 2019.

Sono evidenziati in rosso i valori che a consuntivo sono risultati superiori al budget assegnato.

CLUSTER A	VALLE D'AOSTA	TRENTINO A. ADIGE	UMBRIA	MOLISE	BASILICATA
Indice Sintetico - CONSUNTIVO 2019	98,65	89,71	94,21	88,66	116,94
Indice Sintetico - BUDGET 2019	93,27	87,37	106,19	102,08	111,09

CLUSTER B	LIGURIA	FRIULI V. GIULIA	MARCHE	ABRUZZO	SARDEGNA
Indice Sintetico - CONSUNTIVO 2019	109,32	87,17	80,91	81,02	130,80
Indice Sintetico - BUDGET 2019	111,15	97,76	80,68	87,21	123,20

## L'indicatore dei costi standard - 2



Il risultato complessivo risente direttamente dell'andamento della produzione e mostra alcuni indicatori non in linea con gli obiettivi di programmazione. Lo scostamento è per lo più attribuibile agli indicatori riguardanti il “costo di prodotto” e il “costo del personale” per tutti i cluster, i “costi per immobili” per il cluster A-C-D e i “costi per beni e servizi” per i cluster A-B.

CLUSTER C	LAZIO	CAMPANIA	PUGLIA	CALABRIA	SICILIA	DCM ROMA	DCM NAPOLI
Indice Sintetico - CONSUNTIVO 2019	107,69	87,19	78,67	80,66	77,34	98,50	105,52
Indice Sintetico - BUDGET 2019	100,87	117,87	82,21	89,66	92,88	99,98	116,53

CLUSTER D	PIEMONTE	LOMBARDIA	VENETO	EMILIA ROMAGNA	TOSCANA	DCM MILANO
Indice Sintetico-CONSUNTIVO 2019	95,76	92,79	99,21	87,82	86,81	103,66
Indice Sintetico - BUDGET 2019	104,65	97,10	98,94	87,86	95,07	116,38

Gli andamenti positivi si riscontrano in ragione di un minor costo (rispetto alla programmazione dei fabbisogni effettuata dalle strutture territoriali) delle spese riconducibili al “costo per immobili” (pulizia e vigilanza), “costo per beni e servizi” (materiale di consumo, facchinaggio) e “costo del personale” (buoni pasto, straordinari, missioni).

## Razionalizzazione Logistica - 1

Nel corso del 2019 alcune Strutture Territoriali hanno rappresentato la necessità di rivedere alcuni interventi per «impossibilità di realizzazione» non imputabili alla loro gestione. A seguito delle motivazioni espresse sono state autorizzate modifiche ai Piani di razionalizzazione logistica (Determinazione n° 124 del 6 novembre 2019).

Le modifiche apportate ai Piani di razionalizzazione logistica hanno riguardato le seguenti strutture:

- **CALABRIA - Direzione Provinciale Reggio Calabria:** intervento stralciato;
- **LOMBARDIA - Agenzia di Ostiglia:** slittamento all'anno 2020 della data di realizzazione dell'intervento;
- **PUGLIA - Agenzia di Gioia del Colle:** intervento stralciato;
- **DCM NAPOLI - Agenzia di Ischia:** intervento stralciato.



### RIFERIMENTI NORMATIVI

Il processo di razionalizzazione degli “immobili strumentali” è stato avviato con la determinazione commissariale n.221/2009, successivamente il piano è stato aggiornato con le determinazioni nn.99/2012, 205/2012 e 105/2014. Con le determinazioni Presidenziali nn.120/2016, 9/2018 e 175/2018 il piano di razionalizzazione è stato ampliato anche alle agenzie complesse, agenzie e punti Inps dislocati sul territorio. Le Determinazioni n.170 del 22 novembre 2017 e n.164 del 12 dicembre 2018 hanno rimodulato alcuni interventi di razionalizzazione logistica.

In tabella è riportato lo stato di attuazione degli interventi alla data del 31 dicembre 2019. Nel corso dell'anno sono stati realizzati 9 interventi, 6 di questi rientravano tra gli obiettivi di performance.

DETERMINAZIONI	INTERVENTI				
	DELIBERATI	STRALCIATI	TOTALE	REALIZZATI	RIMASTI DA REALIZZARE
N. 105 DEL 20/06/2014	202	9	193	193	0
N. 120 DEL 15/09/2016	38	6	32	31	1
N. 9 DEL 21/02/2018	5	0	5	2	3
N. 175 DEL 19/12/2018	7	1	6	6	0
<b>TOTALE</b>	252	16	236	232	4

STRUTTURE TERRITORIALI	DETERMINAZIONE PRESIDENZIALE N 175 DEL 19/12/2018
EMILIA ROMAGNA	1
PIEMONTE	2
PUGLIA	2
VENETO	1
<b>TOTALE</b>	<b>6</b>

A seguito delle modifiche autorizzate (Regione Lombardia e Puglia) gli interventi conclusi nel 2019, rilevanti ai fini della misurazione della performance organizzativa, sono elencati nella tabella a sinistra.

## Sommario - Parte 6

### **PARTE 6**

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

*I programmi inseriti nei piani di intervento*

*Gli interventi posti in essere nel 2020*

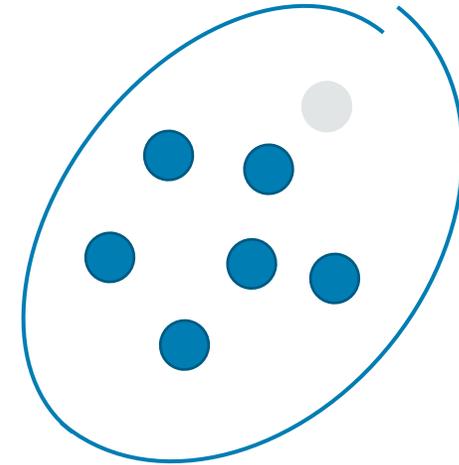
*Ulteriori iniziative*

## I programmi inseriti nei piani di intervento

Il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni, ha promosso l'adozione del Piano di Azioni positive per il triennio 2017-2019.

Con la condivisione da parte degli Organi di vertice, tre azioni positive sono state inserite nel Piano della performance dell'Istituto già nel 2017 e confermate anche per il 2018-2020.

In tabella si elencano le azioni allineate con il processo di programmazione e inserite nei Piani di intervento.



### PROGRAMMA 1

Costruzione di un sistema di monitoraggio dei divari retributivi, con conseguente avvio dei percorsi professionali di genere (Obiettivo 1).

### PROGRAMMA 2

Redazione di un nuovo Codice di condotta con particolare attenzione all'ottica di genere e alla valorizzazione delle differenze (Obiettivo 3).

### PROGRAMMA 3

Redazione delle Linee guida sul Bilancio di genere, dall'analisi di contesto alla riclassificazione di bilancio (Obiettivo 6).

## Gli interventi posti in essere nel 2019

Durante l'anno 2019 sono state realizzate, nella percentuale di avanzamento prevista, le attività a completamento delle azioni positive.

### **CODICE DI CONDOTTA (OBIETTIVO 3)**

Elaborato dal CUG in collaborazione con la DCRU, è diventato operativo con messaggio Hermes n. 2366/2018, è stato completato con il bando per la selezione del/la Consigliere/a di Fiducia su tutto il territorio nazionale. Il bando per l'interpello, rivolto ai dipendenti INPS, è stato successivamente pubblicato dalla DRCU in data 17 gennaio 2020 con messaggio Hermes n. 167.

### **LINEE GUIDA PER IL BILANCIO DI GENERE (OBIETTIVO 6) E SISTEMA DI MONITORAGGIO DEI DIVARI RETRIBUTIVI (OBIETTIVO 1)**

Il documento sulle Linee guida per il Bilancio di genere definito nel 2018, ha previsto, tra l'altro, la costruzione di un sistema di monitoraggio dei divari retributivi. Quest'ultimo obiettivo nel corso del 2019 è stato ampliato con la progettazione di un Cruscotto di indicatori: implementazione e sviluppo del sistema di monitoraggio delle carriere del personale interno, divari retributivi di genere nell'Istituto a parità di qualifica e anzianità aziendale. Mappatura delle competenze professionali delle lavoratrici e dei lavoratori con relativi report.



## SICUREZZA E BENESSERE ORGANIZZATIVO

Sono state sviluppate sperimentazioni territoriali di utility a supporto del personale ipovedente.

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

Il gruppo di lavoro interdirezionale, che ha visto la partecipazione attiva del CUG, ha prodotto i documenti necessari per la pubblicazione della circolare n.113/2018 e sull'avvio della fase di sperimentazione dello smart working nell'Istituto effettivamente avvenuta nel 2019.



## VIOLENZA DI GENERE

È stata realizzata l'operazione di raccolta fondi per i figli delle colleghe vittime di violenza di genere e sono stati implementati progetti di assistenza con la sperimentazione di procedure dedicate. Sono stati sviluppati progetti formativi sperimentati sul territorio per combattere i pregiudizi e la violenza di genere in ambito lavorativo, come il progetto "NOI X".

Tra le iniziative di contrasto alla violenza di genere è stato promosso dal CUG un incontro sul territorio in Sardegna in occasione dell'inaugurazione della sala dedicata ad una delle tre colleghe vittime di violenza maschile.

Dal 25 al 28 novembre 2019, in occasione della Giornata Internazionale contro la violenza sulle donne, il CUG ha organizzato, presso la Direzione Generale dell'Istituto, la Mostra dibattito "Com'eri vestita".

## Sommario - Parte 7

### ***PARTE 7***

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

*Attività formative*

*Attività di gestione del rischio corruzione*

*Trasparenza ed obblighi di pubblicazione*

## Attività formative

Il collegamento tra il Piano della performance e il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza risponde a specifiche disposizioni contenute nella legge. n. 190/2012 e nel d.lgs. n. 33/2013, così come modificato dal d.lgs. n. 97/2016, nonché nel Piano Nazionale Anticorruzione 2019.

Nel corso del 2019 è stata data attuazione al Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT) relativo al triennio 2019 – 2021 attraverso l'emanazione di disposizioni interne. Tutte le attività programmate per il 2019 sono state portate a compimento.

### LE ATTIVITÀ FORMATIVE SVOLTE NEL 2019

Realizzazione di percorsi formativi di livello specialistico per i dirigenti e i funzionari centrali e territoriali impegnati per gli adempimenti in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza.

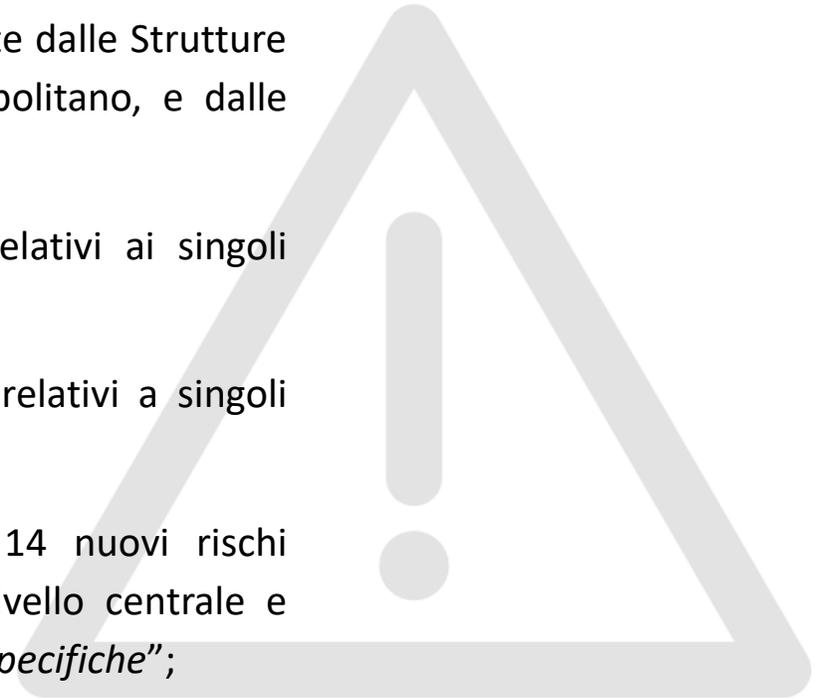
Somministrazione di un corso di formazione di livello generale in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza, di carattere obbligatorio, rivolto al personale immesso nei ruoli dell'Istituto negli anni 2018 e 2019.

Somministrazione di un corso di formazione avanzata in materia di anticorruzione indirizzato a dipendenti operanti nelle aree di rischio *ex lege* addette all'adozione di *“provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari”*, con e senza *“effetto economico diretto”*.

