

Doc. N° 1 0 3 9

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Relazione sulla performance 2012

Indice

1.	Presentazione della Relazione	3
2.	Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli <i>stakeholder</i> esterni	4
2.1	Il contesto esterno di riferimento	4
2.2	L'amministrazione	6
2.2.1	Gli organi istituzionali	6
2.2.2	Le articolazioni dell'Istituto a livello territoriale	6
2.2.3	I dipendenti	9
2.2.4	Il benessere organizzativo	11
2.2.5	Le risorse finanziarie	13
2.3	I risultati raggiunti	18
2.4	Le criticità e le opportunità	31
3.	Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti	33
3.1	Gli obiettivi e la performance della "Gestione privata"	34
3.1.1	Albero della performance	34
3.1.2	Obiettivi strategici	38
3.1.3	Obiettivi e piani operativi	45
3.1.3.1	Obiettivi assegnati alle strutture centrali	45
3.1.3.2	Obiettivi assegnati alle strutture territoriali	48
3.1.3.3	Risorse, efficienza ed economicità	52
3.2	Gli obiettivi e la performance della "Gestione pubblica"	57
3.2.1	La struttura del Piano della performance	57
3.2.2	Gli Obiettivi Strategici	58
3.2.3	Il Portafoglio dei Servizi – Standard Qualità	79
3.3	Gli obiettivi e la performance della "Gestione lavoratori sport e spettacolo"	82
3.3.1	l'Albero della performance	82
3.3.2	Performance delle Direzioni centrali	83
4.	Risorse, efficienza ed economicità	93
5.	Trasparenza e qualità dei servizi	93
6.	Pari opportunità e bilancio di genere	99
7.	Il processo di redazione della relazione sulla performance	103
7.1	Fasi, soggetti, tempi e responsabilità	103
7.2	Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance	108
8.	Elenco Allegati	110

1. Presentazione della Relazione

Il presente documento è redatto secondo quanto previsto dall'articolo 10 del Decreto Legislativo 150/2009 e sulla base delle linee guida emanate in materia da CIVIT con la delibera n. 5/2012, successivamente confermate in data 16/6/2013.

Con riferimento al Piano della performance 2012-2014 approvato con determinazione n. 29 del 30 marzo 2012, vengono riportati, con l'evidenziazione di eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato, i risultati raggiunti assegnati alle strutture centrali e territoriali, assieme all'impiego delle risorse disponibili.

Per l'anno 2012, il richiamato Piano della performance si è inserito in un contesto evolutivo determinato in misura rilevante dall'avvio dell'applicazione dell'art. 21 della legge 214/2011, di conversione del decreto legge n. 201/2011, che ha stabilito la soppressione di Inpdap ed Enpals e l'attribuzione delle relative funzioni all'Inps con l'obiettivo di migliorare efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa nel settore previdenziale e assistenziale. Inoltre, in corso di esercizio sono intervenute rilevanti novità di carattere legislativo, organizzativo ed economico che hanno inciso sia sul sistema previdenziale, determinando nuove attività per l'Istituto, sia sul complessivo sistema di gestione economico-finanziaria delle amministrazioni pubbliche.

Il Piano 2012-2014 ha rappresentato pertanto il primo passo di un percorso pianificato di graduale integrazione tra gli enti citati, articolandosi per l'anno 2012 in tre sezioni - riferite rispettivamente alla Gestione privata, alla Gestione pubblica e alla Gestione dei lavoratori dello sport e dello spettacolo - con l'obiettivo di pervenire ad una più compiuta integrazione dei documenti programmatici per l'anno 2013, consolidandosi i nuovi assetti istituzionali, organizzativi e gestionali.

I dati e le tabelle riportati nella Relazione sono estratti da documenti ufficiali dell'Istituto disponibili anche sul sito Internet, quali i Bilanci 2011 e 2012, il Rendiconto generale per l'anno 2011, il "Rapporto annuale 2012", il "Bilancio Sociale Inps 2011", da cui è possibile trarre anche maggiori informazioni e dettagli.

Si sottolinea che l'Istituto, anche per l'esercizio 2012, ha articolato il proprio sistema per la valutazione della performance organizzativa in relazione ai centri di responsabilità di primo livello, cioè le Direzioni Centrali e le Direzioni Regionali.

2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli stakeholder esterni

L'Istituto, perno del sistema di protezione sociale, al pari delle altre amministrazioni pubbliche è destinatario dei provvedimenti di contenimento dei costi di gestione e di incremento dell'efficienza. Ciò ha portato, come ricordato nella Presentazione, all'accorpamento nell'Inps degli Istituti previdenziali pubblici Inpdap ed Enpals (Legge 214/2011), ponendo al contempo una serie di problematiche non irrilevanti in merito all'integrazione di tali enti, a tutti i livelli, da quelli logistici a quelli economici, da quelli procedurali a quelli gestionali.

2.1 Il contesto esterno di riferimento

Il sistema di protezione sociale nazionale attraversa un periodo di grandi trasformazioni, determinate dalle attuali condizioni economico-sociali che hanno imposto vincoli di sostenibilità economica specie nel medio-lungo termine e hanno inciso profondamente sia sul sistema pensionistico (abolizione della pensione di anzianità, aumento dell'età pensionabile ecc.) sia sugli ammortizzatori sociali (riorganizzazione delle prestazioni di disoccupazione) con conseguenti estese modifiche normative e procedurali.

Tutto ciò costituisce la base sulla quale il nuovo Inps, frutto dell'integrazione dei tre Enti previdenziali, deve porsi in relazione con l'utenza, con una innovata offerta di servizi e prestazioni, con moderne modalità di comunicazione multicanale e con una attenzione sempre maggiore alle richieste e necessità degli utenti.

Oggi il cittadino-utente può richiedere una prestazione presso un qualsiasi ufficio territoriale dell'Istituto, senza doversi rivolgere alla propria Sede di competenza, e può usufruire in misura sempre maggiore dei servizi Inps direttamente on-line.

Un ulteriore elemento di evoluzione strategica è costituito dall'integrazione e dalla qualità delle informazioni, ovvero dall'annullamento della ridondanza informativa introducendo meccanismi a garanzia dell'integrità e della affidabilità delle informazioni, nonché di efficienza nel loro reperimento ed utilizzo, ad esempio tramite piattaforme integrate di Data Governance.

I lavoratori assicurati iscritti all'Inps comprendono la quasi totalità dei lavoratori dipendenti del settore privato, compresi anche i lavoratori dello spettacolo e dello sport (assicurati precedentemente presso Enpals) i lavoratori del settore pubblico (assicurati precedentemente presso Inpdap), i lavoratori

autonomi (commercianti, lavoratori agricoli ed artigiani), i lavoratori iscritti alla Gestione separata, i lavoratori domestici ed altri. Sono iscritte all'Inps tutte le aziende private (circa 1,3 milioni) che operano sul territorio nazionale. Le imprese partecipano, con il pagamento dei contributi per la quota a loro carico, al finanziamento delle prestazioni erogate dall'Istituto.

L'Istituto eroga attualmente la quasi totalità dei trattamenti pensionistici in essere nel nostro Paese (90,2% sul totale pensioni e 96,1% sul totale pensionati), con 18.607.422 pensioni vigenti al 31/12/2012 e un'incidenza della spesa pensionistica sul PIL pari al 15,86%.

L'Inps eroga, inoltre, una variegata serie di prestazioni a sostegno dell'occupazione (cassa integrazione, indennità di disoccupazione e di mobilità) e a sostegno del reddito familiare (indennità di malattia, di maternità, prestazioni socioassistenziali a favore dei nuclei familiari a basso reddito, ecc.), con un'incidenza sul PIL di tali prestazioni pari al 3,0%.

2.2 L'amministrazione

2.2.1 Gli organi istituzionali

La *governance* dell'Istituto è caratterizzata dalla presenza dei seguenti organi, ai sensi del D. Lgs. n.479/1994, così come modificato dalla Legge 122/2010:

Il **Presidente** dell'Inps riveste il ruolo di legale rappresentante dell'Istituto e può assistere alle sedute del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza a cui trimestralmente trasmette una relazione sull'attività svolta con particolare riferimento al processo produttivo ed al profilo finanziario, nonché qualsiasi altra relazione che venga richiesta dal Consiglio di indirizzo e vigilanza. Rientra tra i suoi compiti l'approvazione dei piani annuali nell'ambito della programmazione.

Il **Consiglio di Indirizzo e Vigilanza**, organo dell'Istituto con funzioni di indirizzo e vigilanza, si configura come l'organo politico-istituzionale che esprime i bisogni della collettività attraverso la definizione delle linee di indirizzo triennali delle principali attività istituzionali, le proposte di modifiche normative e le iniziative per facilitare il compiuto adempimento delle diversificate e crescenti attribuzioni conferite all'Istituto.

~~Il **Direttore Generale** ha la responsabilità complessiva della gestione dell'Istituto di cui sovrintende l'organizzazione, l'attività ed il personale, assicurandone l'unità operativa e l'indirizzo tecnico amministrativo. In quanto responsabile delle attività dirette al conseguimento dei risultati e degli obiettivi, coordina e sovrintende gli uffici e le funzioni dirigenziali di livello generale centrale e le direzioni regionali, per l'attuazione delle linee programmatiche definite dal CIV e delle direttive e dei piani operativi annuali del Presidente.~~

Il **Collegio dei Sindaci** ha il ruolo di vigilare sull'osservanza della normativa generale e dei regolamenti propri dell'Inps, svolgendo anche le funzioni di revisione contabile.

Il **Magistrato della Corte dei Conti** esercita un controllo continuativo sulla gestione dell'Istituto.

2.2.2 Le articolazioni dell'Istituto a livello territoriale

L'assetto organizzativo dell'Inps riflette, nei suoi aspetti dimensionali e organizzativi, i principali elementi che ne caratterizzano l'attività istituzionale e il ruolo che ricopre all'interno del sistema sociale del paese.

L'assetto territoriale, basato su un'articolazione capillare delle Sedi - con diversi livelli di dimensioni e di complessità - attua un decentramento dei servizi utile a garantire sia una effettiva prossimità all'utenza, sia una puntuale risposta alle esigenze di economicità di gestione.

Nelle more dell'emanazione dei decreti di trasferimento all'INPS delle risorse umane, strumentali e finanziarie degli Enti soppressi (come previsto dal richiamato art. 21 del Decreto Legge 201/2011 convertito con modificazioni dalla Legge 214/2011), l'Inps ha avviato un processo di sperimentazione di un modello organizzativo "integrato".

La struttura dell'Istituto è articolata in **una Direzione Generale** - che si trova a Roma e svolge le funzioni di implementazione delle strategie aziendali, di innovazione dei servizi e di coordinamento e controllo delle attività - e in **strutture sul territorio**.

Le Strutture Centrali della Direzione Generale:

- Direzioni Centrali, articolate in Aree Dirigenziali, che svolgono funzioni di emanazione delle direttive attuative della normativa; studio e definizione delle procedure e delle modalità di relazione con il cliente in materia di prestazioni, entrate contributive e vigilanza sull'evasione contributiva; programmazione, pianificazione e controllo di gestione; acquisizione dei servizi e delle risorse strumentali; acquisizione, formazione e sviluppo delle risorse umane; gestione economico-finanziaria dell'Istituto; gestione e sviluppo dei sistemi informativi e delle infrastrutture tecnologiche; sviluppo della comunicazione; gestione del patrimonio immobiliare.
- Coordinamenti Generali Professionali, articolati in coordinamenti centrali, a livello di Direzione Generale, che svolgono funzioni professionali in materia legale, statistico-attuariale, medico-legale e tecnico-edilizia;
- Uffici di Supporto agli Organi, che svolgono attività di supporto amministrativo e tecnico agli organi ed alle Direzioni dell'Istituto, attività di studio e ricerche, di approfondimento legislativo, di presidio di funzioni specifiche.

Le Strutture Territoriali:

- Direzioni Regionali,
svolgono il ruolo di governo delle risorse assegnate, con responsabilità complessiva della gestione e dei risultati conseguiti, assicurando, oltre alla governance dei processi istituzionali, anche la gestione diretta dei processi di supporto. Inoltre, hanno la funzione di verifica dei livelli di qualità dei servizi e dei processi nelle strutture del territorio, anche con riferimento

all'attuazione di efficaci procedure di prevenzione e diminuzione dei rischi aziendali.

– Direzioni Provinciali,

sono le Strutture Organizzative dove avviene la produzione e l'erogazione dei servizi ai cittadini, mediante il personale dell'Agenzia Interna e dell'Area Controllo Flussi.

L'Agenzia interna, che svolge attività di **front office** a contatto con il pubblico, è articolata in: reception, sportelli veloci, postazioni per la consulenza, postazioni informatiche self service, U.R.P.. L'attività di front office dell'Agenzia Interna fornisce:

- servizi di informazione, prima accoglienza e ascolto, assistenza per accesso ai servizi, servizi rapidi e/o a ciclo chiuso non complessi, collegati al conto assicurativo, socio sanitari, a sostegno del reddito e al soggetto contribuente;
- servizi consulenziali, anche riservati agli intermediari, finalizzati alla gestione dei quesiti più complessi.

L'Area Controllo Flussi svolge l'attività di **back office**: cura e controlla i conti contributivi individuali ed aziendali, consentendo di avere a disposizione flussi informativi completi e corretti al momento della richiesta di servizio da parte degli utenti, anche con modalità proattive rispetto alla presentazione della stessa istanza. Inoltre, individua i fenomeni di evasione ed elusione contributiva.

Le strutture territoriali di Torino, Milano, Roma e Napoli, per le elevate dimensioni e la particolare complessità, sono denominate Direzioni provinciali di Area metropolitana. A Roma e Napoli, è stato creato un livello intermedio tra la Direzione provinciale e le Agenzie complesse e territoriali, denominato Filiale di coordinamento. Queste strutture sono organizzate similmente alle direzioni provinciali e coordinano le Agenzie che rientrano nell'ambito territoriale di competenza.