# Attività di gestione del rischio corruzione - 1

Sono proseguite, nel corso del 2019 , le attività di gestione del rischio “corruzione” che hanno, in particolare, determinato:

- la **mappatura** degli stakeholder esterni realizzata con riferimento alle attività svolte dalle Strutture territoriali, rispettivamente, dalle Direzioni regionali/ di Coordinamento metropolitano, e dalle Direzioni provinciali/Filiali metropolitane/Filiali provinciali;
- il **monitoraggio** dell’attuazione delle misure “*specifiche*” riferite a 77 rischi relativi ai singoli processi/attività svolti dall’Istituto a livello centrale e territoriale;
- l’**individuazione** delle misure “*specifiche*” ed “*obbligatorie*” riferite a 48 rischi relativi a singoli processi/attività svolti dall’Istituto a livello centrale e territoriale;
- l’**aggiornamento** del “*Registro degli eventi rischiosi*” con l’inserimento di 14 nuovi rischi determinati dalla mappatura di ulteriori processi/attività svolti dall’Istituto a livello centrale e territoriale, e la contestuale individuazione delle relative misure “*obbligatorie*” e “*specifiche*”;



## Le attività di gestione del rischio corruzione - 2

- l'**avanzamento** dell'attività di "*confronto*" tra i dati relativi alle violazioni disciplinarmente perseguite nel 2019 "*per fatti interni riconducibili ad ipotesi di corruzione*" con le risultanze della mappatura dei rischi "*corruzione*", che ha dato luogo all'individuazione di **4** nuovi rischi, consentendo di integrare la mappatura dei rischi. Mentre per **1** rischio già presente nella citata mappatura è stato possibile attraverso tale attività di confronto testare l'efficacia delle misure individuate nell'ambito della gestione del rischio, richiedendo, per l'appunto, una integrazione delle misure a suo tempo previste.



### SEGNALAZIONI DI ILLECITO

In tema di tutela del dipendente che effettua segnalazioni di illecito ex art 54 bis del D. Lgs n. 165/2001, è stato precisato con messaggio Hermes del RPCT che la casella di posta elettronica segnalazioneilleciti@inps.it, è riservata in via esclusiva ai consulenti e collaboratori dell'Istituto, e dei lavoratori e collaboratori delle imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere in favore dell'Istituto medesimo. Resta a disposizione del personale dell'Istituto l'apposita procedura per la segnalazione degli illeciti, totalmente informatizzata, raggiungibile tramite la rete intranet.



## Trasparenza ed obblighi di pubblicazione

In materia di trasparenza, sono stati attuati tutti gli adempimenti relativi all'assolvimento degli obblighi di pubblicazione, e sono state, altresì, riscontrate tutte le istanze di accesso civico "semplice" e di riesame di accessi civici "generalizzati" pervenute.



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

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



Roma,

18/06/2020

**Direttore centrale  
Pianificazione e Controllo di Gestione  
*ROBERTO BAFUNDI***

Documento firmato  
in originale

**Direttore centrale  
Risorse Umane  
*MARIA GRAZIA SAMPIETRO***

Documento firmato  
In originale



Roma,

18/06/2020

Direttore Generale  
GABRIELLA DI MICHELE

Documento firmato in originale

## **ALLEGATO 1**

**Anagrafica completa Programmi operativi e Progetti  
Consuntivazione al 31.12.2019**



Codice OR CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Avanzamento al 31.12.2019
	2017_7.1.2A	PIANO FORMATIVO PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE PER NUOVO MODELLO DI SERVIZIO	DC Risorse Umane	2017_7.1.2A.1	CONSOLIDAMENTO DEI PIANI DI FORMAZIONE A SUPPORTO DEL MODELLO DI SERVIZIO E DEL MODELLO PROFESSIONALE IN LINEA CON LO STATO DI AVANZAMENTO DEL PROCESSO DI CHANGE MANAGEMENT IN ATTO; IN SINERGIA CON LE DIREZIONI COINVOLTE NEI PROGRAMMI	DC Risorse Umane	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
	2017_7.1.2A.2			FORMAZIONE PER LA CONSERVAZIONE E TESAUORIZZAZIONE DEI SAPERI A SUPPORTO DEL KNOWLEDGE MANAGEMENT; IN SINERGIA CON LE DIREZIONI COINVOLTE NEI PROGRAMMI	DC Risorse Umane	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%	
	2017_7.1.2A.3			FORMAZIONE STRATEGICO PROGETTUALE FINALIZZATA ALL'ACQUISIZIONE E ALLO SVILUPPO DI COMPETENZE NUOVE ED EMERGENTI IN FUNZIONE DEL NUOVO MODELLO DI SERVIZIO; REALIZZAZIONE DI PIANI FORMATIVI INTEGRATI PER IL PERSONALE DELLE AREE; IN SINERGIA CON LE DIREZIONI COINVOLTE NEI PROGRAMMI	DC Risorse Umane	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%	

Codice OB.CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31.12.2019
#	2018_7.1.4A	NUOVI PROFILI PROFESSIONALI (MONITORAGGIO E REVISIONE)	DC Risorse Umane	2018_7.1.4A.1	MONITORAGGIO ESITI Percorsi formativi dei nuovi profili professionali; • VERIFICA EFFICACIA RUOLO AGITO DAL PERSONALE FORMATO IN RELAZIONE ALL'UTENZA DI RIFERIMENTO; • EVENTUALE REVISIONE PROFILI; • RIPRESA INTERVENTO FORMATIVO;	DC Risorse Umane	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
IM.14	2017_7.1.6A	PIANI DI FORMAZIONE PERMANENTE	DC Risorse Umane	2017_7.1.6A.2	ANALISI E PROGETTAZIONE DI SISTEMI DI RILEVAZIONE DELL'IMPATTO DELL'ATTIVITÀ FORMATIVA RISPETTO AI GAP INDIVIDUATI; COINVOLGIMENTO DELLE DIREZIONI INTERESSATE	DC Risorse Umane	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
#	2017_7.1.6A	PIANI DI FORMAZIONE PERMANENTE	DC Risorse Umane	2017_7.1.6A.3	PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI PIANI DI FORMAZIONE PERMANENTE SPECIFICAMENTE A SUPPORTO DEL NUOVO MODELLO PROFESSIONALE; COINVOLGIMENTO DELLE DIREZIONI INTERESSATE	DC Risorse Umane	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
				2017_7.1.6A.4	FORMAZIONE MANAGERIALE PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DELLA DIRIGENZA IN ESITO AGLI ASSESSMENT REALIZZATI; FORMAZIONE SU FIGURE CHIAVE	DC Risorse Umane	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%

Codice OB.CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato realizzazione al 31/12/2019
#	2017_3.1.3A	PROGRAMMA PERMANENTE DI GESTIONE CONTENUTI (2019)	DC Risorse Umane	2017_3.1.3A.1	REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA DI AGGIORNAMENTO E MANUTENZIONE 'A REGIME' DEI CONTENUTI INFORMATIVI DEL PORTALE: INDIVIDUAZIONE CENTRI DI RESPONSABILITÀ, PROCESSO DI AGGIORNAMENTO DEI CONTENUTI, ECC. REALIZZAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE ANCHE IN RELAZIONE AI PROFILI PROFESSIONALI.	DC Risorse Umane	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
				2017_3.1.3A.2	REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA DI AGGIORNAMENTO E MANUTENZIONE 'A REGIME' DEI CONTENUTI INFORMATIVI DEL PORTALE: INDIVIDUAZIONE CENTRI DI RESPONSABILITÀ, PROCESSO DI AGGIORNAMENTO DEI CONTENUTI, ECC. CATALOGAZIONE DEI CONTENUTI INFORMATIVI IN RAPPORTO ALLE TEMATICHE E ALLE ESIGENZE FORMATIVE.	DC Risorse Umane	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019

Codice OB.CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31.12.2019
IM.19	2018_1.1.1A	POTENZIAMENTO DELLE COMPETENZE DELLE RISORSE UMANE NELLA STRUTTURA INFORMATICA.	DC Organizzazione e Sistemi informativi	2018_1.1.1A.1	DEFINIZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIANO FORMATIVO PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE TECNICO/INFORMATICHE FINALIZZATO AL PROGRESSIVO POTENZIAMENTO DELLA STRUTTURA INTERNA DCOSI, AL FINE DI RENDERE SEMPRE PIÙ AUTONOMA LA FUNZIONE INFORMATICA, RIDUCENDO IL RICORSO A RISORSE ESTERNE, CONTRIBUENDO A RIDURRE IL RISCHIO DI UTILIZZO IMPROPRIO DI FUNZIONI ISTITUZIONALI E DI INDEBOLIMENTO DELLE LEVE AUTONOME SIA DI GOVERNO CHE OPERATIVE.	DC Risorse Umane	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
#	2017_11.2.1A	PREDISPOSIZIONE DEL BILANCIO DI GENERE	DC Studi e Ricerche	2017_11.2.1A.1	REDAZIONE DELLE LINEE GUIDA SUL BILANCIO DI GENERE, DALL'ANALISI DI CONTESTO ALLA RICLASSIFICAZIONE DI BILANCIO	DC Studi e Ricerche	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
	2017_11.1.2A	REVISIONE CODICE DI CONDOTTA	DC Risorse Umane	2017_11.1.2A.1	REDAZIONE DEL NUOVO CODICE DI CONDOTTA CON PARTICOLARE ATTENZIONE ALL'OTTICA DI GENERE E ALLA VALORIZZAZIONE DELLE DIFFERENZE	DC Risorse Umane	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
	2017_11.1.1A	SISTEMA DI MONITORAGGIO DEI DIVARI RETRIBUTIVI E PERCORSI PROFESSIONALI DI GENERE	DC Risorse Umane	2017_11.1.1A.1	COSTRUZIONE SISTEMA DI MONITORAGGIO DEI DIVARI RETRIBUTIVI CON CONSEGUENTE AVVIO DEI PERCORSI PROFESSIONALI DI GENERE	DC Risorse Umane	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%

Codice OB CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31/12/2019
#	2017_3.1.1A	NUOVA ARCHITETTURA INFORMATIVA	DC Organizzazione e Sistemi informativi	2018_3.1.1A.1	VERIFICA E COLLAUDO SISTEMA DI K.M., RILEVAZIONE DEI PROCESSI PER CATEGORIA, SULLA BASE DELLA MAPPA DELLE PRESTAZIONI/PROCESSI. (PROGETTO COLLEGATO A QUELLO DI INPS INFORMA)	DC Organizzazione e Sistemi informativi	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
IM.19	2018_3.1.1C	DEFINIZIONE DEL PIANO TRIENNALE DELL'INFORMATICA ED EVOLUZIONI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELL'ISTITUTO	DC Organizzazione e Sistemi informativi	2018_3.1.1C.1	EVOLUZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO VERSO PIATTAFORME INDUSTRY STANDARD E PRIVATE/HYBRID CLOUD. EROGAZIONE DI SERVIZI INTERNI E DI SUPPORTO ALLA FILIERA DEL WELFARE ATTRAVERSO IL POLO TECNOLOGICO DEL SI.RE. CANDIDATURA DELL'ISTITUTO QUALE POLO STRATEGICO NAZIONALE SECONDO LE LINEE GUIDA DEL PIANO TRIENNALE AGID. REINTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI IT E ANALISI DEI POSSIBILI SCENARI.	DC Organizzazione e Sistemi informativi	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
#	2018_3.1.1D	AMPLIAMENTO DEI CONTROLLI SULLE PRESTAZIONI ATTRAVERSO L'INTEGRAZIONE DELLE BANCHE DATI	DC Organizzazione e Sistemi informativi	2018_3.1.1D.1	AMPLIAMENTO DEI CONTROLLI PER LA VERIFICA DEI REQUISITI SULLE PRESTAZIONI DA EROGARE. SUPPORTO AI SISTEMI ANTIFRODE PER L'INDIVIDUAZIONE DI SCENARI DI RISCHIO E LA SEGNALAZIONE AGLI OPERATORI DI SEDE DELLE DOMANDE CHE RICADONO IN DETTI SCENARI AMPLIAMENTO DEI SERVIZI CONNESSI CON LE PRESTAZIONI DI CIG E DISOCCUPAZIONE, FRUIBILI MEDIANTE DISPOSITIVI MOBILI	DC Organizzazione e Sistemi informativi	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019