Si segnala, in particolare, che alcune sedi territoriali dell'Istituto hanno ricevuto la certificazione a norma ISO 9001:2008 da parte dell'Ente di certificazione Bureau Veritas, nell'ambito di un impegnativo percorso, tutt'ora in atto, di introduzione ed implementazione del Sistema Gestione Qualità (SGQ) che ha interessato la maggior parte dei processi produttivi dell'Istituto: Assicurato Pensionato (Pensione di Vecchiaia, Pensione di Anzianità, Pensione di Reversibilità, Estratto Conto Certificativo, Ricostituzione documentale, Ricostituzione Contributiva, Ricostituzione da Supplemento), Prestazioni a sostegno del reddito (Indennità di Disoccupazione Ordinaria, Indennità di disoccupazione Ordinaria con

requisiti ridotti, Indennità di Disoccupazione Agricola, Indennità di Mobilità), Soggetto Contribuente (Iscrizione Aziende, Gestione Note di rettifica, Gestione Rimborsi, Gestione Ricicli, Dilazioni amministrative, Documento Unico di Regolarità contributiva)

– Agenzie (complesse o territoriali)

Le Agenzie, sia complesse che territoriali, dipendono dalla Direzione provinciale e rappresentano lo sviluppo del decentramento, rispondendo alle esigenze di economicità della gestione e di prossimità con l'utenza. Assicurano l'erogazione dei servizi, in materia di assicurato pensionato, prestazioni a sostegno del reddito, servizi collegati a requisiti socio-sanitari nonché, in alcuni casi, i servizi al soggetto contribuente e i prodotti ad elevata specializzazione. Le Agenzie complesse assicurano anche le attività di back office.

– Coordinamenti Professionali territoriali (Coordinamenti Tecnici Regionali, Unità operative complesse, Avvocature Distrettuali)

I coordinamenti professionali sono composti da professionisti (personale medico, avvocati, ingegneri architetti e geometri, statistici e attuari) e da personale amministrativo ed assicurano, in autonomia tecnica e professionale, l'attuazione dei compiti istituzionali di competenza nei diversi ambiti, in materia di consulenza e supporto alle funzioni istituzionali.

2.2.3 I dipendenti

Il personale rappresenta una leva strategica determinante per il conseguimento della missione dell'Istituto, basata sull'erogazione di servizi di qualità.

La consistenza del personale Inps al 31 dicembre 2012, comprensiva anche del personale precedentemente in servizio presso gli Enti soppressi, è rappresentata nella tabella seguente, pur nelle more dei decreti ministeriali non regolamentari di trasferimento delle risorse previsti dal citato art. 21 della legge 214/2011.

PERSONALE PER STRUTTURA	
Struttura	N. Dipendenti
SEDE CENTRALE	3.253
SEDI TERRITORIALI	29.199
TOTALI	32.452

La percentuale di dipendenti donne sul totale del personale è del 57,6%, le dirigenti donne sono il 41,4% del totale dei dirigenti. La tabella che segue rappresenta l'articolazione del personale in forza all'Istituto, sempre alla data del 31/12/2012, suddiviso per **qualifica funzionale e genere**.

PERSONALE PER QUALIFICA FUNZIONALE E GENERE			
Area/qualifica	Donne	Uomini	Tot. dipendenti
Dirigenza	239	338	577
Aree Professionali			
Area Medico Legale	216	346	562
Area Tecnico Edilizio	17	83	100
Area Statistico Attuariale	25	19	44
Area Professionale Legale	170	159	329
Totale aree Professionali	428	607	1.035
Aree A, B, C			
Area A	376	686	1.062
Area B	3.276	2.152	5.428
Area C	14.381	9.969	24.350
Totale aree A, B, C	18.033	12.807	30.840
Totale Complessivo	18.700	13.752	32.452

2.2.4 Il benessere organizzativo

Valorizzazione del capitale umano e promozione di nuove competenze, crescita professionale e motivazione del personale sono valori strategici di riferimento per lo sviluppo dell'efficienza operativa nelle amministrazioni pubbliche ribaditi dal D. Lgs. N. 150/2009, oltre che dall'evoluzione normativa di settore, e orientano perciò le politiche di gestione delle risorse umane adottate negli ultimi anni.

Al riguardo, l'art. 7 del Decreto legislativo del 30 marzo 2001, n.165 e s.m., rubricato Gestione delle risorse umane, come modificato dall'articolo 21, comma 1, lettera b), legge n. 183 del 4 novembre 2010, prevede che le "pubbliche amministrazioni garantiscano un ambiente di lavoro improntato al benessere organizzativo e si impegnano a rilevare, contrastare ed eliminare ogni forma di violenza morale o psichica al proprio interno".

Anche il CCNI Inps delle Aree ABC del 22 luglio 2011 all'art. 15 sottolinea la necessità di avviare un programma di rilevazione del benessere organizzativo che indaghi costantemente il modo in cui il personale vive la relazione con l'organizzazione in cui lavora, ne analizzi la condivisione delle pratiche e ne rilevi le motivazioni.

Va ricordato, altresì, che l'art. 57, comma 1, del citato decreto (come modificato dalla richiamata legge n. 183/2010) ha disposto, per le pubbliche amministrazioni e in sostituzione dei preesistenti comitati pari opportunità e di quelli per il *mobbing*, la costituzione di un Comitato Unico di Garanzia, con compiti consultivi, propositivi, di verifica e di promozione di azioni positive.

In attuazione di tali disposizioni, l'Inps ha istituito nel corso dell'anno 2011 il "Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni" (determinazione del Direttore Generale n. P23/227/11 del 3 maggio 2011) che, nell'anno 2012, nell'ambito della predisposizione del Piano triennale delle azioni positive 2012-2014 (art. 48 del D. Lgs. N. 198/2006) ha previsto due aree prioritarie di azione concernenti le politiche di benessere organizzativo.

La prima area di intervento riguarda gli strumenti di prevenzione e prevede l'adozione, entro il 2013, di un codice di condotta relativo alle molestie nei luoghi di lavoro, con l'obiettivo di prevenire situazioni lesive della dignità e del benessere psico-fisico delle persone, prevedendo un intervento sulla base di un protocollo strutturato.

La seconda iniziativa programmata ha previsto anche di approntare un percorso metodologico di rilevazione (qualitativa e quantitativa) dei fattori significativi del benessere organizzativo, in collaborazione con tutti i soggetti previsti dalle norme vigenti in materia. La confluenza in Inps dei disciolti enti Inpdap ed Enpals ha comportato necessariamente l'esigenza di estendere

anche a queste realtà organizzative le indagini avviate, individuando coerenze e specificità.

L'attuazione del progetto di indagine in materia di benessere organizzativo è stata posta, nel quadro della programmazione delle attività per l'anno 2012, al centro del programma obiettivo 8.6.3 "Politiche di sviluppo delle risorse per la realizzazione del benessere organizzativo e le pari opportunità" affidato alla responsabilità delle Direzione centrale Risorse umane, con il coinvolgimento della Direzione centrale Organizzazione.

Nel corso del 2012 è stata avviata - per essere sostanzialmente realizzata nei primi mesi del 2013 - la fase progettuale di indagine qualitativa svolta attraverso la metodologia dei *focus group* e finalizzata alla definizione dei fattori di benessere/malessere organizzativo e individuale, specifici per il personale INPS. L'estensione del programma alle realtà organizzative della gestione pubblica e della gestione dei lavoratori dello sport e dello spettacolo, confluite in Inps, comporta, altresì, la necessità di coinvolgere nelle rilevazioni qualitative attraverso i *focus group* anche alcune sedi territoriali che stanno sperimentando modelli organizzativi integrati, con l'intento di analizzare i fattori di benessere/malessere anche in riferimento al processo di integrazione in atto.

E' previsto che l'analisi delle risultanze scaturite dal focus group fornisca elementi utili allo sviluppo delle attività programmate, in ordine soprattutto all'avvio e alla conclusione della fase di indagine quantitativa sul benessere del personale, assicurando le opportune convergenze con le indicazioni approntate dalla CIVIT.

Assumono rilievo, inoltre, alcune esperienze realizzate a livello territoriale. In particolare, la Direzione regionale del Veneto ha avviato in via sperimentale una forma di "ascolto organizzativo" per una più efficace gestione delle risorse umane e delle dinamiche organizzative. Nel corso del 2012, sulla base delle risultanze delle rilevazioni effettuate a tale riguardo nell'anno precedente, ha preso avvio un programma di "ascolto" rivolto a rilevare i valori che secondo il personale dell'Ente ispirano, sostengono e motivano l'attività svolta in Inps. La rilevazione è avvenuta mediante la compilazione on line e su base volontaria di un questionario - elaborato attraverso fasi di confronto con le organizzazioni sindacali e di esame in appositi focus group - rivolto a tutto il personale delle aree A, B e C.

Le prime risultanze scaturite dall'analisi dei risultati raccolti nelle diverse sedi territoriali della regione hanno registrato un'ampia partecipazione del personale interessato ed una prevalenza di valutazioni positive per i diversi fattori di benessere organizzativo. Tra le aree di miglioramento emerse sono state evidenziate, in particolare, sia l'esigenza di sviluppare ulteriormente i processi di comunicazione interna e di ascolto, allo scopo di risolvere possibili situazioni

di conflittualità, sia l'attenzione al coinvolgimento maggiore degli operatori nella definizione degli obiettivi organizzativi.

2.2.5 Le risorse finanziarie

I dati e le tabelle riportati in questo paragrafo sono estratti dai documenti ufficiali dell'Istituto, disponibili anche sul sito Internet nella sezione "Dati e Bilanci -> Bilanci Inps". In questa sezione vengono riportati i bilanci preventivi ed i rendiconti generali dell'INPS distinti per anno.

Per quanto riguarda il Bilancio 2012, nel corso dell'anno si è resa necessaria la redazione di tre note di variazione a seguito dell'emanazione dei vari provvedimenti di finanza pubblica, in particolare della legge di soppressione dell'Inpdap e dell'Enpals e delle norme di contenimento della spesa pubblica.

BILANCIO PER MISSIONI

L'Istituto ha predisposto anche per il 2012 un prospetto allegato al bilancio con le missioni ed i programmi che meglio rappresentano le funzionalità dell'Inps, suddividendole in:

1. Missione previdenza
2. Missione assistenza sociale
3. Missione sostegno al reddito
4. Missione servizi generali ed istituzionali

I valori ripartiti dall'amministrazione tra le missioni, aggiornati alla luce della prima nota di variazione al Bilancio 2012, sono sintetizzati nel prospetto seguente.

	2012	
	Competenza	Cassa
Entrate	379.067	369.436
1. Missione previdenza	227.118	219.631
2. Missione assistenza sociale	56.291	56.759
3. Missione sostegno al reddito	36.874	34.331
4. Non direttamente attribuibili alle varie missioni	58.784	58.714
Uscite	385.044	376.433
1. Missione previdenza	234.834	227.730
2. Missione assistenza sociale	61.614	61.614
3. Missione sostegno al reddito	33.137	33.159
4. Missioni servizi generali ed istituzionali	55.459	53.930

I prospetti seguenti, estratti dal Rendiconto 2012 dell'Istituto, rappresentano gli importi relativi ad Entrate ed Uscite correnti e tengono conto della integrazione degli enti soppressi.

Entrate correnti

(in milioni di euro)

TITOLO I	Consuntivo 2011	Consuntivo 2012	Variazioni assolute 2012/2011
Entrate Contributive	150.824	208.076	57.252
Trasferimenti dal bilancio dello Stato	83.902	93.801	9.899
Altri trasferimenti (Regioni ed altri Enti)	598	330	-268
Altre entrate	3.484	4.056	572
Totale entrate correnti	238.808	306.263	67.455

Uscite correnti

(in milioni di euro)

TITOLO I	Consuntivo 2011	Consuntivo 2012	Variazioni assolute 2012/2011
Prestazioni istituzionali:	219.629	295.742	76.113
- Prestaz. Pensionistiche	194.466	261.487	67.021
- Prestaz. Temporanee	25.163	34.255	9.092
Trasferimenti passivi	5.941	5.978	37
Altri interventi diversi	8.341	9.841	1.500
Trattamenti di quiescenza	332	355	23
Uscite di funzionamento	3.030	3.522	492
Totale uscite correnti	237.273	315.438	78.165

Gli iscritti alle gestioni previdenziali

Il **numero degli iscritti** alle gestioni pensionistiche per il 2012 risulta pari a 22.935.665 unità, con un incremento di 341.956 soggetti rispetto al 2011.

Di seguito viene esposto l'andamento del numero degli iscritti delle principali gestioni per gli anni 2011 e 2012 con l'avvertenza che per l'anno 2012 sono state aggiornate le modalità di lettura degli archivi amministrativi contenenti i dati dei contribuenti effettivi rispetto al precedente rendiconto.

Gestioni	Iscritti 2011	Iscritti 2012	Variazioni 2012/2011
Lavoratori dipendenti	16.410.427	16.750.991	340.564
di cui:			
- FPLD*	12.350.000	13.047.600	697.600
- ex INPDAP	3.233.542	3.104.027	-129.515
- ex ENPALS	294.591	291.546	-3.045
Gestione lavoratori parasubordinati	1.741.000	1.707.000	-34.000
Gestione Artigiani	1.826.935	1.817.900	-9.035
Gestione commercianti	2.130.040	2.178.319	48.279
Gestione CD-CM	463.903	459.761	-4.142
Fondo clero	19.510	19.590	80
Fondo ex Sportass	794	804	10
Assicurazioni facoltative	1.100	1.300	200
Totale iscritti	22.593.709	22.935.665	341.956

(*) Il 2012 comprende anche i dati della Gestione speciale per l'erogazione dei trattamenti pensionistici al personale degli enti pubblici creditizi, soppressa ai sensi dell'art. 7 del d.lgs n. 357 del 1990.

Le pensioni erogate

Nella tabella che segue vengono evidenziati i dati relativi al numero delle pensioni delle principali gestioni vigenti al 31 dicembre 2012.

Gestioni	Pensioni vigenti 31.12.2012
Lavoratori dipendenti	12.766.036
di cui:	
- FPLD	9.399.619
- ex INPDAP	2.812.711
- ex ENPALS	55.841
Gestione parasubordinati	275.931
Gestione Artigiani	1.624.415
Gestione Commercianti	1.381.313
Gestione CD- CM (Agricoltura)	1.200.308
Altre Gestioni	1.359.419
Complesso gestioni	18.607.422

I costi di funzionamento

Di seguito vengono indicati i costi di gestione relativi al **funzionamento dell'Istituto** in ordine alla propria attività istituzionale, assieme all'evidenziazione delle economie derivanti dalla riduzione degli stanziamenti.