Codice OB.CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31.12.2019
#	2018_4.1.1A	MENSILIZZAZIONE CERTIFICAZIONE UNICA E CORRETTIVO FISCALE	DC Amministrazione finanziaria e servizi fiscali	2018_4.1.1A.1	MINIMIZZAZIONE DEL RISCHIO DI ERRORI NELLE CERTIFICAZIONI E DICHIARAZIONI FISCALI E DEI CONGUAGLI FISCALI DI FINE ANNO	DC Amministrazione finanziaria e servizi fiscali	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
IM.8	2018_4.1.1B	NUOVO MODELLO DI SERVIZIO AGLI UTENTI: SPERIMENTAZIONE, ANALISI FEEDBACK ED ATTUAZIONE	Direzione Servizi agli Utenti	2018_4.1.1B.1	CONSOLIDAMENTO DELLA PROPOSTA DEL NUOVO MODELLO DI SERVIZIO SULLA BASE DELLE SPERIMENTAZIONI	Direzione Servizi agli Utenti	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
				2018_4.1.1B.2	GESTIONE INTEGRATA DEL SOGGETTO INDIVIDUALE E AZIENDALE (WORK AREA INTEGRATA)	Direzione Servizi agli Utenti	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
#	2017_10.1.1B	EVOLUZIONE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI E VERIFICA DI CONFORMITÀ DEI PROCESSI DI PRODUZIONE	DC Audit, Trasparenza e anticorruzione	2017_10.1.1B.1	DEFINIZIONE ED ESTENSIONE A LIVELLO NAZIONALE DI UN MODELLO DI GESTIONE DEI RISCHI OPERATIVI E DEI CONTROLLI CORRELATI	DC Audit, Trasparenza e anticorruzione	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
	2018_4.1.1C	REVISIONE DELLE MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEGLI OBIETTIVI E DEI SISTEMI DI MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA, CON RIFERIMENTO ALLE STRUTTURE TERRITORIALI E CENTRALI, TENUTO CONTO ANCHE DELLE INNOVAZIONI INTRODOTTE DAL D.LGS. 74 DEL 25/5/2017	DC Pianificazione e Controllo di Gestione	2018_4.1.1C.1	REVISIONE DEI PARAMETRI DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA, SIA PER LE STRUTTURE TERRITORIALI SIA PER QUELLE CENTRALI	DC Pianificazione e Controllo di Gestione	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019

Codice OB-CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato a 31.12.2019
IC.15	2018_4.1.1E	VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO DELL'ISTITUTO A BENEFICIO DEI CITTADINI	DC Studi e Ricerche	2018_4.1.1E.1	GOSTRUZIONE, MANUTENZIONE ED USO DI UN MODELLO DI MICROSIMULAZIONE DI TIPO TAX BENEFIT DI PERSONE E FAMIGLIE PER LA VALUTAZIONE D'IMPATTO, REDISTRIBUTIVO E DI FINANZA PUBBLICA IN TEMA DI POLITICA ECONOMICA E SOCIALE, COMPRESSE PRESTAZIONI PREVIDENZIALI E ASSISTENZIALI EROGATE DALL'ISTITUTO, CONTRIBUTI SOCIALI ED ENTRATE FISCALI OPERANTI SU PERSONE E FAMIGLIE	DC Studi e Ricerche	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
IM.23	2018_5.1.1A	PERSEGUIMENTO DI UNA MAGGIORE EFFICACIA OPERATIVA ED UNA MAGGIORE EFFICIENZA ECONOMICA NELLA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE DA REDDITO	DC Patrimonio e Archivi	2018_5.1.1A.1	DISINVESTIMENTO DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE DA REDDITO ATTRAVERSO LA VENDITA DIRETTA E IL CONFERIMENTO A FONDI DI INVESTIMENTO IMMOBILIARE COSTITUITI DA INVIMIT SGR SPA, IN ATTUAZIONE DELL'ART. 38 COMMA 2 DEL DL 50 2017 E DEL PIANO INVESTIMENTI E DISINVESTIMENTI ADOTTATO CON DETERMINAZIONE PRESIDENZIALE N. 97 DEL 7/6/2017, SUBORDINATAMENTE ALLA PIENA OPERATIVITÀ DI QUEST'ULTIMO	DC Patrimonio e Archivi	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
#	2018_5.1.1C	SINERGIE CON LE PP.AA. PER LA VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO ARTISTICO-CULTURALE	DC Relazioni Esterne	2018_5.1.1C.1	ADOZIONE DI POLITICHE DI PUBBLICIZZAZIONE DEL PATRIMONIO ARTISTICO- CULTURALE ANCHE ATTRAVERSO LO SFRUTTAMENTO DELLE OPPORTUNITÀ OFFERTE DALLE NUOVE TECNOLOGIE. REALIZZAZIONE DI PERCORSI TRA LE OPERE D'ARTE DELL'ISTITUTO	DC Relazioni Esterne	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019

Codice OB CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31.12.2019
IM.20	2018_6.1.1A	MIGLIORAMENTO DEGLI STRUMENTI A SUPPORTO DEGLI OPERATORI DEL CONTACT CENTER E DELLE SEDI NEI RAPPORTI CON L'UTENZA ESTERNA	DC Organizzazione e Sistemi Informativi	2018_6.1.1A.1	COLLEGAMENTO DEL PORTALE DI INPS INFORMA CON QUELLO INTERNET PER CONSENTIRE L'AGGIORNAMENTO CONTESTUALE DEI CONTENUTI. L'INTERVENTO PRESUPPONE L'ADEGUAMENTO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI, L'AGGIORNAMENTO DELLA MAPPA DELLE PRESTAZIONI E DEI CONTENUTI INFORMATIVI GIÀ PRESENTI SUL PORTALE DI INPS INFORMA.	DC Organizzazione e Sistemi Informativi	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
#	2018_6.1.1C	EVOLUZIONE SOCIAL MEDIA	DC Relazioni Esterne	2018_6.1.1C.1	INCREMENTO PRESENZA SUI SOCIAL MEDIA	DC Relazioni Esterne	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
IM.3	2018_6.1.1D	REDAZIONE DELLA NUOVA CARTA DEI SERVIZI INTEGRATA	DC Organizzazione e Sistemi Informativi	2018_6.1.1D.1	REDAZIONE DELLA NUOVA CARTA DEI SERVIZI INTEGRATA, CHE DOVRÀ ANCHE EVIDENZIARE GLI STRUMENTI DI TRASPARENZA E DIALOGO OFFERTI DALL'ORDINAMENTO AL CITTADINO TRA CUI QUELLE DI RECENTE INTRODOTTI DAL LEGISLATORE, QUALE L'ISTITUTO DELL'ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO E PREVEDERE: - LA COMPLETA E AGGIORNATA PRESENTAZIONE DELLE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI PROPRI SERVIZI - - L'INDICAZIONE DEGLI ATTUALI DIRITTI CHE GLI UTENTI POSSONO ESIGERE NEI CONFRONTI DELL'ISTITUTO - - L'ESAUSTIVA INFORMAZIONE SUGLI ORARI ED UBICAZIONE DELLE SEDI - - L'AGGIORNAMENTO DELL'ELENCO DEI SERVIZI RELATIVI ANCHE ALLE GESTIONI EX-INPDAP ED EX-ENPALS - - LA REDAZIONE DI UN NUOVO ELENCO DEGLI IMPEGNI RIGUARDANTI	DC Organizzazione e Sistemi Informativi	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%

Codice OB.CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31.12.2019
					ALCUNE PRESTAZIONI PER LE QUALI L'ISTITUTO HA FISSATO DEI TERMINI ANCHE INFERIORI A QUELLI FISSATI NEL REGOLAMENTO DI ATTUAZIONE DELLA LEGGE 7 AGOSTO 1990, N. 241, ENTRO I QUALI SI IMPEGNA A DEFINIRE LE ISTANZE PROVENIENTI DAGLI UTENTI.				
#	2018_6.1.1F	COMUNICAZIONE INTERNA	DC Relazioni Esterne	2018_6.1.1F.1	REDAZIONE E PROMOZIONE DELLA CARTA DEI VALORI.	DC Relazioni Esterne	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
IC.12	2017_8.1.2A	RAZIONALIZZAZIONE FUNZIONI E COMPETENZE IN MATERIA DI SPESA (ACCENTRAMENTO)/POLO UNICO E RIDEFINIZIONE ARTICOLAZIONI CENTRO-TERRITORIO E VALORIZZAZIONE FUNZIONE DI RILEVAZIONE DEI FABBISOGNI)	DC Acquisti e appalti	2017_8.1.2A.1	RAZIONALIZZAZIONE FUNZIONI E COMPETENZE IN MATERIA DI SPESA (ACCENTRAMENTO/ POLO UNICO E RIDEFINIZIONE ARTICOLAZIONI CENTRO-TERRITORIO E VALORIZZAZIONE FUNZIONE DI RILEVAZIONE DEI FABBISOGNI)	DC Acquisti e appalti	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
#	2018_7.1.1A	GESTIONE ATTIVITÀ CONTRATTUALE E NEGOZIALE	DC Acquisti e appalti	2018_7.1.1A.1	ATTIVAZIONE DI INIZIATIVE PER EVITARE IL RICORSO A PROCEDURE DI AFFIDAMENTO DIRETTO E FRAZIONAMENTO DEI CONTRATTI	DC Acquisti e appalti	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
#	2018_7.1.1B	MONITORAGGIO DEI CONTRATTI	DC Acquisti e appalti	2018_7.1.1B.1	MONITORAGGIO DEI CONTRATTI PER GLI ASPETTI ECONOMICO - PATRIMONIALI E CONGRUITÀ NORMATIVA	DC Acquisti e appalti	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019

Codice OB.CIV. 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31.12.2019
IM.6 - E.15	2018_8.1.1A	INIZIATIVE VOLTE A MIGLIORARE LA GESTIONE DEL CONTENZIOSO ANCHE CON IL COINVOLGIMENTO DEGLI INTERMEDIARI	DC Organizzazione e Sistemi Informativi	2018_8.1.1A.1	STIPULA DI UN ACCORDO TECNICO CON GLI INTERMEDIARI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DEL CONTENZIOSO AMMINISTRATIVO E GIUDIZIARIO. SESSIONE DI FORMAZIONE PER GLI INTERMEDIARI SULLA CORRETTA GESTIONE DEL CONTENZIOSO AI FINI DI UN EFFICIENTAMENTO DELL'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI DI TUTELA AMMINISTRATIVA E GIUDIZIARIA, NELL'OTTICA DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO ALL'UTENZA	DC Organizzazione e Sistemi Informativi	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
#	2018_8.1.1B	INTEGRAZIONE DEI DATI DEL CONTENZIOSO CON I SISTEMI ESTERNI	DC Organizzazione e Sistemi Informativi	2018_8.1.1B.1	MIGRAZIONE ED EVOLUZIONE DI SISCOM VERSO UN MODELLO A SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE STRUTTURATA DEI DATI DEL CONTENZIOSO CON LE PROCEDURE INTERESSATE NELL'OTTICA DI UNA MAGGIORE CONDIVISIONE E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI.	DC Organizzazione e Sistemi Informativi	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
S.7	2018_8.1.1C	ADOZIONE DI INIZIATIVE TESE ALLA RIDUZIONE DEL CONTENZIOSO GIUDIZIARIO PER INVALIDITÀ CIVILE	Progetto di studio per la prospettazione di strumenti di innovazione anche normativa tesi a rimuovere il fenomeno del contenzioso medico-legale	2018_8.1.1C.1	ANALISI DI SOLUZIONI OPERATIVE TESE ALL'INCREMENTO DEL PRESIDIO DELLE ATTIVITÀ PERITALI IN COLLABORAZIONE CON LE STRUTTURE COMPETENTI	Progetto di studio per la prospettazione di strumenti di innovazione anche normativa tesi a rimuovere il fenomeno del contenzioso medico-legale	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019

Codice OB.CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato PR Realizzazione al 31.12.2019
#	2018_8.1.1C	ADOZIONE DI INIZIATIVE TESE ALLA RIDUZIONE DEL CONTENZIOSO GIUDIZIARIO PER INVALIDITÀ CIVILE	Progetto di studio per la prospettazione di strumenti di innovazione anche normativa tesi a rimuovere il fenomeno del contenzioso medico-legale	2018_8.1.1C.2	FORMULAZIONE DI PROPOSTE OPERATIVE TESE ALL'INCREMENTO DELLE FORME DI AUTOTUTELA IN COLLABORAZIONE CON LE STRUTTURE COMPETENTI	Progetto di studio per la prospettazione di strumenti di innovazione anche normativa tesi a rimuovere il fenomeno del contenzioso medico-legale	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
E.12	2018_8.1.1F	ELABORAZIONE DI MODELLI DI RILEVAZIONE DEI COSTI CONNESSI AL CONTENZIOSO	DC Pianificazione e Controllo di Gestione	2018_8.1.1F.1	ANALISI AMMINISTRATIVA, SVILUPPO E MESSA IN PRODUZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO DI MONITORAGGIO	DC Pianificazione e Controllo di Gestione	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
E.9 - T.6 - T.3 - T.5	2017_1.1.1A	AGGIORNAMENTO POSIZIONI ASSICURATIVE DIPENDENTI P.A.	DC Entrate e Recupero crediti	2017_1.1.1A.1	PREDISPOSIZIONE DELLE POSIZIONI ASSICURATIVE DEGLI ISCRITTI CASSA STATO PER L'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E LA CONSULTAZIONE DELL'ESTRATTO CONTO.	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
#	2017_9.1.1A	POTENZIAMENTO DELL'INTEGRAZIONE TRA PROCEDURE, BANCHE DATI E SISTEMA INFORMATIVO CONTABILE	DC Entrate e Recupero crediti	2017_9.1.1A.1	DILAZIONE UNICA E MONITORAGGIO SOGGETTO CONTRIBUENTE SULLE DILAZIONI	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%