I dati sono relativi al consuntivo 2012.

Spese di funzionamento

(in milioni di euro)

SPESA	Consuntivo 2012
Totale Spese di funzionamento	4.791
Economie derivanti dalla riduzione degli stanziamenti	260
Totale al netto delle economie	4.531

Costi di Gestione (in termini finanziari)

(in milioni di euro)

Tipologia dei costi	Consuntivo 2012
1) Personale	2.408
2) Acquisto beni di consumo, servizi e immobilizzazioni tecniche: - Elaborazione automatica dati - Altri acquisti per funzionamento uffici - Servizi affidati ad altri enti	1.757 447 656 654
3) Altri oneri di funzionamento	562
Totale costi	4.727

2.3 I risultati raggiunti

Il sistema di protezione sociale nazionale sta attraversando un periodo di grandi trasformazioni, determinate dalle condizioni economico-sociali che hanno imposto vincoli di sostenibilità economica specie nel medio-lungo termine e hanno inciso profondamente sia sul sistema pensionistico (abolizione della pensione di anzianità, aumento dell'età pensionabile ecc.) sia sul sistema degli ammortizzatori sociali (ad esempio, riorganizzazione delle prestazioni di disoccupazione). In tale contesto l'Istituto, perno del sistema di protezione sociale, come le altre amministrazioni pubbliche, è sottoposto alle necessità di contenimento dei costi di gestione e di incremento dell'efficienza. Ciò ha portato all'accorpamento nell'Inps degli Istituti previdenziali pubblici Inpdap ed Enpals (Legge 214/2011), ponendo al contempo la necessità di fronteggiare, a partire dall'anno 2012, una serie di rilevanti problematiche in merito all'integrazione di tali enti, a tutti i livelli, da quelli logistici a quelli economici, da quelli procedurali a quelli gestionali.

A fronte di tali modifiche al sistema previdenziale e del percorso evolutivo già avviato, **la strategia dell'Istituto si è focalizzata in modo particolare sull'efficienza organizzativa interna e sul rinnovamento dei servizi attraverso le nuove tecnologie di telematizzazione.**

Dal punto di vista dell'assetto organizzativo, nel corso del 2012, da un lato si è consolidato il percorso di riorganizzazione già avviato dall'Istituto, dall'altro l'integrazione degli enti soppressi ha richiesto l'avvio di un complesso processo di revisione organizzativo-logistica ancora in corso.

Il programma di telematizzazione

Nel corso del 2012 è proseguito il Programma di telematizzazione, avviato da tempo all'Istituto e rafforzato da norme e leggi, con particolare riferimento alla legge n. 122/2010, recante "Misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica", che prevedeva il potenziamento dei servizi telematici. In applicazione della citata disposizione, il Presidente dell'Istituto aveva adottato le determinazioni n. 75/2010 "Estensione e potenziamento dei servizi telematici offerti dall'INPS ai cittadini" e n. 277/2011 "Istanze e servizi Inps - Presentazione telematica in via esclusiva - Decorrenze", che hanno previsto dal 1 gennaio 2011 - pur con la necessaria gradualità in ragione della complessità del processo - l'utilizzo esclusivo del canale telematico per la presentazione delle principali domande di prestazioni/servizi, in funzione delle diverse decorrenze. Il passaggio all'esclusività dell'utilizzo del canale informatico, che risulta fondamentale per la realizzazione della Pubblica Amministrazione Digitale, ha richiesto particolare

attenzione e sostegno agli utenti, per consentire di superare le inevitabili difficoltà, specialmente nel caso di quell'utenza in difficoltà nell'utilizzo corrente di computer e strumenti di informazione e comunicazione telematica. Fra tali categorie di utenti, meno inclini all'uso degli strumenti telematici, rientrano senza dubbio le persone anziane, che costituiscono una parte sostanziale dell'utenza dell'Istituto; pertanto è stato previsto in tutti i casi di passaggio all'esclusività dei servizi nelle modalità on-line, il sostegno da parte dei Patronati o di altri intermediari autorizzati, attraverso i servizi telematici offerti dall'Istituto.

In generale, la presentazione delle domande di prestazioni/servizi, è prevista attraverso uno dei seguenti canali:

- Il Web, servizi telematici accessibili direttamente dal cittadino, tramite PIN (Personal Identification Number), attraverso il portale dell'Istituto (www.inps.it);
- I Patronati o altri intermediari autorizzati;
- Il Contact Center Multicanale integrato, attraverso il numero verde 803164.

A prescindere dal canale prescelto, al fine di garantire la più ampia informazione e divulgazione delle novità afferenti alle modalità telematiche, è sempre previsto un periodo transitorio durante il quale è ancora possibile per gli utenti interessati l'invio delle domande mediante le tradizionali modalità (accesso allo sportello oppure invio a mezzo raccomandata postale).

Al termine del periodo transitorio, comunicato attraverso i mezzi istituzionali, l'invio on-line, mediante uno dei canali sopra indicati, diventa la modalità esclusiva di presentazione delle relative domande.

Situazione Programma telematizzazione - Anno 2012 - Gestione privata

Domanda/servizio	Data inizio esclusività telematica
Domande dilazione e riduzione sanzioni per cartelle di pagamento, avvisi di addebito e comunicazioni cessioni dei crediti Enti morali (Circolare 48)	Apr-2012
Domande di assistenza cure Antitubercolari (Circolare 45)	Apr-2012
Richiesta liquidazione trattamento di richiamo alle armi (Circolare 27)	Apr-2012
Richiesta assegno congedo matrimoniale (Circolare 7)	Apr-2012
Domande di malattia e degenza ospedaliera per i lavoratori della gestione separata (Circolare 52)	Mag-2012
Domande di congedo maternità paternità per gli iscritti alla gestione separata (Circolare 53)	Mag-2012
Domanda trattamento per rimpatrio lavoratori extracomunitari (Circolare 42)	Mag-2012
Domanda trattamento fine rapporto e anticipazioni per dipendenti aziende esattoriali (Circolare 41)	Giu-2012
Domanda intervento Fondo di garanzia del TFR (Circolare 46)	Giu-2012
Richiesta di rimborso retribuzione operazioni di soccorso alpino e/o speleologico (Circolare 4)	Giu-2012
Richiesta di rimborso retribuzione per donazione di sangue (Circolare 5)	Giu-2012
Richiesta di rimborso retribuzione per donazione di midollo osseo (Circolare 6)	Giu-2012

Situazione Programma telematizzazione - Anno 2012 - Gestione privata

Domanda/servizio	Data inizio esclusività telematica
Disoccupazione per l'Edilizia (Circolare 73)	Lug-2012
Domande disoccupazione lavoratori sospesi e apprendisti sospesi o licenziati dal 1° aprile 2012 (Circolare 68)	Lug-2012
Domanda CIG in deroga (Circolare 58)	Lug-2012
Domanda Disoccupazione ordinaria non agricola con requisiti ridotti (Circolare 56)	Lug-2012
Domanda riduzione sanzioni civili, compensazione, regolarizzazione, ristampa F24 nel settore agricolo (Circolare 129)	Nov-2012

Analogamente ai servizi della Gestione privata, il programma per l'anno 2012 di telematizzazione dei servizi in via esclusiva ha coinvolto anche le gestioni pubblica e dei lavoratori sport e spettacolo.

Per quanto concerne la Gestione pubblica, nel successivo capitolo 3.2 (Obiettivo strategico 3) è riportato il Piano di rilascio dei servizi on line.

La tabella seguente riporta il piano dei servizi erogati in regime di telematizzazione esclusiva per la Gestione lavoratori sport e spettacolo.

**Servizi erogati in regime di telematizzazione esclusiva -
Gestione lavoratori sport e spettacolo**

Domanda/servizio	Data inizio esclusività telematica
Estratto conto certificativo	Apr-2012
Certificazione diritto a pensione	Apr-2012
Domanda di ricongiunzione	Apr-2012
Domanda di riscatto	Apr-2012
Certificazione fiscale dei contributi versati	Apr-2012
Certificazione del quinto cedibile	Apr-2012
Dichiarazione reddituale	Apr-2012
Revisione estratto conto certificativo	Apr-2012

I Servizi telematici

L'Inps eroga un'ampia gamma di servizi e prestazioni, previdenziali ed assistenziali, che sono accessibili direttamente dal portale internet istituzionale (www.inps.it), che rappresenta oggi il canale fondamentale di comunicazione nel rapporto con l'utenza.

Al momento attuale, la totalità dei servizi, delle prestazioni e delle comunicazioni con l'utenza, utilizza la via telematica e tale canale sta

divenendo via via esclusivo, per giungere all'obiettivo di una Amministrazione completamente digitale, che opera con efficienza e con elevati risparmi conseguenti anche all'eliminazione dei flussi cartacei.

Dal sito possono essere scaricati i moduli necessari per ogni tipo di richiesta, molti dei quali possono essere compilati on-line e trasmessi telematicamente alla struttura Inps competente.

Le tabelle seguenti evidenziano alcuni dati sull'accesso al portale internet dell'Istituto nel 2012 confrontati con l'anno precedente, che bene illustrano la dimensione dell'utilizzo di questo canale.

Dati sul portale internet dell'Inps. Anni 2011 - 2012			
	2011	2012	Var. % 2012/2011
N. visitatori nell'anno	207.237.854	299.492.333	+44,5%
Media n. visitatori giornalieri	567.774	818.285	+44,1%
Picco n. visitatori giornalieri*	1.118.998	1.768.510	+58,0%
N. pagine web visitate nell'anno	2.562.768.990	3.383.333.034	+32,0%
Media n. pagine visitate al giorno	7.021.284	9.244.079	+31,7%
Picco n. pagine visitate al giorno**	16.407.473	16.275.512	-0,8%
Totale PIN rilasciati al 31/12	7,60 mln	10,04 mln	+32,1%
Numero e-mail ricevute	10.966.098	11.371.524	+3,7%
N. totale pagine web sul sito	21.254	24.057	+13,2%
N. moduli scaricabili on-line	464	490	+5,6%
N. moduli compilabili on-line	461	487	+5,6%
N. moduli inviabili on-line	9	8	-11,1%

* Rispettivamente i giorni 04/04/2011 e 11/05/2012

** Rispettivamente i giorni 29/03/2011 e 26/03/2012

Fonte: Inps

Accesso al sito web e servizi online - Gestione pubblica - Anni 2011 e 2012

Descrizione	2011	2012	Var. % 2012/2011
Sito web istituzionale			
N. totale visitatori nell'anno	13.510.863	22.204.657	64,3%
N. medio visitatori al giorno	37.016	60.835	64,3%
Picco visitatori al giorno *	128.101	157.034	22,6%
N. totale pagine web visitate nell'anno	97.814.942	136.876.042	39,9%
N. medio pagine web visitate al giorno	267.986	375.002	39,9%
Picco pagine web visitate al giorno**	1.210.769	2.173.124	79,5%
N. moduli scaricabili on-line	70	79	12,9%
N. moduli compilabili on-line	70	79	12,9%
N. moduli inviabili on-line, di cui:	2	23	1050,0%
- patrocinati	1	12	1100,0%
Contact Center integrato Inps-Inail			
N. telefonate ricevute dal Contact Center	718.130	928.479	29,3%
Tipologie di servizi erogati ai cittadini			
Servizi ex-Inpdap ai cittadini	6	20	233,3%

* Date del picco: 1 giugno 2011; 9 maggio 2012

** Date del picco: 2 giugno 2011; 14 maggio 2012

Nelle tabelle seguenti sono riportati i dati sui principali servizi on-line erogati nel 2012, suddivisi per tipologia di utente, nonché per area/soggetto, confrontati anche con l'anno precedente.

N. Servizi on-line per tipologia di utente. Anno 2012 - Gestione privata.

Descrizione	2012
Servizi erogati ai cittadini	21.421.744
Servizi erogati alle imprese	20.965.110
Servizi erogati ai Patronati	43.219.290
Servizi erogati ai CAF	1.593.856
Servizi erogati ai Comuni	2.615.087
Servizi agli Enti pubblici e previdenziali	6.790.864
Servizi alle ASL	656.472
Servizi alle Assoc. di Categoria	101.290
Servizi agli Utenti net.Inps* (media accessi mensili)	80.000

* Statistica effettuata mediante il monitoraggio degli accessi al servizio net.Inps. Fonte: Inps

N. Servizi on-line per Soggetto/Area. Anni 2011-2012 – Gestione privata

Descrizione	2011	2012	Var. % 2012/2011
N. DM10 da proc. UniEmens	18.916.427	19.051.058	0,7%
N. denunce contributive individuali trasmesse (UniEmens)	158.302.855	157.000.000	-0,8%%
N. dichiarazioni ISEE rilasciate	7.528.705	6.543.946	-13,1%
N. richieste certificazioni individuali*	16.596.572	27.413.496	65,2%
Cassetto previdenziale posizione assicurativa, estratto conto, ecc.)(	19.826.706	23.363.899	17,8%
N. "Stato domanda per prestazioni"	14.248.916	20.591.935	44,5%
N. certificati medici on-line ricevuti	11.331.165	19.971.234	76,3%

* Comprende le seguenti certificazioni individuali: duplicato CUD, duplicato ObisM, Estratto pagamenti prestazioni, Estratto situazione debitoria Art.&Comm., Estratto versamenti agricoltura, Estratto versamenti Art.&Comm.
Fonte: Inps

I servizi erogati su dispositivi mobili

Il progetto Mobile Inps fornisce informazioni e servizi anche su cellulari, smartphone e tablet attraverso il portale e le applicazioni mobili. Di semplice e intuitiva fruizione, i nuovi servizi sono stati progettati per soddisfare le esigenze delle diverse fasce di utenza dell'Istituto, attraverso l'utilizzo dei nuovi canali resi disponibili dai dispositivi mobili di nuova generazione. Questo canale di rapporto con gli utenti si caratterizza per semplicità e immediatezza di utilizzo, grazie all'introduzione di un sistema innovativo di navigazione basato sulla ricerca – e non su percorsi predefiniti – e su contenuti informativi sintetici ma completi.

**SERVIZI EROGATI SU DISPOSITIVI MOBILI - Gestione privata
(cellulari, smartphone, tablet). Anni 2011-2012**

Descrizione	2011	2012	Var. % 2012/2011
N. accessi ai servizi Mobile	232.512	437.081	+88,0%
N. accessi alla sezione InpsFacile	85.632	193.453	+125,9%
N. download applicazioni Inps per iPhone	66.320	447.139	+574,2%
N. download applicazioni Inps per iPad	2.241	8.785	+292,0%

Fonte: Inps

Il Portale dei pagamenti

Il "Portale dei pagamenti" offre ai cittadini e agli utenti, già dal 2011, un servizio telematico che facilita le modalità di utilizzo dei pagamenti on-line, semplificando il rapporto con il cittadino ed evitando la formazione di code agli sportelli.

Sul Portale si possono trovare tutti i servizi abilitati per eseguire il pagamento dei bollettini on-line, stampare i bollettini MAV, acquistare i buoni lavoro o voucher online, visualizzare i pagamenti effettuati e avere notizie e aggiornamenti sulle nuove modalità di pagamento.

Ai pagamenti effettuati sul portale Inps si aggiungono i canali di pagamento telematico precedentemente introdotti e pienamente operativi, quali:

- le tabaccherie aderenti al circuito "Reti Amiche";
- il servizio di home banking offerto dalla Unicredit Banca;
- gli sportelli delle Banche Retail del Gruppo Unicredit che hanno attivato la convenzione;
- pagamento attraverso servizio di addebito diretto su conto corrente bancario (RID, Rapporto Interbancario Diretto).

L'Istituto ha così raggiunto l'obiettivo di alleggerire gli uffici di una parte dei contatti /operatività con gli utenti, liberando spazi e orari per nuovi servizi. La tabella illustra il flusso dei pagamenti online effettuati negli anni 2011 e 2012, distintamente per la gestione privata e per la gestione pubblica.

Pagamenti effettuati on-line. Anni 2011-2012 - Gestione privata						
Descrizione	2011		2012		Var. % 2012/2011	
	Num.	Importo (Euro)	Num.	Importo (Euro)	Num.	Importo (Euro)
Pagam. tramite Pos virtuale Intesa S. Paolo (attiva dal 24/03/2011)						
Contributi Lav. domestici	79.820	15.692.714	118.180	23.412.032	48,1%	49,2%
Riscatti, Ricong., Rendite	3.006	649.039	4.747	899.383	57,9%	38,6%
Versamenti Volontari	143	171.443	232	261.943	62,2%	52,8%
Pagam. online in collaborazione con la PdP di Posteitaliane						
Acquisto online Voucher Lavoro	1.012	403.530	1.922	803.790	89,9%	99,2%

Pagamenti effettuati on-line. Anni 2011-2012 - Gestione privata						
Descrizione	2011		2012		Var. % 2012/2011	
	Num.	Importo (Euro)	Num.	Importo (Euro)	Num.	Importo (Euro)
Pagam. tramite Lottomatica						
Contributi Lav. domestici	165.770	38.458.559	165.004	36.886.364	-0,5%	-4,1%
Riscatti, Ricong., Rendite	2.117	507.024	1.451	322.963	-31,5%	-36,3%
Pagam. tramite le Banche UniCredit						
Contributi Lav. domestici	86.435	22.218.346	87.576	22.228.939	1,3%	0,05%
Riscatti, Ricong., Rendite	6.926	3.107.331	7.680	2.391.102	10,9%	-23,0%
Pagam. tramite Poste Italiane (attiva dal 01/04/2011)						
Contributi Lavoratori Domestici	7.885	1.995.283	8.205	1.949.545	4,1%	-2,3%

Pagamenti online - Anni 2011-2012 - Gestione pubblica					
Descrizione	2011		2012		
	N.	Importo (Euro)	N.	Importo (Euro)	
Tramite Pos virtuale Intesa S.Paolo	0	0	1.429	775.810	
In collaborazione con Posteitaliane	31.757	16.089.506	34.615	17.385.580	

I certificati telematici

È pienamente operativo il canale telematico per la richiesta all'Istituto delle visite mediche di controllo domiciliare e/o ambulatoriale da parte dei datori di lavoro. Le nuove modalità di gestione dell'intero processo relativo alle visite mediche di controllo (dall'invio telematico del certificato medico all'attivazione delle visite mediche sino alla verbalizzazione da parte dei medici di controllo) hanno consentito di velocizzare il sistema dei controlli, di migliorare il rapporto con l'utenza e di rendere più efficace la selezione dei lavoratori da sottoporre a visita medica di controllo.

Con il sistema di richiesta on line è possibile per il datore di lavoro inoltrare richieste in qualsiasi momento nell'arco delle 24 ore. Sui certificati di malattia inviati all'Inps opera inoltre un apposito sistema di *Data Mining* per l'individuazione dei casi che maggiormente necessitano di visita medica di controllo domiciliare; tale sistema è in grado di recepire anche le visite

mediche di controllo domiciliare richieste tramite Portale. Al termine della visita, i medici di controllo, attraverso l'utilizzo di personal computer portatili forniti dall'Inps, possono redigere presso il domicilio del lavoratore l'apposito "verbale informatico" che viene trasmesso in tempo reale ai sistemi informatici dell'Istituto. In tal modo, l'esito della visita risulta immediatamente disponibile per le attività di competenza dell'Inps e reso contestualmente accessibile dal datore di lavoro che l'abbia eventualmente richiesta.

L'Inps su Facebook

Facebook costituisce un nuovo canale web che trova applicazione anche nella pubblica amministrazione, con l'obiettivo di raggiungere un'ampia fascia di utenti, in particolare i più giovani. L'Inps è presente su Facebook con diverse *fanpage* tematiche dedicate ad argomenti e servizi rilevanti:

- Riscatto della laurea;
- Buoni lavoro;
- Lavoro domestico.

Le pagine tematiche in Facebook, fino ad oggi, hanno registrato la fidelizzazione di oltre 10mila utenti

Nel 2012 l'Inps si è aggiudicato il premio e-Gov 2012 per il progetto "*L'Inps in Facebook: pagine tematiche*" nell'ambito della VIII edizione del Premio e-Gov, rassegna delle iniziative più innovative delle Amministrazioni Locali e Centrali, promossa dalla rivista e-Gov del Gruppo Maggioli. La giuria ha così motivato la propria scelta: "*Il progetto affronta tematiche e questioni molto tecniche attraverso strumenti e linguaggi propri dei social network per fornire informazioni in modo semplice e diretto e rafforzare un nuovo canale di dialogo con i cittadini-utenti*".

Dopo i riconoscimenti ottenuti nel 2011 per il portale di servizi www.inps.it e per la nuova intranet, è stato ancora una volta riconosciuto l'impegno dell'Istituto per migliorare la trasparenza, l'ascolto dell'utenza e la qualità dei servizi erogati, dato che oltre a quello premiato, anche gli altri tre progetti candidati, "*Inps Open Data*", "*Portale Inps Mobile*" e "*Cloud computing: sistema per il provisioning dinamico*" sono stati selezionati dalla giuria di esperti del Premio e-Gov tra i 90 progetti finalisti.

Prossimità, multicanalità, personalizzazione sono i principi base dei progetti di comunicazione di questi ultimi anni dell'Istituto, che sintetizzano lo sforzo che l'Inps sta compiendo per diventare un ente sempre più vicino ai cittadini,

utilizzando tutte le opportunità offerte dalla tecnologia e puntando ad una crescente personalizzazione dei servizi offerti.

Le attività di produzione

Le principali risultanze dell'attività di produzione dell'Istituto, cioè di tutte le attività svolte nell'ambito della erogazione dei servizi da parte delle sedi dell'Istituto, saranno riportate con maggiore puntualità nel capitolo seguente.

Nel corso del 2012, in continuità con gli anni precedenti, è stata perseguita una politica di **impiego delle risorse**, umane ed economiche, improntata ai principi di economicità, efficienza ed efficacia. con i risultati positivi che saranno di seguito riportati.

La produzione complessiva nel 2012 ha registrato un incremento pari al 4% rispetto al 2011. Tale incremento della produzione è stato in parte determinato dall'andamento delle domande di servizi pervenute che, nel 2012, registrano una crescita del 16,6% rispetto al 2011. Anche l'andamento della qualità del servizio nelle aree di produzione, registrata attraverso appositi indicatori, mostra, a livello nazionale, uno scostamento positivo rispetto all'anno 2011 (+ 5,82%), tale andamento si accompagna anche ai positivi risultati raggiunti in termini di efficienza e produttività.

Nell'ambito dell'attività di **vigilanza e contrasto al lavoro nero e irregolare**, nel corso del 2012 l'Inps ha effettuato oltre 80mila accertamenti ispettivi mirati ed il volume dei contributi evasi accertati tramite la vigilanza è cresciuto del 12% rispetto al 2011.

La valutazione individuale

Nonostante il perdurante blocco della contrattazione nazionale a seguito della Legge n. 122/2010, in ordine all'espletamento degli adempimenti di cui all'art. 19 del D. Lgs. n. 150/2009, per quanto concerne i dirigenti e i professionisti, il CCNI di ente sottoscritto per l'anno per l'anno 2011 con riferimento al CCNL dell'Area VI della dirigenza prevede un sistema di ripartizione della retribuzione di risultato basata sulla valutazione del diverso grado di raggiungimento degli obiettivi e del livello di capacità manageriale dimostrata nella realizzazione degli stessi.

In coerenza con le disposizioni del richiamato contratto nazionale, tale CCNI di ente 2011 per la dirigenza ha individuato criteri di riferimento che valorizzano i seguenti parametri di valutazione:

- Realizzazione degli obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità assegnati alla struttura di appartenenza, rilevati attraverso le risultanze del controllo di gestione;
- Indicatore sintetico di qualità dei processi primari della struttura di appartenenza, anch'esso scaturito dai sistemi di controllo di gestione;
- Valutazione della qualità della performance individuale, in termini di raggiungimento degli obiettivi assegnati, economicità dell'azione gestionale, flessibilità nella gestione dell'orario di lavoro, capacità dimostrate per iniziative volte a favorire proficue relazioni esterne/interne e sviluppare le risorse umane affidate.

Il modello di valutazione adottato si caratterizza per la multidimensionalità dei fattori assunti a riferimento, che attengono sia alla misurazione della performance organizzativa sia alla valutazione degli apporti individuali, consentendo pertanto di evitare distribuzioni automatiche e indifferenziate delle retribuzioni di risultato a favore di un apprezzamento puntuale dei singoli apporti dirigenziali.

La comunicazione con il cittadino

Il Contact Center Multicanale Inps-Inail (CCM), avviato a partire da Settembre 2010 con l'obiettivo di sviluppare il rapporto con l'utenza attraverso uno sportello "virtuale" multicanale, nel corso del 2012 ha rafforzato la propria struttura, garantendo un servizio sempre più adeguato alle esigenze degli utenti.

Il CCM Inps-Inail è raggiungibile dall'utenza, oltre che da telefono (numero verde 803 164 da rete fissa e 06 164 164 da rete mobile con tariffazione stabilita dal proprio gestore), anche tramite Skype, Fax ed Internet, in linea con le più moderne tecnologie, al fine di soddisfare ogni tipo di utenza, compresi i residenti all'estero. Fornisce informazioni in sette lingue straniere (tedesco, inglese, francese, arabo, polacco, spagnolo e russo), utilizzando operatori bilingue.

Il CCM Inps-Inail ha registrato, nel corso dell'anno 2012, una forte crescita in termini sia di miglioramento dell'efficienza, sia del potenziamento delle risorse umane e tecnologiche messe a disposizione per supportare al meglio il percorso evolutivo e le iniziative strategiche e di integrazione degli Enti.

Nel corso del 2012 gli operatori hanno gestito circa 21 milioni di contatti (+50% rispetto all'anno precedente). I principali fattori che hanno inciso sull'aumento del numero di contatti gestiti nel 2012 sono stati i seguenti:

- Conclusione del percorso di telematizzazione in via esclusiva delle domande di servizio;
- Novità legislative e procedurali (Riforma delle Pensioni, nuove modalità di pagamento delle prestazioni Inps superiori ai 1.000 euro, riforma delle prestazioni a sostegno del reddito);
- Rilascio di nuovi servizi dispositivi per il Contact Center inerenti le gestioni Dipendenti Pubblici e ex Enpals.

E' inoltre a disposizione degli utenti il servizio **InpsRisponde**, un ulteriore canale per inoltrare richieste di chiarimenti su aspetti normativi/procedurali o di informazioni su singole pratiche, tramite la compilazione di un *form* on line situato sul sito Web istituzionale.

InpsRisponde è gestito al primo livello dagli operatori del CCM, e dalle sedi Inps in caso di quesiti particolarmente complessi. Nel 2012 il servizio InpsRisponde è stato reso disponibile anche per le gestioni Dipendenti Pubblici ed ex-Enpals. Nel 2012 sono stati gestiti da InpsRisponde 473.194 quesiti di cui circa 80% dagli operatori del CCM e circa 20% dalle sedi.

I dati riassuntivi del servizio CCM nel 2012 sono illustrati nella tabella seguente, confrontati con i valori di riferimento del 2011.

Il Contact Center multicanale in numeri - Anni 2011-2012.			
Descrizione	2011	2012	Var % 2012/2011
Contatti gestiti da operatore	14 Mln	21 Mln	+50,0%
Numero di operatori	1.371	2.246	+63,8%
Quesiti InpsRisponde	352.208	473.194	+34,4%
Quesiti inoltrati dal CCM alle sedi (Back Office)	368.143	566.465	+53,9%
Numero Pagamenti effettuati via CCM	3.724	3.098	-16,8%
Valore in euro Pagamenti effettuati via CCM	811.362	707.077	-12,9%
Chiamate via Web e SKYPE	231.395	305.334	+32,0%

Il Progetto Open Data

L'obiettivo del progetto Inps Open Data è mettere a disposizione e favorire il riuso sicuro di dati e informazioni utili, verificate, accessibili e consultabili in modo rapido. Gli *Open Data* rappresentano infatti informazioni controllate che tutelano il cittadino nel suo utilizzo e l'Inps nell'esposizione dei dati.