Codice OB. CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31.12.2019
E.8	2017_10.1.5A	SVILUPPO DEL NUOVO MODELLO DI VIGILANZA DOCUMENTALE BASATO SULL'UTILIZZO DEI DATI RIVENIENTI DALLE FONTI INFORMATIVE PUBBLICHE E SULL'AUTOMAZIONE DEI PROCESSI DI ANALISI	DC Entrate e Recupero crediti	2017_10.1.5A.1	IN CONTINUITÀ CON GLI OBIETTIVI FISSATI NEL PIANO DELLA PERFORMANCE 2015-2017, CONSOLIDAMENTO DELLE METODOLOGIE E DELLE PROCEDURE AUTOMATIZZATE DI CONTRASTO ALLA SIMULAZIONE DEI RAPPORTI DI LAVORO FINALIZZATA ALLA INDEBITA FRUIZIONE DI PRESTAZIONI PREVIDENZIALI E AVVIO DELLE NUOVE PROCEDURE AUTOMATIZZATE, ANCHE ATTRAVERSO L'IMPIEGO DI SISTEMI STATISTICI PREDITTIVI DI BUSINESS INTELLIGENCE	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
E.5	2018_9.1.1A	SVILUPPO NUOVO RECUPERO CREDITI	DC Entrate e Recupero crediti	2018_9.1.1A.1	INTEGRAZIONE DEL NUOVO RECUPERO CREDITI AZIENDE CON LE PROCEDURE DEL CONTENZIOSO	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
E.8	2018_9.1.1B	MONITORAGGIO RISCOSSIONI VIGILANZA DA	DC Entrate e Recupero crediti	2018_9.1.1B.1	REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLE RISCOSSIONI DA ACCERTAMENTO DI VIGILANZA DOCUMENTALE E VIGILANZA ISPETTIVA	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
#	2018_9.1.1C	MONITORAGGIO DELLE SOSPENSIONI	DC Entrate e Recupero crediti	2018_9.1.1C.1	SVILUPPO DI UN SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA CORRETTEZZA DELLE SOSPENSIONI VERSO ADR	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	30.06.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
E.10	2018_9.1.1D	LINEE ATTIVITÀ ISPETTIVA PP.AA.	DC Entrate e Recupero crediti	2018_9.1.1D.1	INDIVIDUAZIONE DELLE LINEE DI ATTIVITÀ ISPETTIVA SU PP.AA.	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019

Codice OB/CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31.12.2019
#	2018_9.1.1E	REGOLARITÀ CONTRIBUTIVA	DC Entrate e Recupero crediti	2018_9.1.1E.1	REGOLARIZZAZIONI CONTRIBUTIVE DEGLI ENTI PUBBLICI	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
E.11	2018_9.1.1E	REGOLARITÀ CONTRIBUTIVA	DC Entrate e Recupero crediti	2018_9.1.1E.2	DUE DILIGENCE DEI SOGGETTI CONTRIBUENTI "ENTI PUBBLICI" DIVERSI DA REGIONI E AUTONOMIE LOCALI INQUADRATI CON IL CODICE STATISTICO CONTRIBUTIVO (CSC) 20101 E 20102	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
#	2018_9.1.1F	DECENTRAMENTO DELLE RILEVAZIONI CONTABILI	DC Entrate e Recupero crediti	2018_9.1.1F.1	DECENTRAMENTO DELLE RILEVAZIONI CONTABILI	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
	2018_9.1.1G	ESTENSIONE CASSETTO BIDIREZIONALE	DC Entrate e Recupero crediti	2018_9.1.1G.1	ESTENSIONE AGLI ENTI PUBBLICI DEL CASSETTO BIDIREZIONALE	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
E.3	2018_9.1.1H	INCREMENTO VERIFICHE AGEVOLAZIONI	DC Entrate e Recupero crediti	2018_9.1.1H.1	ATTIVITÀ DI CONTROLLO E VERIFICA SULLE AGEVOLAZIONI FRUITE NELL'AMBITO DEL REGIME DEI MINIMI (IN SINERGIA CON AGENZIA ENTRATE)	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
#	2018_9.1.1I	REALIZZAZIONE SISTEMA CONTROLLO AUTOMATIZZATO DEI REQUISITI PER ARTIGIANI E COMMERCianti	DC Entrate e Recupero crediti	2018_9.1.1I.1	DEFINIZIONE DI UN SISTEMA DI CONTROLLO AL FINE DI POTENZIARE LE VERIFICHE IN MERITO ALLA PERMANENZA DEI REQUISITI DI ISCRIVIBILITÀ ALLE GESTIONI ARTIGIANI E COMMERCianti	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019

Codice OB.CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31.12.2019
E.1	2018_9.1.1L	INTEGRAZIONE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI SULLE CONTRIBUTIONI	DC Entrate e Recupero crediti	2018_9.1.1L.1	EVOLUZIONE DEL CONTROLLO INCROCIATO CERTIFICAZIONE UNICA/770/UNIEMENS PER LA RILEVAZIONE DELLA CORRETTA CONTRIBUTIONE ACCREDITATA	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
				2018_9.1.1L.3	STRUTTURAZIONE BANCA DATI DEL CONTRATTI COLLETTIVI NAZIONALI FINALIZZATA A FAVORIRE IL CONTROLLO DEL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRIBUTIVI ATTRAVERSO LO SVILUPPO DI PROCEDURE AUTOMATIZZATE DI CONTROLLO DELLE DICHIARAZIONI CONTRIBUTIVE	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
E.1	2018_9.1.1M	REALIZZAZIONE CRUSCOTTO DENUNCE CONTRIBUTIVE	DC Entrate e Recupero crediti	2018_9.1.1M.1	SVILUPPO DI UN CRUSCOTTO PER LA DC FINALIZZATO AL MONITORAGGIO COMPLESSIVO DELL'ANDAMENTO DEI FLUSSI UNIEMENS	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	31.03.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
#	2018_9.1.1N	IMPLEMENTAZIONE SISTEMA ACQUISIZIONE REDDITI	DC Entrate e Recupero crediti	2018_9.1.1N.1	POTENZIAMENTO SISTEMA DI ACQUISIZIONE DEI REDDITI ANTE LIQUIDAZIONE AGENZIA DELLE ENTRATE	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
	2018_9.1.1O	ESTENSIONE SERVIZIO ESTRATTO INTEGRATO CONTO	DC Entrate e Recupero crediti	2018_9.1.1O.1	ESTENSIONE DEL SERVIZIO ESTRATTO CONTO INTEGRATO ALLA PLATEA DEGLI ISCRITTI NON ANCORA ABILITATI CON CONTRIBUTIONE MISTA GESTIONI PRIVATE-GESTIONE PUBBLICA E CON GLI ENTI PREVIDENZIALI PRIVATIZZATI	DC Entrate e Recupero crediti	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%

Codice OB.CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31.12.2019
T.3 - T.5	2018_10.1.1A	POTENZIAMENTO DELL'INTEGRAZIONE TRA PROCEDURE, BANCHE DATI E SISTEMA INFORMATIVO CONTABILE. STUDIO DI FATTIBILITÀ PER L'EVOLUZIONE, LA RAZIONALIZZAZIONE ED ARMONIZZAZIONE DEL NUOVO SISTEMA INFORMATIVO DELL'INPS	DC Pensioni	2018_10.1.1A.1	OMOGENEIZZAZIONE DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE, CALCOLO, LIQUIDAZIONE E RICOSTITUZIONE DELLE PRESTAZIONI PENSIONISTICHE	DC Pensioni	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
#	2018_10.1.1B	MIGLIORAMENTO DELLA RAPPRESENTAZIONE DEL DEBITO PREVIDENZIALE	DC Pensioni	2018_10.1.1B.1	RAPPRESENTAZIONE ON LINE AL CITTADINO DELLE POSIZIONI DEBITORIE ANCHE AI FINI DELLA GESTIONE DEL SOVRAINDEBITAMENTO	DC Pensioni	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
#	2018_10.1.1C	OMOGENEIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI	DC Pensioni	2018_10.1.1C.1	OMOGENEIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI RELATIVI A RISCATTI, RICONGIUNZIONI, COMPUTI DELLE VARIE GESTIONI	DC Pensioni	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
E.9 - T.6 - T.3 - T.5	2018_10.1.1D	AZIONI VOLTE AL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SEVRIZI OFFERTI	DC Pensioni	2018_10.1.1D.1	TELEMATIZZAZIONE DEL TFR PER I DIPENDENTI PUBBLICI E INTEGRAZIONE CON LA PREVIDENZA COMPLEMENTARE. ATTIVAZIONE DI UN SERVIZIO DI SIMULAZIONE DEL TFR PER GLI UTENTI	DC Pensioni	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
#	2018_10.1.1G	RAZIONALIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI VERIFICA DEI REDDITI DEI PENSIONATI	DC Pensioni	2018_10.1.1G.1	NEGOZIAZIONE DI MODIFICHE ALLA CONVENZIONE DI COOPERAZIONE INFORMATICA CON A. E. DC PENSIONI	DC Pensioni	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%

Codice OB.CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato al Realizzazione al 31.12.2019
E.2	2017_9.1.1D	POTENZIAMENTO DELL'INTEGRAZIONE TRA PROCEDURE, BANCHE DATI E SISTEMA INFORMATIVO CONTABILE	DC Ammortizzatori sociali	2017_9.1.1D.2	EVOLUZIONE DELLE PROCEDURE DI GESTIONE INTEGRATA DEI FONDI DI SOLIDARIETÀ PER TUTTE LE PRESTAZIONI: AVVIO UNIEMENS/CIG PER I FONDI, CONSOLIDAMENTO DEI PAGAMENTI, CREAZIONE DI UN CRUSCOTTO PER LE AZIENDE E GLI INTERMEDIARI, GESTIONE INTEGRATA AMMINISTRATIVO/CONTABILE DEL RESIDUO	DC Ammortizzatori sociali	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
S.1	2017_9.1.1D	POTENZIAMENTO DELL'INTEGRAZIONE TRA PROCEDURE, BANCHE DATI E SISTEMA INFORMATIVO CONTABILE	DC Ammortizzatori sociali	2017_9.1.1D.3	EVOLUZIONE DELL'ISEE VERSO LA DSU PRECOMPILATA E VALORI INDICATORI ISEE ON LINE. IMPLEMENTAZIONE PROCEDURE TELEMATICHE PER L'INDIVIDUAZIONE DI UTENTI I CUI DATI SIANO REPERIBILI DAGLI ARCHIVI INPS E AGENZIA DELLE ENTRATE	DC Ammortizzatori sociali	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
T.8-T.9-T.10-T.11	2017_9.1.1D	POTENZIAMENTO DELL'INTEGRAZIONE TRA PROCEDURE, BANCHE DATI E SISTEMA INFORMATIVO CONTABILE	DC Ammortizzatori sociali	2017_9.1.1D.4	EVOLUZIONE DELLE PROCEDURE DI GESTIONE DELLE INTEGRAZIONI SALARIALI CON LA COSTITUZIONE DI UN CRUSCOTTO CIG PER LE AZIENDE E GLI INTERMEDIARI QUALIFICATI	DC Ammortizzatori sociali	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%
S.1	2018_11.1.1A	GESTIONE AMMORTIZZATORI SOCIALI	DC Ammortizzatori sociali	2018_11.1.1A.1	EVOLUZIONE DELLE PROCEDURE DI GESTIONE E COMPLETA AUTOMAZIONE, CON IL RAGGIUNGIMENTO DEL 100% DI EFFICIENZA, PER LE NUOVE MISURE INTRODOTTE DALLA LEGGE DI STABILITÀ 2017 (L. 232/2016) A TUTELA DELLA GENITORIALITÀ: PREMIO ALLA NASCITA (ART. 1, COMMA 353) E AGEVOLAZIONI PER LA FREQUENZA DI ASILI NIDO PUBBLICI E PRIVATI (ART. 1, COMMA 355).	DC Ammortizzatori sociali	01.01.2018	31.12.2019	Realizzato al 100%