Si tratta di insiemi di dati che, dopo una serie di verifiche normative (in particolare in materia di privacy) e, ove necessario, con un opportuno riadattamento tecnologico, sono resi disponibili in ottica di riuso.

L'Inps ha pubblicato, a marzo 2012, sul proprio portale una sezione dedicata agli Open Data. In questo spazio vengono esposti i dati dell'Istituto in formati esportabili e riutilizzabili e corredati di descrizioni e informazioni aggiuntive (metadati).

Per la realizzazione della sezione, sono state usate innovative tecniche di analisi semantica dei contenuti per facilitare la navigazione, la catalogazione e la fruizione.

L'iniziativa, ha raccolto importanti consensi come testimonia un articolo pubblicato sul sito dell' European Public Sector Information Platform (EPSI), punto di riferimento europeo per gli Open Data.

Di seguito si riportano le risultanze registrate nell'utilizzo degli Open data Inps, in relazione al numero di download effettuati su base regionale.

Utilizzo degli Open Data Inps. Numero di download effettuati dagli utenti				
	Numero di download dall'inizio del servizio (marzo 2012)	Incidenza %	Numero di download I° semestre 2013	Incidenza %
Piemonte	739.773	5,8%	339.919	5,3%
Valle d'Aosta	14.196	0,1%	8.736	0,1%
Liguria	255.908	2,1%	117.562	1,8%
Lombardia	2.552.205	19,9%	1.258.497	19,8%
Trentino-Alto Adige	306.764	2,4%	187.372	2,9%
Veneto	843.914	6,6%	449.026	7,1%
Friuli-Venezia Giulia	294.030	2,3%	115.462	1,8%
Emilia-Romagna	857.274	6,7%	410.282	6,4%
Toscana	491.359	3,8%	255.773	4,1%
Umbria	171.901	1,3%	91.093	1,4%
Marche	232.885	1,8%	108.605	1,7%
Lazio	3.004.065	23,4%	1.513.407	23,8%
Abruzzo	152.746	1,2%	72.770	1,1%
Molise	28.591	0,2%	21.129	0,3%
Campania	1.054.998	8,2%	589.962	9,4%

Puglia	409.653	3,2%	165.461	2,6%
Basilicata	36.587	0,3%	19.739	0,3%
Calabria	277.161	2,2%	147.837	2,3%
Sicilia	755.501	5,9%	343.895	5,4%
Sardegna	337.488	2,6%	151.900	2,4%
Totale	12.816.999	100,0%	6.368.427	100,0%

2.4 Le criticità e le opportunità

La soppressione e l'integrazione di Inpdap ed Enpals e i rilevanti tagli alle spese delle pubbliche amministrazioni rappresentano le principali criticità che l'INPS ha affrontato nel corso del 2012.

L'operazione di soppressione ed integrazione degli Enti persegue gli obiettivi sia di migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa nel settore previdenziale ed assistenziale - in considerazione del processo di convergenza e di armonizzazione del sistema pensionistico attraverso l'applicazione del metodo contributivo - sia di realizzare una riduzione dei costi di funzionamento. L'accorpamento degli Enti comporta importanti modifiche all'assetto territoriale dell'Istituto, nella dotazione organica del personale, nel tipo di servizi resi alla collettività e nelle risorse finanziarie gestite.

In particolare, l'integrazione delle risorse umane rappresenta, nel breve periodo, un forte impegno gestionale ed organizzativo; tuttavia può costituire, nel medio-lungo termine, una importante opportunità di miglioramento qualitativo nell'erogazione dei servizi ai cittadini.

La gestione delle prestazioni agli invalidi civili è un fronte su cui l'Istituto è fortemente impegnato da alcuni anni, le cui criticità sono legate anche al continuo aggiornamento della normativa in materia oltre che alla molteplicità degli attori progressivamente coinvolti. Giova sottolineare che il forte impegno profuso dal personale dell'Istituto e l'utilizzo sempre maggiore dei sistemi informativi hanno consentito di registrare miglioramenti nel corso del 2012.

Inoltre, tra le criticità, si segnalano:

- Relativamente al personale in carico al solo Inps (Gestione privata) nel 2012, la persistente costante diminuzione delle risorse umane, la mancanza di turn-over, lo spostamento del livello dei profili professionali a livelli apicali, fattori questi che insieme comportano una continua riduzione del personale addetto ai processi operativi;

- l'utenza sempre più esigente e critica rispetto a processi tradizionali di presentazione delle istanze, qualora ciò si traduca in prolungati tempi di attesa e di coda agli sportelli;
- la forte differenziazione dei partner istituzionali (Asl, Medici, Enti territoriali, ecc.), che a fronte di processi più articolati ha reso non più perseguibile il paradigma secondo cui l'informazione si produce (input) e si consuma all'interno dell'Istituto (back-office), facendo emergere l'evidente esigenza di spostare il fronte dell'input all'esterno.

Tali criticità sono affrontate dall'Istituto attraverso numerose iniziative che affiancano la telematizzazione dei servizi, tali da garantire:

- l'ottimizzazione dell'efficienza dei processi produttivi interni attraverso l'automazione delle fasi istruttorie, con conseguente recupero di risorse;
- la riduzione dei tempi di presentazione delle istanze, con evidenti benefici sia per il cittadino che per l'Istituto;
- l'aumento della qualità del servizio attraverso il trattamento di informazioni digitalizzate e quindi con qualità maggiore dei dati, grazie a controlli qualitativi e formali delle informazioni all'atto dell'inserimento;
- la diminuzione dei costi dei servizi da parte dell'Istituto, derivante dal risparmio delle comunicazioni cartacee ai cittadini.

Al momento attuale, la totalità dei servizi, delle prestazioni e delle comunicazioni con l'utenza utilizza la via telematica e, come già illustrato, tale canale sta divenendo via via esclusivo, per giungere all'obiettivo di una Amministrazione completamente digitale, che opera con altissima efficienza e con elevati risparmi conseguenti anche all'eliminazione dei flussi cartacei.

3 . Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti

Il processo di integrazione dell'Inpdap e dell'Enpals nell'Inps, con la nascita di un nuovo Inps a partire al 2012, ha messo in evidenza l'assoluta priorità di giungere, nel breve termine, ad un sistema integrato di misurazione e valutazione della performance, basato sulla medesima metodologia di rilevazione delle attività, dei servizi, dei prodotti e delle risorse umane e finanziarie dei tre Enti in modo da poter misurare in maniera omogenea il livello di efficienza, efficacia ed economicità dell'Istituto.

A tale scopo, già a partire dall'anno 2013 -pur nelle more dell'emanazione dei previsti decreti ministeriali di natura non regolamentare finalizzati al trasferimento delle risorse umane economiche e strumentali degli enti soppressi - il processo di programmazione e budget si caratterizzerà per l'avvio dell'integrazione organizzativa delle funzioni delle strutture centrali e di produzione dell'Inps e degli enti soppressi di cui al più volte citato art. 21 del DL 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazioni dalla Legge 22 dicembre 2011, n. 214.

Occorre sottolineare che, anteriormente alla più volte ricordata innovazione legislativa legata alla soppressione di Inpdap ed Enpals ed alla loro confluenza nell'Inps, la formulazione dei documenti relativi al Piano della Performance 2012-2014 era stata avviata distintamente da parte dei tre Enti, sulla base delle indicazioni strategiche dei rispettivi organi di indirizzo. Pertanto il Piano della Performance 2012-2014, approvato dal Presidente dell'Inps con determinazione n. 29 del 30 marzo 2012 rappresentava separatamente in tre distinte sezioni i diversi alberi della performance ed obiettivi strategici relativi ai tre Istituti previdenziali.

Per l'esercizio 2012, conformemente alla specifica struttura del Piano della performance 2012-2014 citato nella Presentazione alla presente Relazione, la rilevazione dei risultati raggiunti è avvenuta in modo distinto per Inps, Inpdap ed Enpals e, di conseguenza, le esposizioni relative ad obiettivi e risultati, impiego di risorse umane e performance saranno trattate nelle sezioni "Gestione Privata" per l'Inps, nella "Gestione Pubblica" per l'Inpdap e nella "Gestione Lavoratori dello Spettacolo" per l'Enpals.

3.1 Gli obiettivi e la performance della "Gestione privata"

3.1.1 Albero della performance

In questa sezione si fornisce una rappresentazione della performance e dei risultati raggiunti dall'Inps nel corso del 2012 in relazione a quanto presentato nel Piano 2012-2014 in merito alla sola gestione privata.

Nell'ambito del processo di programmazione e budget dell'Inps per l'anno 2012, le indicazioni strategiche di portata triennale emanate dal Civ (organo di indirizzo politico-istituzionale, che rappresenta istituzionalmente i bisogni della collettività) con la Delibera n. 15 del 28 luglio 2011, vengono tradotte in linee di indirizzo con orizzonte temporale annuale, a loro volta declinate nelle linee guida gestionali che rappresentano i "contenitori" dei programmi obiettivo e degli obiettivi operativi assegnati alla responsabilità delle strutture centrali e territoriali. In particolare, le Linee Guida Gestionali sono state declinate in Programmi Obiettivo, la cui responsabilità è stata assegnata ad una Struttura Centrale. Gli obiettivi gestionali relativi alla produzione di servizi all'utenza sono stati assegnati alle Strutture Territoriali, diversificandoli in funzione delle caratteristiche delle sedi.

Va premesso che il modello organizzativo, gestionale e di governance dell'Istituto è stato impostato coerentemente con il DPR 27 febbraio 2003 n. 97 "Regolamento concernente l'amministrazione e la contabilità degli Enti Pubblici di cui alla Legge 20 marzo 1975 n. 70".

In particolare, il modello di governance dell'Istituto ricerca l'allineamento e la coerenza tra le linee strategiche, gli obiettivi direzionali e le azioni operative, associando ad ognuno di essi appropriati indicatori di performance. La strategia e l'organizzazione vengono coniugate in un insieme coerente di obiettivi, che coinvolge e mobilita il management, delineando le due dimensioni, strategica e gestionale.

Nella tabella seguente è riportata la declinazione delle linee di indirizzo in linee guida gestionali con i relativi *outcome* previsti per il 2012, come indicati nel Piano della Performance 2012-2014.

Linea di Indirizzo	Linea Guida Gestionale	outcome previsti
INTERVENTI SULLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ISTITUTO	Completamento del processo di ridefinizione della presenza dell'Istituto sul territorio attraverso lo sviluppo del nuovo modello di Agenzia e la realizzazione dei Punti Inps	Miglioramento complessivo del servizio erogato all'utenza anche in virtù del completamento del processo di telematizzazione, (il risultato atteso per l'anno 2012, in termini di efficacia e qualità, prevede un incremento medio del 3,3%, rispetto all'anno 2011, dell'indicatore relativo ai livelli di servizio delle strutture territoriali). Razionalizzazione della logistica e delle risorse strumentali mirati alla realizzazione di risparmi ed economie operative , oltre ad interventi in tema di sostenibilità ambientale, con l'obiettivo di raggiungere per l'Indicatore di economicità della gestione il valore di 1,05 a livello nazionale
	Sviluppo di un piano logistico (analitico e organizzativo) volto anche alla realizzazione delle Case del Welfare - poli logistici integrati	
	Potenziamento del sistema delle sinergie con le altre pubbliche amministrazioni anche nella logica della realizzazione delle Case del Welfare	
	Ottimizzazione della struttura organizzativa della Direzione Generale dell'Istituto	
POLITICHE DEL PERSONALE	Sviluppo di un piano organico di qualificazione del personale	Politiche del personale mirate a realizzare un corpo operativo professionalmente preparato, motivato e perfettamente integrato (che senta il "senso di appartenenza" e la responsabilità dei risultati da raggiungere) in grado di rispondere efficacemente ai nuovi e maggiori adempimenti attribuiti all'Inps
	Definizione di un piano organico di <u>reperimento delle risorse umane</u> : analisi impatti <i>turn-over</i> e mobilità inter-enti	
INTERVENTI SUL SOGGETTO CONTRIBUENTE	Potenziamento del processo di accertamento	Semplificazione degli adempimenti a carico delle aziende e dei rapporti con l'Istituto, per accrescere la capacità di riscossione diretta dei contributi e favorire correttezza e regolarità contributiva
	Potenziamento del processo di riscossione	
	Completamento del processo di telematizzazione dei servizi offerti area entrate	

Linea di Indirizzo	Linea Guida Gestionale	outcome previsti
INTERVENTI SUL PROCESSO ASSICURATO PENSIONATO	Completamento del processo di telematizzazione dei servizi offerti area pensioni	Qualità e tempestività dei servizi resi , minore impatto su assicurati e pensionati degli interventi di riforma previsti
	Incremento dell'efficacia nell'attività di verifica dei requisiti (reddituati, lavorativi,...)	
	Potenziamento delle attività di monitoraggio e recupero degli indebiti	
INTERVENTI SUL PROCESSO A SOSTEGNO DEL REDDITO	Completamento del processo di telematizzazione dei servizi offerti area prestazioni a sostegno del reddito	Mantenimento della massima efficacia dell'attività dell'Istituto per il sostegno al reddito per attuare gli effetti della crisi , rafforzamento del ruolo di cerniera con le Istituzioni locali , sinergie con i soggetti istituzionali operanti sul territorio
	Sviluppo delle funzionalità generate dalla creazione del Casellario dell'assistenza	
	Potenziamento delle attività di monitoraggio e recupero degli indebiti	
	Incremento dell'efficacia del processo di certificazione della malattia	
INTERVENTI SULL'INVALIDITA' CIVILE	Incremento dell'efficacia del processo telematico	Omogeneizzazione delle modalità di concessione delle prestazioni per l'invalidità civile, fattiva partecipazione di tutti i soggetti istituzionali coinvolti nel processo per ottenere un miglioramento dei tempi di definizione ed erogazione, riduzione degli adempimenti per i cittadini , e riduzione contenzioso giudiziario.
	Revisione del processo di revisione del contenzioso per effetto dell'applicazione del nuovo art. 445 bis c.p.c. (introdotto dall'art. 38 L.111/2011)	
	Piano di verifiche straordinario	
INTERVENTI IN MATERIA DI CONTENZIOSO	Definizione di un piano organico di interventi sia sul contenzioso amministrativo che sul contenzioso giudiziario con il duplice obiettivo di ridurre strutturalmente il contenzioso e di eliminare le criticità presenti a livello territoriale	Riduzione strutturale del contenzioso ed eliminazione delle criticità presenti a livello territoriale attraverso l'applicazione di specifici e mirati interventi
INTERVENTI SUI SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI	Sviluppo della Cultura previdenziale e del conto assicurativo	Maggiore conoscenza e consapevolezza del ruolo della previdenza sociale , delle informazioni gestite dall'Istituto e
	Sviluppo della qualità dei servizi in termini di tempestività	

Linea di Indirizzo	Linea Guida Gestionale	outcome previsti
	Sviluppo della qualità dei servizi in termini di conformità	miglioramento dell'"immagine" dell'Inps
	Sviluppo della qualità dei servizi in termini di efficacia	
	Sviluppo della qualità dei servizi in termini di economicità	
	Sviluppo della performance	
	Incremento dell'efficacia dell'attività contrattuale	
	Completamento del processo di Telematizzazione dei servizi e sviluppo delle sinergie con i partner istituzionali	
	Incremento dell'efficacia della .. comunicazione	
	Sviluppo dell'attività di Program e Project Management	
	Sviluppo del bilancio per missioni e programmi	
	Valorizzazione del patrimonio informativo statistico	

3.1.2 Obiettivi strategici

Nel corso del 2012, l'impegno delle strutture centrali e territoriali ha portato al conseguimento dei risultati di seguito descritti e schematicamente rappresentati nella successiva tabella, suddivisi in funzione degli obiettivi strategici:

L'esposizione completa delle Linee guida gestionali (LGG) si trova nel successivo paragrafo 3.1.3; i risultati delle strutture territoriali sono esposti con completezza nel Cruscotto unico direzionale per le Direzioni Regionali.

Linea di Indirizzo 1	INTERVENTI SULLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ISTITUTO
Sintesi Risultati raggiunti	
Nel corso del 2012 è stato operato il completamento del processo di ridefinizione della presenza dell'Istituto sul territorio attraverso lo sviluppo del nuovo modello di Agenzia e la realizzazione dei Punti Inps; è stato contestualmente completato il processo di telematizzazione dei servizi dell'Istituto e si è proceduto anche ad interventi di miglioramento dell'assetto della Direzione Generale. I risultati raggiunti hanno riguardato i livelli di servizio offerti agli utenti e l'aspetto economico-gestionale delle sedi dell'Istituto, e sono sintetizzati dal miglioramento nel 2012 rispetto al 2011 dell'Indicatore di qualità delle linee di servizio e dell'Indicatore di economicità della gestione. Tali miglioramenti derivano anche dagli interventi realizzati sull'assetto organizzativo, in particolare dalla redistribuzione delle risorse umane a favore delle aree di produzione a scapito delle aree di supporto.	
Risultati delle strutture Centrali	Risultati delle strutture territoriali
Realizzazione LGG 1.1 = 100% Realizzazione LGG 1.2 = 100% Realizzazione LGG 1.3 = 100% Realizzazione LGG 1.4 = 100%	Incremento dell'Indicatore di qualità delle linee di servizio 2012rispetto al 2011 = 6,17% Indicatore di economicità della gestione per il 2012 = 1,10 Ridistribuzione delle risorse umane a favore delle aree di produzione (0,02% in più) a scapito delle aree di supporto (-9,72%). L'incremento delle aree professionali è frutto della riorganizzazione operata dalla circ. n. 132/2011 (introduzione U.O. "Supporto area legale e gestione del contenzioso giudiziario").

Linea di Indirizzo 2	POLITICHE DEL PERSONALE	
<i>Sintesi Risultati raggiunti</i>		
Le politiche del personale per il 2012 sono state fortemente influenzate dalle esigenze di analizzare, sviluppare e pianificare tutte le azioni conseguenti alle forti innovazioni legislative, sia per quanto riguarda i dipendenti pubblici in generale, in merito alla <i>spending review</i> ed alla riduzione delle dotazioni organiche, che per quanto attiene in particolare all'integrazione degli enti soppressi. L'Istituto ha comunque svolto gli interventi formativi programmati e perseguito gli obiettivi di efficienza programmati, raggiungendo i risultati prefissi.		
<i>Risultati delle strutture Centrali</i>	<i>Risultati delle strutture territoriali</i>	
Giornate di formazione erogate nel 2012 = 3.331 per 35.314 partecipanti Realizzazione LGG 2.1 = 100% Realizzazione LGG 2.2 = 100%	L'obiettivo di produttività, pari a 124 punti omogeneizzati, riferito al personale presente impiegato nelle aree produttive al netto degli ispettori di vigilanza, risulta largamente raggiunto, sia a livello nazionale (136,2) che regionale	

Linea di Indirizzo 3	INTERVENTI SUL SOGGETTO CONTRIBUENTE	
Sintesi Risultati raggiunti		
Le azioni intraprese in merito alla semplificazione degli adempimenti a carico delle aziende e dei rapporti con l'Istituto, hanno consentito di accrescere la capacità di riscossione dei contributi e favorire correttezza e regolarità contributiva, grazie anche al completamento del processo di telematizzazione dei servizi offerti dall'area delle entrate. In particolare si sono avuti incrementi rispetto al 2011 per quanto riguarda gli incassi dai crediti contributivi, gli accertamenti effettuati dagli Ispettori di Vigilanza e quelli scaturiti dalle azioni surrogatorie intraprese dall'Istituto. Inoltre, dal punto di vista gestionale, tutto il processo legato alle attività di supporto svolte dalla sedi Inps nei confronti dei soggetti contribuenti (aziende, lavoratori autonomi, parasubordinati, ecc.) ha fatto registrare un miglioramento degli indicatori di qualità rispetto al 2011.		
	Risultati delle strutture Centrali	Risultati delle strutture territoriali
	Realizzazione LGG 3.1 = 100% Realizzazione LGG 3.2 = 100% Realizzazione LGG 3.3 = 100%	Miglioramento rispetto all'anno 2011 degli Incassi crediti contributivi = 17,1%. Accertamento azioni surrogatorie (+14,3%) e sugli accertamenti da vigilanza (+14,5%). Incremento dell'Indicatore di qualità verifica amministrativa 2012 rispetto al 2011 = 4,34% Incremento dell'Indicatore di qualità anagrafica e flussi 2012 rispetto al 2011 = 1,62%

Linea di Indirizzo 4	INTERVENTI SUL PROCESSO ASSICURATO PENSIONATO
Sintesi Risultati raggiunti	
Nel corso del 2012, l'Istituto si è fortemente impegnato per migliorare gli aspetti di qualità e tempestività dei servizi resi, in particolare per garantire il minore impatto possibile su assicurati e pensionati dei forti interventi di riforma previsti dal legislatore che hanno comportato modifiche sostanziali sul piano delle regole di accesso alla pensione. Peraltro, il bisogno di calcolare l'intervallo tra il raggiungimento del requisito e il pensionamento effettivo ha incrementato notevolmente la domanda di consulenza e certificazione del diritto, soprattutto in una fase di transizione a un nuovo assetto strutturale di regole pensionistiche (la riforma "Monti-Fornero" introdotta con decreto legge n. 201 del 6 dicembre 2011) e nella necessità di certificare le specifiche fattispecie previste dal legislatore per la tutela di requisiti pregressi e/o più favorevoli (dai "lavori faticosi e pesanti" ex art. 1 L. 183/2010 alla "salvaguardia" della decorrenza ex art. 12 L.122/2010 e legge 214/2011). Il volume complessivo delle pensioni liquidate è aumentato rispetto al 2011 e, contemporaneamente, le sedi dell'Istituto hanno migliorato la propria performance in termini di qualità dei processi relativi ai servizi resi ad assicurati e pensionati e di riduzione del numero e dei tempi delle domande di servizio in giacenza. Dal punto di vista delle modalità di richiesta dei servizi, nel 2012 si è concluso il processo di telematizzazione delle domande di prestazione e servizi Inps: tutte le richieste devono essere presentate in via esclusiva attraverso il canale telematico. Giova sottolineare che tale telematizzazione sarà completa anche per la gestione ex-Inpdap entro il 2013, come stabilito dalla determina Presidenziale n. 95/2012. Per quanto riguarda le attività di verifica dei requisiti (reddituali, lavorativi e così via), il numero e l'efficacia dei controlli effettuati è cresciuto rispetto al 2011.	
Risultati delle strutture Centrali	Risultati delle strutture territoriali
Realizzazione LGG 4.1 = 100% Realizzazione LGG 4.2 = 100% Realizzazione LGG 4.3 = 100% Concluso il processo di telematizzazione delle domande di prestazione e servizi Inps: tutte le richieste in via esclusiva attraverso il canale telematico.	Incremento dell'Indicatore di qualità assicurato/pensionato 2012 rispetto al 2011 = 0,65% Riduzione giacenza rispetto al 2011 = 9,82% Verifica dei requisiti: % Controlli su Situazioni evidenziate = 100% Incremento Controlli eseguiti 2012 rispetto 2011 = 129%

Linea di Indirizzo 5	INTERVENTI SUL PROCESSO A SOSTEGNO DEL REDDITO	
Sintesi Risultati raggiunti		
Avviato dal 1° gennaio 2011, la modalità di presentazione telematica delle domande di prestazioni è progressivamente divenuta esclusiva nel corso del 2012. Con la medesima modalità è presentata anche la domanda della indennità di disoccupazione ASpI e Mini ASpI, introdotta dalla legge n. 92/2012, che sostituisce la pregressa indennità di disoccupazione ordinaria non agricola con requisiti normali e con requisiti ridotti. La telematizzazione, unitamente allo sviluppo delle attività per la semplificazione dei processi produttivi ed all'incremento dei controlli automatizzati per la prevenzione di indebiti e riduzione dei rischi, hanno consentito il mantenimento della massima efficacia dell'attività dell'Istituto per il sostegno al reddito per attutire gli effetti della crisi, rafforzando il ruolo di cerniera con le Istituzioni locali e le sinergie con i soggetti istituzionali operanti sul territorio. In particolare, è pienamente operativo il canale telematico per la richiesta all'Istituto delle visite mediche di controllo domiciliare e/o ambulatoriale da parte dei datori di lavoro. Sui certificati di malattia opera un apposito sistema di Data Mining per l'individuazione dei casi che necessitano di visita medica di controllo domiciliare. Nel corso del 2012 si è ottenuto un miglioramento dell'efficacia nel processo di selezione delle visite mediche di controllo, è infatti aumentata, rispetto al 2011, la % di visite mediche di controllo in seguito alle quali viene ridotta la prognosi con conseguente ripresa dell'attività lavorativa e riduzione delle prestazioni erogate dall'Istituto, rispetto al totale delle visite effettuate.		
	Risultati delle strutture Centrali	Risultati delle strutture territoriali
	Realizzazione LGG 5.1 = 100% Realizzazione LGG 5.2 = 100% Realizzazione LGG 5.3 = 100%	Incremento dell'Indicatore di qualità prestazioni a sostegno del reddito 2012 rispetto al 2011 = 2,01%
	Realizzazione LGG 5.4 = 100% Concluso il processo di telematizzazione delle domande di prestazione e servizi Inps: tutte le richieste in via esclusiva attraverso il canale telematico.	

Linea di Indirizzo 6	INTERVENTI SULL'INVALIDITA' CIVILE
Sintesi Risultati raggiunti	
Nel corso del 2012 vi è stato un evidente incremento dell'utilizzo della procedura INVCIV2010 e della cooperazione applicativa da parte delle ASL, determinando un incremento di 26,81 punti percentuali dell'utilizzo della procedura telematica da parte delle CMI in rapporto alle prestazioni richieste. Anche se tale incremento non è stato uniforme in tutte le realtà territoriali, ha comunque consentito ai medici dell'Istituto la lavorazione di un maggior numero di verbali telematici che ha comportato una riduzione pari al 54,43% del numero di verbali definiti per effetto del silenzio assenso. Il ricorso sempre maggiore alle modalità telematiche di trasmissione dei verbali e il coinvolgimento maggiore di tutti gli attori nel processo dell'invalidità civile ha consentito un incremento dell'Indicatore di efficacia dell'invalidità civile 2012 rispetto al 2011 pari al 44,71% e un incremento dell'Indicatore di efficienza dell'invalidità civile 2012 rispetto al 2011 pari al 10,73%.	
Risultati delle strutture Centrali	Risultati delle strutture territoriali
Realizzazione LGG 6.1 = 100% Realizzazione LGG 6.2 = 100% Realizzazione LGG 6.3 = 100%	Incremento di 26,81 punti percentuali dell'utilizzo della procedura telematica da parte delle CMI in rapporto alle prestazioni richieste Riduzione del numero di verbali definiti per effetto del silenzio assenso rispetto al 2011 = 54,43%. Incremento dell'Indicatore di efficacia dell'invalidità civile 2012 rispetto al 2011 = 44,71% Incremento dell'Indicatore di efficienza dell'invalidità civile 2012 rispetto al 2011 = 10,73%