Codice OB.CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31.12.2019
				2018_11.1.1A.3	REDDITO/PENSIONE DI CITTADINANZA: SVILUPPO E IMPLEMENTAZIONE PROCEDURE IN ATTUAZIONE ALLE RECENTI DISPOSIZIONI NORMATIVE	DC Ammortizzatori sociali	01.01.2019	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
T.10	2018_11.1.1B	INTERVENTI PER RIDURRE IL CONTENZIOSO AMMINISTRATIVO DERIVANTE DALLA CIGO	DC Ammortizzatori sociali	2018_11.1.1B.1	PIANO COORDINATO DI INTERVENTI SUL CONTENZIOSO AMMINISTRATIVO IN MATERIA DI CIGO AL FINE DI CONSEGUIRE UNA RIDUZIONE STRUTTURALE DELLO STESSO, TRAMITE L'ADOZIONE DI MISURE VOLTE ALLA PREVENZIONE E ALLA DEFLAZIONE.	DC Ammortizzatori sociali	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
T.8-T.9-T.10-T.11	2018_11.1.1C	ADEGUAMENTO ALLA EVOLUZIONE NORMATIVA DEGLI APPLICATIVI INFORMATICI E SEMPLIFICAZIONE DELLE DOMANDE DI PRESTAZIONE	DC Organizzazione e Sistemi informativi	2018_11.1.1C.1	SEMPLIFICAZIONE DELLE DOMANDE DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E REVISIONE DEI PROVVEDIMENTI DI CONCESSIONE O REIEZIONE DELLE RICHIESTE, CON MOTIVAZIONI STRUTTURARE OPPORTUNAMENTE IN BASE ALLE CARATTERISTICHE DELLA DOMANDA. - SEMPLIFICAZIONE DELLE DOMANDE DI CIG ORDINARIA CON PRECOMPILAZIONE DATI DISPONIBILI NELLA PIATTAFORMA UNIEMENS. - PREDISPOSIZIONE DEL PROVVEDIMENTO DI CONCESSIONE E REIEZIONE CIG ORDINARIA CON MOTIVAZIONI STRUTTURATE IN BASE ALLE CARATTERISTICHE DELLA DOMANDA. - REVISIONE NELL'OTTICA DI UNA SEMPLIFICAZIONE E UNA MAGGIORE UNIFORMITÀ DELLE DOMANDE DI ACCESSO ALLA PRESTAZIONE ASSEGNO ORDINARIO A CARICO DEI DIVERSI FONDI DI SOLIDARIETÀ.	DC Organizzazione e Sistemi Informativi	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019

Codice OB.CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31.12.2019
#	2018_12.1.1A	POTENZIAMENTO DELL'INTEGRAZIONE TRA PROCEDURE, BANCHE DATI E SISTEMA INFORMATIVO CONTABILE	DC Ammortizzatori sociali	2018_12.1.1A.1	EVOLUZIONE DISCIPLINA AMMINISTRATIVA E PROCEDURALE PER UNA GESTIONE UNICA DELLE VMC, ANCHE DEI DIPENDENTI PUBBLICI. POLO UNICO MEDICINA FISCALE (SUBORDINATO ALL'EMANAZIONE DEL DECRETO DELEGATO EX D.LGS N. 124V/2005)	DC Ammortizzatori sociali	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
S.3	2017_9.1.2B	STUDIO DI FATTIBILITÀ PER L'EVOLUZIONE, LA RAZIONALIZZAZIONE ED ARMONIZZAZIONE DEL NUOVO SISTEMA INFORMATIVO DELL'INPS	DC Sostegno alla non autosufficienza, invalidità civile e altre prestazioni	2017_9.1.2B.1	RAZIONALIZZAZIONE E INTEGRAZIONE DELLE PROCEDURE SANITARIE E AMM.VE PER SVILUPPARE LA DIGITALIZZAZIONE DEL PROCESSO DELL'INVALIDITÀ CIVILE E IMPLEMENTAZIONE DELLE BANCHE DATI INV CIV (DB INTEGRATO)	DC Sostegno alla non autosufficienza, invalidità civile e altre prestazioni	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
	2018_13.1.1A	ADOZIONE DI TUTTE LE INIZIATIVE DIRETTE AD ESTENDERE ALL'INTERO TERRITORIO NAZIONALE L'ESPERIENZA POSITIVA DELL'ACCENTRAMENTO NELL'INPS DELLE FUNZIONI DI ACCERTAMENTO DEI REQUISITI SANITARI	DC Sostegno alla non autosufficienza, invalidità civile e altre prestazioni	2018_13.1.1A.1	PROGETTAZIONE, PROGRAMMAZIONE ED ATTUAZIONE DI AZIONI FINALIZZATE AD ESTENDERE MANUTENERE E AGGIORNARE L'ACCENTRAMENTO DELLE FUNZIONI DI ACCERTAMENTO DEI REQUISITI SANITARI IN CONVENZIONE	DC Sostegno alla non autosufficienza, invalidità civile e altre prestazioni	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
#	2018_14.1.1A	PROMUOVERE INIZIATIVE VOLTE ALLA DIFFUSIONE DELLE PRESTAZIONI CREDITIZIE E SOCIALI ATTRAVERSO I CANALI DEGLI INTERMEDIARI	DC Organizzazione e Sistemi informativi	2018_14.1.1A.1	AMPLIAMENTO DELLE MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE DI PRESTAZIONI RIVOLTE ALLE CATEGORIE PIÙ DEBOLI (ES: HCP-LTC-CASE DI RIPOSO ECC) ANCHE NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	DC Organizzazione e Sistemi informativi	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019

Codice OB.CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31/12/2019
S.9	2018_14.1.1B	OTTIMIZZAZIONE DEL PROCESSO DI GESTIONE DELLE PRESTAZIONI CREDITIZIE FINALIZZATO ALL'EFFICIENTAMENTO OPERATIVO ED AL MONITORAGGIO DELLE MOROSITÀ	DC Sostegno alla non autosufficienza, invalidità civile e altre prestazioni	2018_14.1.1B.1	RIPROGETTAZIONE DEL PROCESSO DI GESTIONE DELLA PRESTAZIONE MUTUI IPOTECARI CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLE FASI DI RISCOSSIONE, CONTABILIZZAZIONE, MONITORAGGIO DELLE MOROSITÀ E RECUPERO CREDITI.	DC Sostegno alla non autosufficienza, invalidità civile e altre prestazioni	01.01.2018	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
E.10	2019_9.1.1A	COSTRUZIONE DI UN INDICE DI AFFIDABILITÀ AZIENDALE ANCHE ATTRAVERSO LO SCAMBIO DI DATI TRA ENTI NELL'AMBITO DELLA CONVENZIONE "SOLUZIONI PER IL SISTEMA ECONOMICO" (SOSE)	DC Studi e Ricerche	2019_9.1.1A.1	ASSISTENZA NELL'ANALISI DEI COMPORAMENTI DI IMPRESE E LAVORATORI	DC Studi e Ricerche	01.01.2019	31.12.2021	In linea con le attività programmate per il 2019
			DC Studi e Ricerche	2019_9.1.1A.2	STUDIO DI FATTIBILITÀ PER LA COSTRUZIONE DI UNA BANCA DATI INTEGRATA CON INFORMAZIONI FISCALI E CONTRIBUTIVE DI VARIE FONTI NELL'AMBITO DELLA CONVENZIONE SOSE E DEFINIZIONE DI INDICATORI DI AFFIDABILITÀ CONTRIBUTIVA PER LE IMPRESE ITALIANE	DC Studi e Ricerche	01.01.2019	31.12.2021	In linea con le attività programmate per il 2019
S.8 - S.6	2019_13.1.1A	MAPPATURA E REINGEGNERIZZAZIONE DELL'INTERO PROCESSO CON OTTIMIZZAZIONE LIVELLI DI CONTROLLO (INVALIDITÀ CIVILE)	DC Sostegno alla non autosufficienza, invalidità civile e altre prestazioni	2019_13.1.1A.1	MAPPATURA E REINGEGNERIZZAZIONE DEL PROCESSO INVALIDITÀ CIVILE CON OTTIMIZZAZIONE LIVELLI DI CONTROLLO RELATIVAMENTE ALLE DOMANDE D'INDENNITÀ DI ACCOMPAGNAMENTO ULTRA 65 ANNI, DOMANDE DI ASSEGNO MENSILE (18/65 ANNI) E DOMANDE DI PENSIONE DI INABILITÀ (18/65 ANNI)	DC Sostegno alla non autosufficienza, invalidità civile e altre prestazioni	01.01.2019	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
IM.2	2019_6.1.1A	STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO DEI RAPPORTI CON L'UTENZA STRATEGIE DI	Direzione Servizi agli Utenti	2019_6.1.1A.1	AUTOMAZIONE ACQUISIZIONE DOMANDE E GESTIONE LAVORAZIONI PER HOME CARE PREMIUM E LTC - DISABILITY CARD	DC Sostegno alla non autosufficienza, invalidità civile e altre prestazioni	01.01.2019	31.12.2019	Realizzato al 100%

Codice OB.GIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31.12.2019
		MIGLIORAMENTO NEI RAPPORTI CON L'UTENZA		2019_6.1.1A.2	RIDEFINIZIONE DELLE REGOLE D'INGAGGIO E DELLE MODALITÀ DI ACCESSO E DI UTILIZZO DELLE INFORMAZIONI DA PARTE DEI PATRONATI	DC Pensioni	01.01.2019	31.12.2019	Realizzato al 100%
IM.2	2019_6.1.1A	STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO NEI RAPPORTI CON L'UTENZA	Direzione Servizi agli Utenti	2019_6.1.1A.3	DEFINIZIONE ED IMPLEMENTAZIONE DELL'ARCHIVIO UNICO DEI CONTATTI. RIVISITAZIONE DELLA LOGISTICA DELLE AREE DEDICATE ALL'ACCOGLIENZA E DELL'ASSETTO ORGANIZZATIVO E FUNZIONALE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E CONSULENZA DELL'ISTITUTO	DC Organizzazione e Sistemi Informativi	01.01.2019	31.12.2019	Realizzato al 100%
				2019_6.1.1A.4	RIORGANIZZAZIONE DEI PERCORSI DEL PORTALE CON L'OBIETTIVO DI OTTIMIZZARE L'ESPERIENZA MEDIANTE LO SVILUPPO DI TECNOLOGIE DI PERSONALIZZAZIONE E DI NAVIGAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA	DC Relazioni Esterne	01.01.2019	31.12.2019	Realizzato al 100%
IM.35	2019_1.1.1A	STUDIO DI UNA NUOVA ATTRIBUZIONE DELLE SPESE DI FUNZIONAMENTO IN BASE AI VOLUMI DI PRODUZIONE	DC Pianificazione e Controllo di Gestione	2019_1.1.1A.1	AGGIORNAMENTO DEI CRITERI DI ATTRIBUZIONE DEI VOLUMI DI PRODUZIONE ALLE GESTIONI E A I FONDI PER LA RIPARTIZIONE DELLE SPESE DI FUNZIONAMENTO	DC Pianificazione e Controllo di Gestione	01.01.2019	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019

Codice OB-CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31.12.2019
IM.7	2019_6.1.2A	ATTIVITÀ DI VERIFICA DEI RISULTATI RAGGIUNTI CON LA TELEMATIZZAZIONE DEI SERVIZI	Direzione Servizi agli Utenti	2019_6.1.2A.1	PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI SPECIFICHE INDAGINI DI CUSTOMER EXPERIENCE RIVOLTE AD UTENTI NON PATROCINATI INERENTI LA PRESENTAZIONE DI ISTANZE DI SERVIZIO	Direzione Servizi agli Utenti	01.01.2019	31.12.2019	Realizzato al 100%
IC.9	2018_4.1.1E	VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO DELL'ISTITUTO A BENEFICIO DEI CITTADINI	DC Studi e Ricerche	2018_4.1.1E.3	AGGIORNAMENTO DEL DATASET SULLA PIATTAFORMA VISITINPS SCHOLARS, CON I DATI RELATIVI AGLI ESTRATTI ASSICURATIVI. IMPLEMENTAZIONE DI UN DATASET RELATIVO ALLA DIGITALIZZAZIONE DEGLI ARCHIVI STORICI DELL'ISTITUTO.	DC Studi e Ricerche	01.01.2019	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
				2018_4.1.1E.4	CREAZIONE DI UNA BANCA DATI INTEGRATA CON INFORMAZIONI RIGUARDANTI PRODOTTI E SERVIZI ASSISTENZIALI DI PERTINENZA DELL'ISTITUTO A BENEFICIO DELLE ATTIVITÀ ISTITUZIONALI DELLE COMPETENTI STRUTTURE CENTRALI	DC Studi e Ricerche	01.01.2019	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019
				2018_4.1.1E.5	REALIZZAZIONE DI FILE CAMPIONARI DI DATI ELEMENTARI PER LA RICERCA IN FORMATO ANONIMO E RELATIVI AI PRINCIPALI FENOMENI RILEVATI DAGLI ARCHIVI DELL'ISTITUTO, QUALI LAVORATORI, PENSIONI, PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO E IMPRESE (FILE STANDARD). NELLA PREPARAZIONE DEI FILE STANDARD SI FARÀ RIFERIMENTO ALLE METODOLOGIE ADOTTATE DALL'ISTAT IN MATERIA DI TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI	Coordinamento Generale Statistico Attuariale	01.01.2019	31.12.2020	In linea con le attività programmate per il 2019

Codice OB CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31.12.2019
#	2019_10.1.1A	ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI DI RIFORMA IN AMBITO PREVIDENZIALE PER L'ANNO 2019	DC Pensioni	2019_10.1.1A.1	PREDISPOSIZIONE DELLA DISCIPLINA APPLICATIVA DELLE NUOVE NORMATIVE, IMPLEMENTAZIONE DELLE PROCEDURE GESTIONALI PER L'ATTUAZIONE DEL NUOVO SISTEMA DI PEREQUAZIONE DELLE PRESTAZIONI PENSIONISTICHE E DI RIDUZIONE DELLE PENSIONI DI IMPORTO ELEVATO.	DC Pensioni	01.01.2019	31.12.2019	Realizzato al 100%
				2019_10.1.1A.2	PREDISPOSIZIONE DELLA DISCIPLINA APPLICATIVA DELLE NUOVE NORMATIVE, IMPLEMENTAZIONE DELLE PROCEDURE GESTIONALI E PREDISPOSIZIONE DI INTERVENTI DI FORMAZIONE PER L'ACCESSO ALLA PENSIONE "QUOTA 100" E ALLE NUOVE PENSIONI ANTICIPATE (FINESTRE TRIM./NUOVA OPZIONE DONNA/LAV. PRECOCI/APE SOCIALE).	DC Pensioni	01.01.2019	31.12.2019	Realizzato al 100%
				2019_10.1.1A.3	PREDISPOSIZIONE DELLA DISCIPLINA APPLICATIVA DELLE NUOVE NORMATIVE, IMPLEMENTAZIONE DELLE PROCEDURE GESTIONALI IN MATERIA DI CALCOLO DEL RISCATTO DI PERIODI NON COPERTI DA CONTRIBUTIONE E DELLA LAUREA.	DC Pensioni	01.01.2019	31.12.2019	Realizzato al 100%

Codice OB.CIV 2019-2021	Codice PO	Descrizione PO	CDR Responsabile PO	Codice PR	Descrizione PR	CDR Responsabile PR	Data Inizio PR	Data Fine PR	Stato di Realizzazione al 31.12.2019
#	2019_10.1.1A	ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI DI RIFORMA IN AMBITO PREVIDENZIALE PER L'ANNO 2019	DC Pensioni	2019_10.1.1A.4	PREDISPOSIZIONE DELLA DISCIPLINA APPLICATIVA DELLE NUOVE NORMATIVE, IMPLEMENTAZIONE DELLE PROCEDURE GESTIONALI IN MATERIA DI ANTICIPAZIONE DEL TFS	DC Pensioni	01.01.2019	31.12.2019	Realizzato al 100%
#	2019_10.1.1B	NEGOZIAZIONE DI ACCORDI INTERNAZIONALI	DC Pensioni	2019_10.1.1B.1	PARTECIPAZIONE ALLA NEGOZIAZIONE DI ACCORDI INTERNAZIONALI NEL CAMPO DELLA SICUREZZA SOCIALE E INIZIATIVE DI VALORIZZAZIONE DELLA COLLABORAZIONE CON ISTITUZIONI DI ALTRI PAESI PER IL MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA NELLA GESTIONE DELLE POSIZIONI PENSIONISTICHE.	DC Pensioni	01.01.2019	31.12.2019	Realizzato al 100%

## **ALLEGATO 2**

### **Attività Strategiche Consuntivazione al 31.12.2019**

OB. CIV 2019-2021	Descrizione OB. CIV 2019-2021	Codice Attività strategica (AS)	Descrizione AS	Struttura Responsabile	Stato di realizzazione al 31.12.2019
E.2	Completamento degli atti di convenzionamento con i Fondi di cui all'art. 27, comma 1, d.lgs. n. 148/2015 al fine di permettere garanzie ai lavoratori non altrimenti tutelati ed, in particolare, la riscossione da parte dell'Istituto delle risorse a copertura della contribuzione figurativa	AS1	ELABORAZIONE ATTI DI CONVENZIONAMENTO	DC Ammortizzatori sociali	<b>Realizzato al 100%</b>
E.4	Ulteriore miglioramento legato al rilascio del DURC on line eliminando, in costanza di validità dello stesso, l'attuale inibizione di una nuova richiesta e per evitare, inoltre, rispetto al rilascio del pre-DURC, il gap tra una scadenza e l'altra	AS2	ELABORAZIONE PROPOSTA, PREVIA VERIFICA DI FATTIBILITA'	DC Entrate e Recupero crediti	<b>Realizzato al 100%</b>
E.6	Proposizione agli altri Organi di vertice dell'Istituto della richiesta di una modifica normativa che permetta la ristrutturazione dello stock dei crediti con riflessi di miglior leggibilità e trasparenza nel Bilancio patrimoniale dell'Istituto	AS3	ELABORAZIONE PROPOSTA NORMATIVA	DC Entrate e Recupero crediti	<b>Realizzato al 100%</b>
E.7	Proposizione agli altri Organi di vertice dell'Istituto di un'azione congiunta per ottenere tempestivamente la decretazione per le modalità di telematizzazione del LUL	AS5	ELABORAZIONE PROPOSTA, PREVIA VERIFICA DI FATTIBILITA'	DC Entrate e Recupero crediti	<b>Realizzato al 100%</b>
		AS6	ELABORAZIONE PROPOSTA, PREVIA VERIFICA DI FATTIBILITA'	DC Organizzazione e Sistemi informativi	<b>Realizzato al 100%</b>
E.13	Adeguate formazione del personale finalizzata ad allineare i tempi di definizione dei ricorsi alle disposizioni di legge ed alle esigenze di tutela dei diritti dell'utenza	AS7	RECEPIMENTO IN PIANO TRIENNALE DI FORMAZIONE	DC Risorse Umane	<b>Realizzato al 100%</b>
E.14	Dotazione di un'adeguata strumentazione conoscitiva di cui dovranno essere forniti i Comitati centrali e territoriali per permettere agli stessi di svolgere l'importante funzione attribuitagli dalla legge	AS8	ELABORAZIONE ELENCO BANCHE DATI DA RENDERE DISPONIBILI	DC Organizzazione e Sistemi informativi	<b>Realizzato al 100%</b>

OB. CIV 2019-2021	Descrizione OB. CIV 2019-2021	Codice Attività strategica (AS)	Descrizione AS	Struttura Responsabile	Stato di realizzazione al 31.12.2019
S.2	<p>Predisposizione nell'ambito delle verifiche dell'andamento produttivo e dei profili economici e finanziari, di una puntuale evidenza: S.2.1 sui tempi di erogazione delle prestazioni INCIV, tenendo distinte le sedi che operano in convenzione, suddivise tra prima e dopo la determinazione presidenziale 141/2017;</p> <p>S.2.2 sulla qualità delle prestazioni INCIV con riferimento al numero di sedi in cui si ha la disponibilità immediata dei verbali, con l'obiettivo di incrementarne il numero, al modo in cui si dà conto dei risultati dell'accertamento, esplicitando gli elementi utili al collocamento mirato, alla promozione dell'occupabilità e a quelli richiesti ai fini del sostegno all'inclusione scolastica;</p> <p>S.2.3 sul contenzioso, evidenziando le cause di soccombenza dell'Istituto, con particolare riferimento a quelle che riconoscono a favore del ricorrente una maggiore percentuale di invalidità, distinguendo il contenzioso proveniente dalle sedi in convenzione dalle altre. In questo quadro particolare attenzione alle realtà regionali dove maggiormente si concentra il contenzioso con l'obiettivo di contenerlo in modo significativo.</p>	AS9	ADEGUAMENTO VERIFICHE ANDAMENTO PRODUTTIVO PREVIA PREDISPOSIZIONE APPOSITA REPORTISTICA	DC Pianificazione e Controllo di gestione	<b>Realizzato al 100%</b>
		AS10	ADEGUAMENTO VERIFICHE ANDAMENTO PRODUTTIVO PREVIA PREDISPOSIZIONE APPOSITA REPORTISTICA	DC Organizzazione e Sistemi informativi	<b>Realizzato al 100%</b>
		AS11	ADEGUAMENTO VERIFICHE ANDAMENTO PRODUTTIVO PREVIA PREDISPOSIZIONE APPOSITA REPORTISTICA	DC Sostegno alla non Autosufficienza , Invalidità civile e altre prestazioni	<b>Realizzato al 100%</b>
S.4	Incontri periodici, a livello centrale, con il coinvolgimento degli intermediari dell'Istituto così da creare un feedback sull'attuazione dei procedimenti in materia di INCIV e l'omogeneità degli aspetti organizzativi e applicativi presso le Sedi territoriali	AS72	INCONTRI CON INTERMEDIARI E STAKEHOLDER IN MATERIA DI INVALIDITÀ CIVILE. RENDICONTAZIONE SULLE TEMATICHE AFFRONTATE, PROPOSTE DI SOLUZIONE DELLE CRITICITÀ EMERSE E PROSPETTIVE DI SVILUPPO	DC Sostegno alla non Autosufficienza , Invalidità civile e altre prestazioni	<b>Realizzato al 100%</b>

OB. CIV 2019-2021	Descrizione OB. CIV 2019-2021	Codice Attività strategica (AS)	Descrizione AS	Struttura Responsabile	Stato di realizzazione al 31.12.2019
S.5	Condivisione, nel rispetto della privacy, tra tutte le amministrazioni deputate alla erogazione di specifiche prestazioni delle informazioni relative agli esiti degli accertamenti in materia di invalidità civile	AS12	VERIFICA FATTIBILITA'	DC Organizzazione e Sistemi informativi	<b>Realizzato al 100%</b>
S.10	Possibilità di concedere mutui ipotecari non solo per l'acquisto della prima casa ma anche per garantire il diritto allo studio	AS13	ELABORAZIONE IPOTESI REGOLAMENTO MUTUO PER DIRITTO ALLO STUDIO	DC Sostegno alla non Autosufficienza , Invalidità civile e altre prestazioni	<b>Realizzato al 100%</b>
S.11	Adozione da parte degli Organi di gestione dell'INPS di tutte le iniziative nei confronti delle Istituzioni dirette ad armonizzare le aliquote contributive dei soggetti già iscritti ai Fondi o Gestioni dell'INPS che erogano prestazioni creditizie e sociali	AS14	ELABORAZIONE PROPOSTA	DC Entrate e Recupero crediti	<b>Realizzato al 100%</b>
T.1	Predisposizione nell'ambito delle verifiche dell'andamento produttivo e dei profili economici e finanziari, di una puntuale evidenza: T.1.1 sui tempi di giacenza indicati nel Piano della performance 2018-2020, articolati per cassa (CPDEL, CTPS, ecc.) nonché le cause di eventuali ritardi e le soluzioni organizzative adottate; T.1.2 la realizzazione del Progetto Implementazione Posizione Individuale dei dipendenti pubblici e del Progetto Scarti relativi a Riscatti e Ricongiunzioni Gestione Pubblica, rispetto agli obiettivi indicati nel Piano della performance	AS15	ADEGUAMENTO VERIFICHE ANDAMENTO PRODUTTIVO	DC Pianificazione e Controllo di gestione	<b>Realizzato al 100%</b>
T.2	Interruzione della prescrizione dei contributi a seguito di richiesta di variazione e rettifica della posizione assicurativa da parte dell'interessato, prevedendo che il termine di prescrizione abbia inizio dai contributi dovuti dal 1 gennaio 2019.	AS16	ELABORAZIONE PROPOSTA NORMATIVA	DC Entrate e Recupero crediti	<b>Realizzato al 100%</b>

OB. CIV 2019-2021	Descrizione OB. CIV 2019-2021	Codice Attività strategica (AS)	Descrizione AS	Struttura Responsabile	Stato di realizzazione al 31.12.2019
T.4	Programma di formazione/informazione degli operatori a contatto con l'utenza al fine di rafforzarne le competenze di fronte ad una maggiore personalizzazione e soggettività dei percorsi prepensionistici	AS17	RECEPIMENTO NEL PIANO TRIENNALE DI FORMAZIONE	DC Risorse Umane	<b>Realizzato al 100%</b>
T.7	Formazione continua del personale finalizzata alla condivisione delle competenze in materia pensionistica delle differenti gestioni anche al fine di fornire una migliore consulenza agli utenti	AS18	RECEPIMENTO NEL PIANO TRIENNALE DI FORMAZIONE	DC Risorse Umane	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.1	Valutazione dei temi critici relativi alla gestione delle risorse dell'Istituto in una logica di sistematicità (fabbisogni del personale nelle sedi, rotazione; decentramento)	AS19	AVVIO TAVOLO DI LAVORO CONGIUNTO	DC Pianificazione e Controllo di gestione	<b>Realizzato al 100%</b>
		AS20	AVVIO TAVOLO DI LAVORO CONGIUNTO	DC Organizzazione e Sistemi informativi	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.4	Miglioramento delle modalità di comunicazione con l'utente in presenza di modifiche della prestazione, soprattutto pensionistica	AS21	RECEPIMENTO INDICAZIONI CIV NEL PIANO DI COMUNICAZIONE 2019	DC Relazioni esterne	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.5	Risoluzione di tutte le criticità relative ai carichi di lavoro del personale delle sedi territoriali, rivedendo, conseguentemente in relazione a detti carichi, gli attuali criteri di valutazione della qualità dei servizi	AS22	AVVIO TAVOLO DI LAVORO CONGIUNTO SU CARICHI DI LAVORO SEDI TERRITORIALI	DC Pianificazione e Controllo di gestione	<b>Realizzato al 100%</b>
		AS23	AVVIO TAVOLO DI LAVORO CONGIUNTO	DC Organizzazione e Sistemi informativi	<b>Realizzato al 100%</b>