Linea di Indirizzo 7	INTERVENTI IN MATERIA DI CONTENZIOSO	
Sintesi Risultati raggiunti		
Il contenzioso giudiziario dell'Istituto, in ragione della sua rilevanza e complessità, rappresenta una delle maggiori criticità della gestione corrente degli ultimi anni. Le politiche di contenimento finora intraprese, hanno consentito di raggiungere significativi risultati, anche nelle realtà con le maggiori difficoltà operative. Per il 2012, tali misure sono state inserite - nel rispetto di quanto previsto dalla Relazione programmatica per il triennio 2012-2014 - in un sistema organico di interventi, indirizzati sia al contenzioso giudiziario che a quello amministrativo, che rispecchia l'evoluzione del quadro normativo e organizzativo di riferimento. Quest'ultimo infatti, rispetto al 2011, si caratterizza principalmente per le nuove modalità organizzative e di gestione del contenzioso amministrativo e giudiziario definite con l'obiettivo di rafforzare il presidio del contenzioso e, nel contempo, di prevenire e deflazionare il ricorso alle vie giudiziarie; le nuove disposizioni introdotte dalla L. 111/2011: tra le altre, si segnalano l'estinzione ope legis delle controversie con valore non superiore a 500 euro e l'introduzione dell'Accertamento tecnico preventivo obbligatorio in materia di invalidità civile, di pensione di inabilità e di assegno di invalidità; le ulteriori disposizioni organizzative emanate dalla Direzione Generale dell'Istituto, per l'assegnazione ai funzionari amministrativi del contenzioso passivo di II grado per invalidità civile. Rispetto al 2011 si sono ottenuti risultati in termini di diminuzione omogenea riduzione delle controversie pendenti, particolarmente accentuata nell'ambito del contenzioso di tipo previdenziale (-17,6%). Il fenomeno è dovuto all'azione combinata di due fattori: da un lato, la significativa diminuzione dei nuovi ricorsi proposti dalle parti avverse, conseguenza delle azioni di contrasto messe in campo dall'Istituto negli ultimi anni per riportare il fenomeno a livelli fisiologici; dall'altro, l'effetto trascinarsi dovuto alla conclusione, proprio nel corso del 2012, di un elevato numero di giudizi pendenti.		
Risultati delle strutture Centrali	Risultati delle strutture territoriali	
Realizzazione LGG 7.1 = 100%	Riduzione delle controversie pendenti rispetto al 2011 = 15,6%	

Linea di Indirizzo 8	INTERVENTI SUI SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI
Sintesi Risultati raggiunti	
I risultati raggiunti nell'ambito di questa linea guida sono trasversali all'intero Istituto, e riguardano i miglioramenti raggiunti in termini di tempestività, conformità, efficacia ed economicità delle attività di erogazione dei servizi dell'Istituto, rilevati attraverso gli indicatori del cruscotto gestionale e direzionale utilizzato nell'ambito del sistema di programmazione e controllo di gestione dell'Inps e del sistema di misurazione della performance organizzativa. Per quanto riguarda l'incremento dell'efficacia dell'attività contrattuale, tale risultato è stato raggiunto grazie al pieno utilizzo della centrale unica degli acquisti. Il completamento del processo di Telematizzazione dei servizi e lo sviluppo delle sinergie con i partner istituzionali sono punti di forza sempre maggiori nell'ambito dei rapporti tra l'Inps, la propria utenza ed i partner istituzionali, così come ampiamente descritto nei capitoli precedenti. Anche per quanto riguarda lo sviluppo dei sistemi di comunicazione, di reporting e di misurazione della performance, delle attività di Program e Project Management, del bilancio per missioni e programmi e la valorizzazione del patrimonio informativo statistico, gli obiettivi assegnati alle strutture centrali dell'Istituto sono stati raggiunti, così come monitorato e consuntivato attraverso gli strumenti di programmazione analisi e reporting direzionale utilizzati dall'Istituto.	
Risultati delle strutture Centrali	Risultati delle strutture territoriali
Realizzazione LGG 8.1 = 100% Realizzazione LGG 8.2 = 100% Realizzazione LGG 8.3 = 100% Realizzazione LGG 8.4 = 100% Realizzazione LGG 8.5 = 100% Realizzazione LGG 8.6 = 100% Realizzazione LGG 8.7 = 100% Realizzazione LGG 8.8 = 100% Realizzazione LGG 8.9 = 100% Realizzazione LGG 8.10 = 100% Realizzazione LGG 8.11 = 100% Realizzazione LGG 8.12 = 100%	La linea di indirizzo 8 non prevede obiettivi per le strutture territoriali

3.1.3 Obiettivi e piani operativi

Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi. Il sistema degli indicatori

Nella Nota Preliminare al Bilancio preventivo Inps 2012 e successivamente nella sezione per la gestione privata del Piano della performance 2012-2014, le 8 linee di indirizzo strategico sono state declinate in 32 linee guida gestionali e queste, a loro volta, in programmi obiettivo, ciascuno assegnato, in funzione delle proprie competenze, ad una Direzione Centrale che ne aveva la responsabilità, anche attraverso il coordinamento delle altre strutture coinvolte. Le strutture avevano l'onere, in sede di programmazione, di individuare le attività utili alla realizzazione degli obiettivi loro assegnati e le risorse previste.

Ad ogni struttura competeva inoltre l'indicazione delle attività necessarie per l'autofunzionamento, cioè quella parte di attività che ha carattere permanente, ricorrente o continuativo.

Gli obiettivi assegnati alle strutture territoriali sono stati formalizzati attraverso il piano di produzione e di impiego delle risorse umane ed il budget economico, definito attraverso la rilevazione dei fabbisogni.

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

Nelle schede dell'allegato 1 sono riportate anche le informazioni relative alle risorse finanziarie, come previsto dalla Delibera CIVIT n. 5/2012.

3.1.3.1 Obiettivi assegnati alle strutture centrali

Si evidenzia che la percentuale di raggiungimento di ogni linea guida gestionale è misurata in funzione del livello di raggiungimento dei programmi obiettivo che la compongono; a tale scopo, le strutture centrali consuntivano trimestralmente il grado di raggiungimento degli obiettivi ad esse assegnate ed il relativo impiego di risorse umane ed economiche, attraverso i sistemi di programmazione e budget ed il sistema di contabilità analitica.

Le risultanze di tali processi sono sintetizzate nel Cruscotto unico direzionale, disponibile nella intranet dell'Istituto.

Linee guida gestionali per l'anno 2012

Codice L.G.G.	Descrizione L.G.G.	CdR Resp. L.G.G.	Valore Obiettivo a preventivo	Risultato % al 31.12
2012_1.1	Completamento del processo di ridefinizione della presenza dell'Istituto sul territorio attraverso lo sviluppo del nuovo modello di Agenzia e la realizzazione dei Punti Inps	DCO	100%	100%
2012_1.2	Sviluppo di un piano logistico (analitico e organizzativo) volto anche alla realizzazione delle Case del Welfare - poli logistici integrati	DCRS	100%	100%
2012_1.3	Potenziamento del sistema delle sinergie con le altre pubbliche amministrazioni anche nella logica della realizzazione delle Case del Welfare	DCO	100%	100%
2012_1.4	Ottimizzazione della struttura organizzativa della Direzione Generale dell'Istituto	DCO	100%	100%
2012_2.1	Sviluppo di un piano organico di qualificazione del personale	DCRU	100%	100%
2012_2.2	Definizione di un piano organico di reperimento delle risorse umane: analisi impatti turn-over e mobilità inter-enti	DCRU	100%	100%
2012_3.1	Potenziamento del processo di accertamento	DCE	100%	100%
2012_3.2	Potenziamento del processo di riscossione	DCE	100%	100%
2012_3.3	Completamento del processo di telematizzazione dei servizi offerti area entrate	DCE	100%	100%
2012_4.1	Completamento del processo di telematizzazione dei servizi offerti area pensioni	DCP	100%	100%
2012_4.2	Incremento dell'efficacia nell'attività di verifica dei requisiti (reddituati, lavorativi,...)	DCP	100%	100%
2012_4.3	Potenziamento delle attività di monitoraggio e recupero degli indebiti	DCP	100%	100%
2012_5.1	Sviluppo delle funzionalità generate dalla creazione del Casellario dell'assistenza	DCP	100%	100%
2012_5.2	Potenziamento delle attività di monitoraggio e recupero degli indebiti	DCPSR	100%	100%
2012_5.3	Completamento del processo di telematizzazione dei servizi offerti area prestazioni a sostegno del reddito	DCPSR	100%	100%
2012_5.4	Incremento dell'efficacia del processo di certificazione della malattia	DCPSR	100%	100%
2012_6.1	Incremento dell'efficacia del processo telematico	DCSIT	100%	100%
2012_6.2	Revisione del processo di gestione del contenzioso per effetto dell'applicazione del nuovo art. 445 bis c.p.c. (introdotto dall'art. 38 L.111/2011)	DCP	100%	100%
2012_6.3	Piano di verifiche straordinario	DCP	100%	100%
2012_7.1	Definizione di un piano organico di interventi sia sul contenzioso amministrativo che sul contenzioso giudiziario con il duplice obiettivo di ridurre strutturalmente il contenzioso e di eliminare le criticità presenti a livello territoriale.	CGL	100%	100%
2012_8.1	Sviluppo della Cultura previdenziale e del conto assicurativo	DCC	100%	100%
2012_8.2	Sviluppo della qualità dei servizi in termini di tempestività	DCO	100%	100%
2012_8.3	Sviluppo della qualità dei servizi in termini di conformità	DCIAS	100%	100%
2012_8.4	Sviluppo della qualità dei servizi in termini di efficacia	DCO	100%	100%

Codice L.G.G.	Descrizione L.G.G.	CdR Resp. L.G.G.	Valore Obiettivo a preventivo	Risultato % al 31.12
2012_8.5	Sviluppo della qualità dei servizi in termini di economicità	DCPCG	100%	100%
2012_8.6	Sviluppo della performance	DCPCG	100%	100%
2012_8.7	Incremento dell'efficacia dell'attività contrattuale	DCRS	100%	100%
2012_8.8	Completamento del processo di Telematizzazione dei servizi e sviluppo delle sinergie con i partner istituzionali	DCO	100%	100%
2012_8.9	Incremento dell'efficacia della comunicazione	DCC	100%	100%
2012_8.10	Sviluppo dell'attività di Program e Project Management	DCSIT	100%	100%
2012_8.11	Sviluppo del bilancio per missioni e programmi	DCBSF	100%	100%
2012_8.12	Valorizzazione del patrimonio informativo statistico	CGSA	100%	100%

Per ogni Struttura centrale, il sistema di misurazione della performance, si fonda su un impianto metodologico che nel corso del 2013 sarà esteso anche ai Centri di Responsabilità competenti per le attività delle "gestioni dei lavoratori pubblici" e dei "lavoratori dello sport e dello spettacolo".

Tale sistema tiene conto, sia di parametri di efficacia, sia di parametri di efficienza nella utilizzazione delle risorse umane ed economiche. Viene pertanto misurato il grado di raggiungimento delle linee guida gestionali e dei programmi obiettivo di cui la struttura è responsabile e/o in cui è coinvolta, il rispetto degli indicatori di efficienza, efficacia e di consumo di risorse relativi agli obiettivi di autofunzionamento e degli indicatori di utilizzo delle risorse umane ed economiche in funzione della ripartizione tra le attività di autofunzionamento e quelle legate alla realizzazione dei programmi obiettivo.

La sintesi di tali valutazioni, per le Strutture Centrali, è riportata nel prospetto seguente:

DIREZIONE CENTRALE	media delle valutazioni	Risultato LGG	Risultato P.O.	Autofunzionam.	Efficienza	Costi discrezionali
DC ENTRATE	107%	100%	100%	97%	102%	137%
DC PENSIONI	108%	100%	100%	112%	105%	124%
DC PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO	110%	100%	100%	100%	106%	142%
DC RISORSE UMANE	109%	100%	100%	102%	110%	135%

DIREZIONE CENTRALE	media delle valutazioni	Risultato LGG	Risultato P.O.	Autofunzionam.	Efficienza	Costi discrezionali
DC RISORSE STRUMENTALI	102%	100%	100%	87%	102%	121%
DC SISTEMI INFORMATIVI E TECNOLOGICI	109%	100%	100%	99%	110%	138%
DC BILANCI E SERVIZI FISCALI	125%	100%	100%	106%	145%	174%
DC ORGANIZZAZIONE	112%	100%	100%	106%	114%	139%
DC COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE	100%	100%	100%	106%	78%	114%
DC VIGILANZA PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'ECONOMIA SOMMERSA	114%	100%	100%	107%	104%	159%
DC PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE	116%	100%	100%	99%	118%	162%
DC ISPETTORATO, AUDIT E SICUREZZA	107%	100%	100%	97%	107%	134%
COORDINAMENTO GENERALE LEGALE	107%	100%	100%	100%	106%	130%
COORDINAMENTO GENERALE MEDICO LEGALE	133%	100%	100%	115%	172%	176%
COORDINAMENTO GENERALE STATISTICO ATTUARIALE	101%	100%	100%	100%	107%	100%
COORDINAMENTO GENERALE TECNICO EDILIZIO	98%	100%	100%	100%	96%	93%

3.1.3.2 Obiettivi assegnati alle strutture territoriali

Gli obiettivi assegnati alle Direzioni regionali sono il risultato del processo di programmazione e budget attraverso il quale le Direzioni regionali hanno elaborato le proposte di piano di produzione e di impiego delle risorse umane, nonché le proposte di budget economico basato sulla rilevazione dei fabbisogni. Le proposte delle Direzioni regionali sono state oggetto di una fase di negoziazione con la Direzione generale e quindi, opportunamente corrette ed integrate, sono state consolidate nell'ambito del Piano della performance.

Gli obiettivi assegnati riguardavano i seguenti ambiti:

- i volumi di produzione;
- gli obiettivi di efficienza, produttività e impiego delle risorse umane;
- gli obiettivi di efficacia e qualità del servizio;
- gli indicatori della vigilanza e delle aree professionali;
- gli indicatori di economicità.

Gli strumenti utilizzati dall'Inps, per la pianificazione, programmazione e controllo, si sono evoluti ed ampliati nel corso degli anni e attualmente sono strutturati secondo i diversi livelli, da quello operativo gestionale, fino a quello strategico.

Tali strumenti hanno consentito di effettuare le valutazioni delle strutture territoriali come descritto nei paragrafi seguenti. Il dettaglio dei risultati raggiunti a livelli di Direzione Regionale e di Sedi provinciali è presente nei cruscotti direzionali e gestionali, resi disponibili sulla rete intranet dell'Istituto.

Valutazione sintetica delle performance 2012

La valutazione delle strutture regionali è stata effettuata sulla base di indicatori rappresentativi dell'andamento dei parametri sopra indicati.

L'aggregazione dei risultati analitici per ciascun indicatore, in funzione di specifici pesi e parametri di raggruppamento ha consentito di pervenire ad una valutazione sintetica sulla % di raggiungimento degli obiettivi per il 2012.