OB. CIV 2019-2021	Descrizione OB. CIV 2019-2021	Codice Attività strategica (AS)	Descrizione AS	Struttura Responsabile	Stato di realizzazione al 31.12.2019
IM.9 - IM.10	Garanzia di un adeguato livello di servizio attraverso la presenza capillare sul territorio delle agenzie, tenendo anche conto dell'esistenza sullo stesso territorio di un adeguato numero di intermediari (patronati, Caf, professionisti, servizi alle imprese etc.) Predisposizione di un sistema di regole atto a valorizzare tutte le realtà che operano con capillarità e qualità del servizio sul territorio riducendo, così, il rischio di errori.	AS24	ANALISI DI FATTIBILITA' PER EVENTUALE REVISIONE DEL REGOLAMENTO DECENTRAMENTO TERRITORIALE (DETERMINAZIONI PRESIDENZIALI N. 333/2011 N.52/2018)	DC Organizzazione e Sistemi informativi	Realizzato al 100%
IM.11	Predisposizione del Piano triennale dei fabbisogni in coerenza con la pianificazione triennale delle attività e della performance	AS25	PREDISPOSIZIONE DEL PIANO TRIENNALE DEI FABBISOGNI	DC Risorse Umane	Realizzato al 100%
IM.12	Attività necessarie per adeguare gli attuali limiti assunzionali ai risultati delle analisi contenute nel Piano triennale dei fabbisogni	AS26	ATTIVITA' PROPEDEUTICHE AL PIANO TRIENNALE DEI FABBISOGNI	DC Risorse Umane	Realizzato al 100%
IM.13	Prevalente destinazione dei vincitori dei bandi di concorso in essere sul territorio per lo svolgimento delle attività previdenziali, previa adeguata formazione	AS27	ASSEGNAZIONE NUOVI ASSUNTI E RELATIVA FORMAZIONE SULLA BASE DEI FABBISOGNI RILEVATI	DC Risorse Umane	Realizzato al 100%
IM.14	Piano straordinario di formazione diretto a rafforzare le competenze trasversali del personale	AS28	RECEPIMENTO PIANO TRIENNALE DI FORMAZIONE	DC Risorse Umane	Realizzato al 100%
		AS79	PROGETTO NOI X	DC Risorse Umane	Realizzato al 100%
		AS80	FORMAZIONE NON VEDENTI	DC Risorse Umane	Realizzato al 100%

OB. CIV 2019-2021	Descrizione OB. CIV 2019-2021	Codice Attività strategica (AS)	Descrizione AS	Struttura Responsabile	Stato di realizzazione al 31.12.2019
IM.15	Rilevamento delle criticità, il monitoraggio e la verifica delle difficoltà incontrate nei rapporti con il pubblico presso le sedi dell'Istituto, al fine di adottare gli interventi idonei ad assicurare sicurezza ed incolumità del personale addetto al ricevimento dell'utenza nonché una efficace gestione dell'offerta di servizi di qualità all'utenza	AS29	VERIFICHE SICUREZZA SEDI	Coordinamento generale Tecnico edilizio	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.16	Risoluzione delle criticità relative ai carichi di lavoro del personale delle sedi territoriali e la conseguente rivisitazione, in relazione ai carichi di lavoro, degli attuali criteri di valutazione della qualità dei servizi	AS30	AVVIO TAVOLO DI LAVORO CONGIUNTO SU CARICHI DI LAVORO SEDI E VALUTAZIONE QUALITA' DEI SERVIZI	DC Pianificazione e Controllo di gestione	<b>Realizzato al 100%</b>
		AS31	AVVIO TAVOLO DI LAVORO CONGIUNTO	DC Organizzazione e Sistemi informativi	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.17	Individuazione di adeguate risorse economiche per superare le attuali criticità strutturali e pervenire all'aumento della connettività, per programmare sviluppi degli applicativi per l'integrazione e la facilità della navigazione e per un processo di Reverse engineering	AS32	RECEPIMENTO NEL PIANO TRIENNALE PER L'INFORMATICA	DC Organizzazione e Sistemi informativi	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.18	Predisposizione del progetto per favorire la realizzazione di un sistema rivolto alle Istituzioni, Università e Parti Sociali per la messa a disposizione delle banche dati personalizzate	AS33	PROSEGUIMENTO ATTIVITA' DI IMPLEMENTAZIONE E RAZIONALIZZAZIONE OPEN DATA	DC Organizzazione e Sistemi informativi	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.20	Strutturazione, nell'ambito dell'andamento produttivo e del profilo economico finanziario di una reportistica della casistica di accesso alle sedi, al fine di rilevare le operazioni ripetibili e le criticità da superare, attraverso il miglioramento e la semplificazione del portale e dei servizi on line	AS34	ADEGUAMENTO VERIFICHE ANDAMENTO PRODUTTIVO	DC Pianificazione e Controllo di gestione e	<b>Realizzato al 100%</b>
		AS35	AGGIORNAMENTO PORTALE E CASISTICA ACCESSI	DC Organizzazione e Sistemi informativi	<b>Realizzato al 100%</b>

OB. CIV 2019-2021	Descrizione OB. CIV 2019-2021	Codice Attività strategica (AS)	Descrizione AS	Struttura Responsabile	Stato di realizzazione al 31.12.2019
IM.21	Evoluzione continua della struttura informativa e un costante adeguamento della piattaforma tecnologica che, attraverso lo scambio dei dati e l'integrazione dei data base, permetta di adottare efficaci politiche in ambito assistenziale, previdenziale e di tutela, incentivando la realizzazione del principio di sussidiarietà tra Pubbliche Amministrazioni	AS38	RECEPIMENTO NEL PIANO TRIENNALE PER L'INFORMATICA	DC Organizzazione e Sistemi informativi	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.22	Promozione costante di una collaborazione e di una sinergia con le altre PP.AA, al fine di pervenire ad un sistema informativo unico quale strumento necessario per il supporto delle politiche in materia di mercato del lavoro e di protezione sociale	AS39	RECEPIMENTO NEL PIANO TRIENNALE PER L'INFORMATICA, PREVIA VERIFICA DI FATTIBILITA'	DC Organizzazione e Sistemi informativi	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.23	Aggiornamento del piano di investimento e disinvestimento del patrimonio immobiliare non strumentale e del patrimonio mobiliare	AS40	OBIETTIVI PIANO PERFORMANCE SU GESTIONE PATRIMONIO	DC Pianificazione e Controllo di gestione	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.24	Costruzione, in considerazione del fatto che la possibilità di acquisto in via diretta delle nuove sedi strumentali è attualmente preclusa a causa del disavanzo finanziario dell'INPS, di condizioni per una soluzione alternativa: tra queste condizioni la più praticabile risulta l'inclusione dell'Istituto tra le Amministrazioni pubbliche destinatarie degli investimenti a ciò finalizzati da parte dell'INAIL nell'ambito delle previsioni di cui al Decreto Interministeriale del MEF di concerto con il MLPS n. 55469 del 10 giugno 2011	AS41	ELABORAZIONE PROPOSTA NORMATIVA	DC Patrimonio e Archivi	<b>Realizzato al 100%</b>

OB. CIV 2019-2021	Descrizione OB. CIV 2019-2021	Codice Attività strategica (AS)	Descrizione AS	Struttura Responsabile	Stato di realizzazione al 31.12.2019
IM.25	Intervento degli Organi dell'Istituto sul Ministero vigilante per ottenere la praticabilità della opzione di cui al punto precedente al fine di rendere possibile l'abbandono entro il 2022 delle sedi FIP non più adeguate per dimensione e/o funzionalità	AS42	ELABORAZIONE PROPOSTA NORMATIVA	DC Patrimonio e Archivi	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.26	Predisposizione per le sedi INPS di progetti concreti, tarati su obiettivi di sicurezza e di sostenibilità ambientale che prevedano l'utilizzo di fonti energetiche alternative che consentano di aumentare la sicurezza e di ridurre il consumo delle risorse utilizzate e, conseguentemente, l'impatto ambientale	AS43	PREDISPOSIZIONE PROPOSTA PER SEDI PILOTA	DC Patrimonio e Archivi	<b>Realizzato al 100%</b>
		AS44	PREDISPOSIZIONE PROPOSTA PER SEDI PILOTA	Coordinamento generale Tecnico edilizio	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.27	Fase di apporto Fondo I-3 Silver gli Organi dell'Istituto evidenzino la vocazione sociale degli immobili conferiti proponendo, per una quota parte degli stessi che sono finalizzati a case per anziani, la possibilità di opzione privilegiata all'accesso, a categorie destinatarie di protezione sociale	AS45	PREDISPOSIZIONE PROPOSTA, PREVIA VERIFICA COMPATIBILITA' ECONOMICA	DC Patrimonio e Archivi	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.28	Predisposizione del Piano Triennale della Comunicazione ed in questo ambito va da subito garantito che le comunicazioni istituzionali riportino l'esaustiva motivazione dei provvedimenti con particolare attenzione a quelli di rigetto delle prestazioni e a quelli relativi al recupero di somme indebitamente percepite	AS46	RECEPIMENTO NEL PIANO DI COMUNICAZIONE 2019	DC Relazioni esterne	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.29	Predisposizione di una convenzione tipo che con riferimento ai sistemi di protezione sociale regolamenti il rapporto tra l'INPS e soggetti istituzionali, della ricerca sociale e le parti sociali interessate impegnati nella ricerca e nell'analisi scientifico-statistica	AS47	PREDISPOSIZIONE BOZZA CONVENZIONE	DC Organizzazione e Sistemi informativi	<b>Realizzato al 100%</b>

OB. CIV 2019-2021	Descrizione OB. CIV 2019-2021	Codice Attività strategica (AS)	Descrizione AS	Struttura Responsabile	Stato di realizzazione al 31.12.2019
IM.30	Definizione di opportuni indicatori, con i quali verificare il livello di efficienza ed efficacia degli interventi comunicativi programmati, anche mediante il coinvolgimento delle sedi territoriali dell'INPS e degli intermediari	AS48	SPECIFICI INDICATORI PIANO PERFORMANCE	DC Pianificazione e Controllo di gestione	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.31	Attuazione di un sistema di comunicazione capillare che, in linea con il nuovo modello organizzativo dell'Istituto, sia in grado di migliorare la conoscenza dei servizi offerti, attraverso un linguaggio semplice e di immediata comprensione, univoco e uniforme su tutto il territorio nazionale	AS49	RECEPIMENTO INDICAZIONI CIV NEL PIANO DI COMUNICAZIONE 2019	DC Relazioni esterne	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.32	Adozione del nuovo Regolamento di Amministrazione e Contabilità	AS50	PREDISPOSIZIONE BOZZA REGOLAMENTO	DC Amministrazione e finanziaria e Servizi fiscali	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.33	Adozione di un nuovo flusso di pianificazione e di programmazione	AS51	COSTITUZIONE TAVOLO DI LAVORO CONGIUNTO PER ADOZIONE DI UN NUOVO FLUSSO DI PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE NELL'AMBITO DEL PREDISPONENDO REGOLAMENTO DI CONTABILITA'	DC Amministrazione e finanziaria e Servizi fiscali	<b>Realizzato al 100%</b>
		AS52	COSTITUZIONE TAVOLO DI LAVORO CONGIUNTO PER ADOZIONE DI UN NUOVO FLUSSO DI PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE NELL'AMBITO DEL PREDISPONENDO REGOLAMENTO DI CONTABILITA'	DC Pianificazione e Controllo di gestione	<b>Realizzato al 100%</b>
IM.34	Nuova sperimentazione del Bilancio per Missioni e Programmi	AS53	PROSECUZIONE SPERIMENTAZIONE ATTIVITA' IN CORSO	DC Amministrazione e finanziaria e Servizi fiscali	<b>Realizzato al 100%</b>

OB. CIV 2019-2021	Descrizione OB. CIV 2019-2021	Codice Attività strategica (AS)	Descrizione AS	Struttura Responsabile	Stato di realizzazione al 31.12.2019
IM.36	Evidenza contabile, nel rispetto delle contabilità di Bilancio e dei vincoli di legge, delle risorse economiche disponibili anche finalizzate alle attività di indirizzo, di vigilanza e di coordinamento e di cooperazione con i Comitati, al fine di favorire la funzionalità e l'efficacia dell'azione del CIV e di tali Comitati	AS54	PREDISPOSIZIONE EVIDENZA, ANCHE EXTRA CONTABILE, DELLE RISORSE DISPONIBILI FINALIZZATE ALLE ATTIVITA' DEL CIV E DEI COMITATI	DC Amministrazione e finanziaria e Servizi fiscali	<b>Realizzato al 100%</b>
IC.1 - IC.2	Disponibilità, in occasione della presentazione del bilancio consuntivo, dei dati necessari alle rendicontazioni sociali entro il 31 marzo di ciascun anno, come richiesto dalle deliberazioni del CIV Presentazione della rendicontazione sociale sulle attività dell'Istituto da parte del CIV, in collaborazione con la DC Relazioni esterne e con la DC Studi e Ricerche	AS56	COLLABORAZIONE ALLA PREDISPOSIZIONE DELLA RENDICONTAZIONE SOCIALE SULLE ATTIVITÀ DELL'ISTITUTO DA PARTE DEL CIV	DC Studi e Ricerche	<b>Realizzato al 100%</b>
IC.2	Presentazione della rendicontazione sociale sulle attività dell'Istituto da parte del CIV, in collaborazione con la DC Relazioni esterne e con la DC Studi e Ricerche	AS73	ATTIVITA' DI PROMOZIONE DEL RENDICONTO SOCIALE	DC Relazioni esterne	<b>Realizzato al 100%</b>
IC.3	Riconferma della partecipazione dell'INPS all'ISSA e la qualificazione della presenza di rappresentanza dell'Istituto nei gruppi tematici di lavoro e nel Focus Group Europa	AS57	RICONFERMA PARTECIPAZIONE ALL'ISSA	Coordinamento generale statistico attuariale	<b>Realizzato al 100%</b>
		AS58	RICONFERMA PARTECIPAZIONE ALL'ISSA	DC Studi e Ricerche	<b>Realizzato al 100%</b>
		AS76	ADESIONE ALL'ISSA E PARTECIPAZIONE ATTIVITÀ	DC Relazioni esterne	<b>Realizzato al 100%</b>
IC.4	Strutturazione di una serie annuale di confronti con gli Organi dell'Associazione mondiale e, su individuati temi, con gli Organi delle Istituzioni omologhe	AS60	PREDISPOSIZIONE CALENDARIO INCONTRI	DC Studi e Ricerche	<b>Realizzato al 100%</b>
		AS78	PREDISPOSIZIONE CALENDARIO INCONTRI	DC Relazioni esterne	<b>Realizzato al 100%</b>

OB. CIV 2019-2021	Descrizione OB. CIV 2019-2021	Codice Attività strategica (AS)	Descrizione AS	Struttura Responsabile	Stato di realizzazione al 31.12.2019
IC.5	Flusso delle informazioni tra la DC Segreteria Unica Tecnica Normativa e il CIV, che garantisca la tempestività delle stesse e contribuisca in tal modo all'adozione da parte del Consiglio delle deliberazioni in merito alla pianificazione, alla programmazione agli indirizzi strategici ed alla vigilanza	AS61	TRASMISSIONE TEMPESTIVA DELLE DETERMINAZIONI ADOTTATE DAL PRESIDENTE IN MATERIA DI BILANCIO, GESTIONE DI CASSA, VERIFICA TRIMESTRALE, PERFORMANCE, PIANI PLURIENNALI	DC Segreteria unica normativa	<b>Realizzato al 100%</b>
IC.6	Costruzione del Regolamento per l'accesso agli open data individuando i soggetti (Università, Istituti di ricerca, parti sociali, ecc).	AS62	ASSESSMENT SULLA PROPOSTA PER LA FRUIZIONE DEI DATI STATISTICI ELEMENTARI	DC Studi e Ricerche	<b>Realizzato al 100%</b>
		AS63	PREDISPOSIZIONE PROPOSTA REGOLAMENTO ACCESSO OPEN DATA	DC Organizzazione e Sistemi informativi	<b>Realizzato al 100%</b>
IC.7	Ricerca, attraverso Bandi europei, finanziamenti pubblici e donazioni, delle risorse necessarie a tale attività	AS64	ATTIVITA' DI FUND RAISING	DC Studi e Ricerche	<b>Realizzato al 100%</b>
		AS77	ATTIVITÀ DI FUND RAISING PER PROGETTI DI RICERCA E INNOVAZIONE	DC Relazioni esterne	<b>Realizzato al 100%</b>
IC.8	Accesso del CIV ai dati finalizzati alle attività di analisi e ricerca	AS65	PREDISPOSIZIONE DI UNA PROPOSTA DI MODIFICA DEL REGOLAMENTO VISITINPS FINALIZZATA AD UN COINVOLGIMENTO DEL CIV NEL PROCESSO DI PROGRAMMAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI RICERCA	DC Studi e Ricerche	<b>Realizzato al 100%</b>
IC.9	Indizione di Bandi di ricerca innovativa condivisa con le Università e gli Istituti di ricerca	AS66	GESTIONE RAPPORTI CON UNIVERSITA' E ISTITUTI PER CONDIVISIONE TEMI DI RICERCA	DC Studi e Ricerche	<b>Realizzato al 100%</b>

OB. CIV 2019-2021	Descrizione OB. CIV 2019-2021	Codice Attività strategica (AS)	Descrizione AS	Struttura Responsabile	Stato di realizzazione al 31.12.2019
IC.10	Integrazione del Regolamento in materia di rotazione del personale con l'inserimento nello stesso dei criteri e della disciplina della rotazione, nonché il superamento delle criticità rilevate dal Consiglio	AS67	ADEGUAMENTO REGOLAMENTO	DC Audit, Trasparenza e Anticorruzione	<b>Realizzato al 100%</b>
IC.11	Predisposizione di un adeguato piano di formazione per rendere più efficace la rotazione stessa anche in coerenza con la piena attuazione del Piano della performance	AS68	RECEPIMENTO NEL PIANO TRIENNALE DI FORMAZIONE	DC Risorse Umane	<b>Realizzato al 100%</b>
IC.13	Sviluppo dei servizi e prodotti acquisibili dalle strutture territoriali sulla piattaforma di acquisto telematico gestito dalla DC Acquisti e Appalti	AS69	RENDICONTAZIONE SU UTILIZZO PIATTAFORMA ACQUISTO TELEMATICO	DC Acquisti e Appalti	<b>Realizzato al 100%</b>
IC.14	Accessibilità al cruscotto acquisti e appalti affinché il CIV possa monitorare lo sviluppo delle attività gestite dalla competente DC	AS70	MESSA A DISPOSIZIONE CREDENZIALI ACCESSO DI	DC Organizzazione e Sistemi informativi	<b>Realizzato al 100%</b>
IC.15	Ripristino di una sessione annuale di confronto tra gli Organi dell'Istituto per condividere, sulla base delle criticità evidenziate dalle Direzioni, i temi sui quali chiedere al legislatore in particolare in occasione della Legge di Bilancio e degli atti correlati, di produrre modifiche normative	AS71	COORDINAMENTO E GESTIONE SESSIONI DI CONTROLLO FRA ORGANI	DC Segreteria unica normativa	<b>Realizzato al 100%</b>

## **ALLEGATO 3**

**Progetti di miglioramento nazionali**

**Sussidiarietà nazionale**

**Consuntivazione al 31.12.2019**



**PROGETTI NAZIONALI DI MIGLIORAMENTO DATI AL 31/12/2019**

<b>REGIONE</b>	<b>OBIETTIVO</b>	<b>LAVORATO</b>	<b>% REALIZZAZIONE al periodo in analisi</b>	<b>% Performance al periodo in analisi</b>
PIEMONTE	27.278	92.415	338,79	115
VALLE D'AOSTA	1.518	11.013	725,49	144
LOMBARDIA	33.167	143.859	433,74	112
LIGURIA	26.420	86.422	327,11	126
TRENTINO ALTO ADIGE	13.713	37.956	276,79	100
VENETO	50.867	134.601	264,61	103
FRIULI VENEZIA GIULIA	8.371	37.675	450,07	121
EMILIA ROMAGNA	40.855	148.073	362,44	100
TOSCANA	53.008	142.804	269,40	118
UMBRIA	18.154	44.863	247,12	100
MARCHE	16.377	68.180	416,32	118
LAZIO	21.979	63.668	289,68	105
ABRUZZO	28.313	92.677	327,33	129
MOLISE	4.482	15.223	339,65	139
CAMPANIA	24.596	116.703	474,48	133
PUGLIA	55.968	185.352	331,17	116
BASILICATA	6.387	30.340	475,03	133
CALABRIA	21.604	80.436	372,32	139
SICILIA	91.354	228.265	249,87	126
SARDEGNA	30.140	89.397	296,61	100
DCM ROMA	373.400	1.571.150	420,77	107
DCM NAPOLI	50.978	167.215	328,01	109
DCM MILANO	18.434	25.963	140,84	101
<b>TOTALE NAZIONALE</b>	<b>1.017.363</b>	<b>3.614.250</b>	<b>355,26</b>	<b>100</b>



**Sussidiarietà Nazionale lavorata al 31/12/2019**

REGIONE	PUNTI OMOGENIZZATI ASSEGNATI DA REALIZZARE PIANO PERFORMANCE 2019/2021 OBIETTIVI TERRITORIALI P1.5	Sussidiarietà lavorata INTRA Regionale (P.O.)			Totale Sussidiarietà lavorata extra Regionale (P.O.)	Totale SUSSIDIARIETA' (Intra reg.+ extra reg.) lavorata (P.O.) dalle regioni/DC interessate dall'obiettivo di Performance 2019/2021 al 31/12/2019	Totale Sussidiarietà lavorata (P.O.) dalle regioni /prog. non interessate dall'obiettivo di Performance 2019/2021	TOTALE SUSSIDIARIETA' LAVORATA (P.O.) AL 31/12/2019
		Interagenzia	interprovinciale	Totale Sussidiarietà lavorata Intra regionale				
PIEMONTE	24.917	26.615	20.562	47.177	6.870,53	54.047	-	54.047
VALLE D'AOSTA	-	1	-	1	-	-	1	1
LOMBARDIA	16.757	42.194	30.803	72.996	236	73.232	-	73.232
LIGURIA	1.204	18.992	1.200	20.192	-	20.192	-	20.192
TRENTINO ALTO ADIGE	24.581	18.507	1.152	19.659	1.308	20.968	-	20.968
VENETO	30.012	36.987	17.347	54.334	0	54.334	-	54.334
FRIULI VENEZIA GIULIA	8.100	6.008	83	6.091	4.917	11.009	-	11.009
EMILIA ROMAGNA	37.203	26.415	22.198	48.613	41	48.654	-	48.654
TOSCANA	3.215	14.439	11.000	25.439	-	25.439	-	25.439
UMBRIA	28.964	18.943	96	19.039	-	19.039	-	19.039
MARCHE	17.193	11.023	12.782	23.806	12.395	36.200	-	36.200
LAZIO	2.200	15.177	2.699	17.876	2.377	20.253	-	20.253
ABRUZZO	39.576	10.687	38.232	48.919	4.757	53.676	-	53.676
MOLISE	24.174	0	110	111	29.267	29.378	-	29.378
CAMPANIA	121.945	6.363	2.867	9.230	41.933	51.162	-	51.162
PUGLIA	12.758	36.736	7.449	44.185	1.072	45.257	-	45.257
BASILICATA	2.700	7.916	836	8.752	521	9.273	-	9.273
CALABRIA	10.000	12.515	5.380	17.895	2.830	20.725	-	20.725
SICILIA	121.758	53.694	62.862	116.556	-	116.556	-	116.556
SARDEGNA	32.488	15.884	10.623	26.508	-	26.508	-	26.508
DCM ROMA	-	12.110	3.500	15.610	-	-	15.610	15.610
DCM NAPOLI	13.640	13.711	31.004	44.715	-	44.715	-	44.715
DCM MILANO	-	31.407	-	31.407	-	-	31.407	31.407
<b>TOTALE TERRITORIO</b>	<b>573.385</b>	<b>436.326</b>	<b>282.785</b>	<b>719.110</b>	<b>108.524</b>	<b>780.616</b>	<b>47.018</b>	<b>827.634</b>
DC Servizi agli Utenti	112.944	-	-	-	-	115.430	-	115.430
Prog. Estratto Conto Dip. Pub.	-	-	-	-	-	-	6.502	6.502
<b>TOTALE</b>	<b>686.329</b>	<b>436.326</b>	<b>282.785</b>	<b>719.110</b>	<b>108.524</b>	<b>896.046</b>	<b>53.520</b>	<b>949.566</b>