Il dato sintetico relativo alla *performance* delle strutture territoriali è rappresentato nella tabella seguente e discende dalla valutazione delle diverse componenti, descritte nei paragrafi successivi.

Direzioni regionali	Risultato Direzione regionale	Indice Produzione (%)	Indice Produttività (%)	Indice Impiego Risorse (%)	Indice Efficacia e Qualità del Servizio (%)	Indice Valore della Produzione (%)	Indice Logistica (%)	Indice Costi (%)	Indice di Economicità (%)
PIEMONTE	105,4	120,0	117,0	103,6	102,1	106,0	88,3	102,3	102,9
AOSTA	101,6	124,3	102,9	112,4	96,0	93,3	97,2	91,8	111,4
LOMBARDIA	106,4	114,5	115,4	103,0	101,8	109,2	88,0	107,1	106,7
LIGURIA	106,9	119,8	117,0	99,0	102,7	99,7	130,0	99,4	101,4
TRENTINO	99,8	51,5	117,3	100,8	94,7	111,0	97,2	99,0	104,9
VENETO	109,6	119,1	127,0	106,2	102,5	111,5	96,6	111,1	99,0
REG.FRIULI V.G.	101,9	105,1	119,2	101,2	99,9	113,8	50,0	96,6	105,4
EMILIA	109,3	118,7	119,4	106,9	102,4	109,7	100,3	109,5	106,4
TOSCANA	111,7	107,6	119,3	102,3	104,5	115,1	121,9	109,2	106,8
UMBRIA	108,4	96,2	118,9	99,8	100,6	118,7	94,7	109,9	107,8
MARCHE	113,9	121,3	117,2	103,8	104,3	110,8	146,9	107,3	105,4
LAZIO	104,2	93,9	118,8	98,7	99,9	102,2	122,8	101,4	100,0

Direzioni regionali	Risultato Direzione regionale	Indice Produzione (%)	Indice Produttività (%)	Indice Impiego Risorse (%)	Indice Efficacia e Qualità del Servizio (%)	Indice Valore della Produzione (%)	Indice Logistica (%)	Indice Costi (%)	Indice di Economicità (%)
ABRUZZO	107,9	118,7	110,9	99,4	103,9	103,6	126,5	102,4	106,6
MOLISE	97,9	67,2	105,0	96,6	99,4	103,7	99,6	101,5	98,3
CAMPANIA	102,3	104,4	112,8	98,8	97,1	98,5	105,5	109,6	99,7
PUGLIA	104,5	107,3	112,3	103,4	99,9	102,7	105,6	109,2	99,6
BASILICATA	94,2	66,6	106,9	103,5	99,3	94,2	92,6	91,7	99,1
CALABRIA	104,2	122,4	105,6	97,2	95,5	101,3	98,0	111,5	107,3
SICILIA	104,6	108,2	110,8	102,2	99,6	103,0	113,0	102,6	101,0
SARDEGNA	100,8	80,3	108,1	99,6	103,0	106,4	94,8	106,5	96,8
NAZIONALE	105,3	108,9	115,5	106,5	102,4	102,4	104,5	105,6	102,5

Produzione

Il volume di produzione lorda si è attestato nel periodo gennaio-dicembre 2012 a 18.868.453 pezzi omogeneizzati, con una percentuale di realizzazione del budget pari al 98%. Rispetto all'anno 2011 i volumi consuntivati a fine 2012 sono incrementati del 4% rispetto all'anno precedente.

produzione lorda dati nazionali per area di attività	CONSUNT. 12/2011	PIANO 2012	consunt. al 12/2012	% su 2011	% realizzaz. budget
FRONT OFFICE	11.914.658	12.287.973	11.555.953	97%	94%
ASSICURATO / PENSIONATO	2.459.849	2.673.033	2.360.235	96%	88%
PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO	4.470.623	4.471.435	4.713.343	105%	105%
SERVIZI AL SOGGETTO CONTRIBUENTE	4.175.751	4.262.076	3.479.349	83%	82%
SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI	588.182	608.415	739.146	126%	121%
PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE	220.253	273.013	263.880	120%	97%
BACK OFFICE - (esclusa VIGILANZA ISPETTIVA)	6.145.374	7.051.112	7.312.500	119%	104%
ANAGRAFICHE E FLUSSI	2.383.926	2.580.132	3.023.829	127%	117%
ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	2.648.914	2.896.694	2.214.860	84%	76%
VERIFICA AMMINISTRATIVA	172.275	373.067	724.538	421%	194%
CONTROLLO PRESTAZIONI	887.265	1.116.193	1.219.955	137%	109%
GESTIONE RICORSI AMM. VI	52.994	85.026	129.317	244%	152%
TOT. FO/BO	18.060.032	19.339.085	18.868.453	104%	98%

L'incremento della produzione è stato in parte determinato dall'andamento del pervenuto che, nel 2012, registra una crescita del 16,6% rispetto al 2011, soprattutto per effetto dell'incremento nell'area del front office. Più in particolare si registra una flessione pari al 32% nell'area assicurato pensionato

ed un forte incremento (111%) nelle prestazioni a sostegno del reddito e nei servizi collegati a requisiti socio sanitari.

Tale andamento produttivo ha permesso di contrarre i giorni medi di giacenza rispetto all'anno 2011 (-23,9%), soprattutto nell'area del back office (-34,9%) e il superamento dei valori di budget sul totale delle aree di produzione.

andamento dell'indice di giacenza in giorni	CONSUNT. 2011	PIANO 2012	consunt. al 12/2012	CONS. 2012 vs CONS 2011	CONS. 2012 vs PIANO 2012
FRONT OFFICE	32	23	29	-7,9%	27,8%
ASSICURATO / PENSIONATO	57	39	56	-1,5%	44,4%
PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO	17	12	14	-18,3%	15,8%
SERVIZI AL SOGGETTO CONTRIBUENTE	27	18	30	12,0%	67,9%
SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI	31	30	21	-33,0%	-31,6%
PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE	157	135	138	-12,2%	2,2%
BACK OFFICE	104	83	68	-34,9%	-18,4%
ANAGRAFICHE E FLUSSI	32	23	17	-47,6%	-27,1%
ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	145	110	83	-42,6%	-24,4%
VERIFICA AMMINISTRATIVA	189	148	85	-55,1%	-42,7%
CONTROLLO PRESTAZIONI	128	152	149	16,3%	-2,1%
GESTIONE RICORSI AMM.VI	211	131	150	-28,8%	14,7%
totale aree produzione	57	46	43	-23,9%	-5,6%

Efficacia / Qualità

L'indicatore di riferimento per la misurazione dell'efficacia delle aree di produzione è lo scostamento rispetto all'anno 2011 dell'**Indicatore sintetico di qualità** delle aree di produzione, così come calcolato nell'ambito del Cruscotto direzionale.

L'andamento della qualità del servizio nelle aree di produzione mostra, a livello nazionale, uno scostamento positivo sia rispetto all'anno 2011(+ 5,82%) che rispetto al budget 2012 (+ 2,60%).

Andamento qualità del servizio per area al 31/12/2012	Scostamento % vs anno precedente	Scostamento % vs budget 2012
FRONT OFFICE	6,17%	3,99%
ASSICURATO / PENSIONATO	0,65%	-3,12%
PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO	2,01%	0,75%
SERVIZI AL SOGGETTO CONTRIBUENTE	5,90%	3,64%
SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI	50,00%	50,00%
PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE	10,76%	1,21%
BACK OFFICE - (esclusa VIGILANZA ISPETTIVA)	5,46%	-0,35%
ANAGRAFICHE E FLUSSI	1,62%	-0,64%
ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	-2,57%	-8,71%
VERIFICA AMMINISTRATIVA	4,34%	0,62%
CONTROLLO PRESTAZIONI	0,12%	0,02%
GESTIONE RICORSI AMM.VI	32,57%	27,49%
TOT. FO/BO	5,82%	2,60%

3.1.3.3 Risorse, efficienza ed economicità

Il 2012 ha visto il consolidamento dell'assetto organizzativo delle strutture territoriali dell'Istituto a seguito del processo di riorganizzazione compiuto. Il nuovo assetto organizzativo è orientato al generale miglioramento dell'efficacia e della qualità del servizio, ottenuto attraverso un'articolazione delle attività produttive innescate dalle domande di servizio e quelle di gestione dei flussi contributivi e informativi che alimentano i conti aziendali ed individuali. Questo ha permesso, da un lato, di migliorare i tempi di risposta all'utenza, e, dall'altro, di migliorare la gestione dei conti assicurativi normalizzando le giacenze di produzione su livelli fisiologici.

Inoltre, la nuova organizzazione è stata finalizzata ad un'ulteriore razionalizzazione dell'impiego delle **risorse umane**, incrementando le aree di produzione a scapito delle aree di supporto che sono state parzialmente accentrate a livello regionale. Tale efficientamento ha permesso di compensare il turn over negativo nelle aree del core business, migliorando tutti gli indicatori di performance, sia di produzione che economici.

Produttività

L'obiettivo di produttività, pari a **124** punti omogeneizzati, riferito al personale presente impiegato nelle aree produttive al netto degli ispettori di vigilanza, risulta largamente raggiunto, sia a livello nazionale (**136,2**) che regionale, articolato in **134,5** per le attività di front office e in **139,8** per il back office.

I dati relativi alle risorse disponibili nelle strutture di produzione (FTE: unità a tempo pieno per un anno), riportati nella tavola seguente, registrano una contrazione, rapportata al consuntivo dell'anno precedente, pari al 2,72% della forza disponibile, per effetto delle cessazioni non compensate da turn over. Per i processi di produzione tale contrazione è pari al 2,72%.

	dic-11	dic-12	var %
Area di attività	FTE	FTE	2012/2011
FRONT OFFICE	11.729,05	11.442,53	-2,44%
BACK OFFICE	7.039,39	6.818,88	-3,13%
TOTALE PROCESSI PRODUZIONE	18.768,44	18.261,41	-2,70%
AREE PROFESSIONALI	1.306,16	1.435,80	9,93%
AREE DI SUPPORTO	1.874,08	1.653,56	-11,77%
TOTALE RISORSE	21.948,68	21.350,77	-2,72%

In termini di impiego è proseguita, nel confronto con il 2011, la ridistribuzione delle risorse umane verso le aree di produzione (0,02% in più) a scapito delle aree di supporto (-9,72%).

	2011	2012	var
Area di attività	Distribuzione %	distribuzione %	2012-2011
FRONT OFFICE	53,44%	53,59%	0,29%
BACK OFFICE	32,07%	31,94%	-0,42%
TOTALE PROCESSI PRODUZIONE	85,51%	85,53%	0,02%
AREE PROFESSIONALI	5,95%	6,72%	13,00%
AREE DI SUPPORTO	8,58%	7,74%	-9,72%
TOTALE RISORSE	100%	100,00%	

Valore della produzione

Il "valore della produzione" è inteso come il contributo delle attività delle strutture di produzione al miglioramento del bilancio dell'Istituto.

Il numero indice rappresenta la sintesi degli scostamenti rispetto all'anno precedente e, a livello nazionale il numero indice, pari a 109,08, evidenzia un miglioramento complessivo del **9,08%**. L'area che presenta il miglior andamento è quella degli **incassi crediti contributivi**, che presenta un miglioramento rispetto all'anno 2011 del 17,1%.

Valore della produzione Scostamenti 2012/2011									
Valore della produzione	Indice	Accertamenti Amm.vi	Accertamenti da vigilanza	Incassi Crediti Contributivi	Interessi legali da Prestazioni	Recupero prestaz indebite	Costi per visite mediche di controllo	Contenzioso spese legali	Accertamento Azioni Surrogatorie
NAZ.LE	109,08	11,70 %	14,50 %	17,10 %	-10,50 %	-13,00 %	0,02 %	-1,50 %	14,30 %

Significativi inoltre, i miglioramenti registrati nell'area degli **accertamento azioni surrogatorie** (+14,3%) e sugli **accertamenti da vigilanza** (+14,5%).

Gli indicatori economici

I principali **indicatori economici** mostrano un significativo miglioramento: il **costo medio di prodotto** passa da **185,59 del 2011 a 139,81 del 2012**. Tale andamento è il frutto dell'incremento della produzione e del contenimento dei costi di gestione delle strutture territoriali, i costi discrezionali per il personale (costi per missioni, lavoro straordinario, ecc.) si riducono del 13,6% rispetto al 2011, mentre il costo dei materiali di consumo scende del 17,7%.

INDICATORI ECONOMICI	Scost. % 2012/2011
Var % costi discrezionali per il personale	-13,60%
Var. % costi straordinario	-1,00%
Var. % spese legali	-6,10%
Var. % costi per materiale di consumo	-17,70%
Var. % MQ procapite	-11,50%

Economicità

L'economicità rappresenta la sintesi tra il **risultato**, misurato in termini di efficienza e di efficacia, e i **costi di gestione**.

Le risultanze dell'indicatore di economicità¹ rappresentano un elemento per valutare la coerenza della gestione economica rispetto ai risultati raggiunti.

Gli indicatori di economicità² calcolati sulla base delle risultanze di gestione a dicembre 2012 mostrano, a livello nazionale, un buon andamento rispetto ai valori obiettivo fissati.

	Indicatore di Economicità 1 (costi totali)		Indicatore di Economicità 2 (costi discrezionali)	
	Budget 2012	Consuntivo 2012	Budget 2012	Consuntivo 2012
NAZIONALE	1,03	1,10	1,06	1,04

Misurazione dei risultati organizzativi delle aree dirigenziali

La figura seguente espone, relativamente alle aree dirigenziali di produzione per l'anno 2012, la distribuzione delle misurazioni registrate in rapporto alla percentuale di raggiungimento degli obiettivi assegnati. L'andamento delle frequenze evidenzia, pur nella more della conclusione del processo di valutazione individuale, la significativa variabilità delle risultanze che scaturisce dall'articolazione del sistema adottato.

¹ "indicatore di economicità" = il rapporto tra il risultato della gestione ed i Costi della gestione totali e discrezionali

Pertanto, se l'indicatore di economicità risulta:

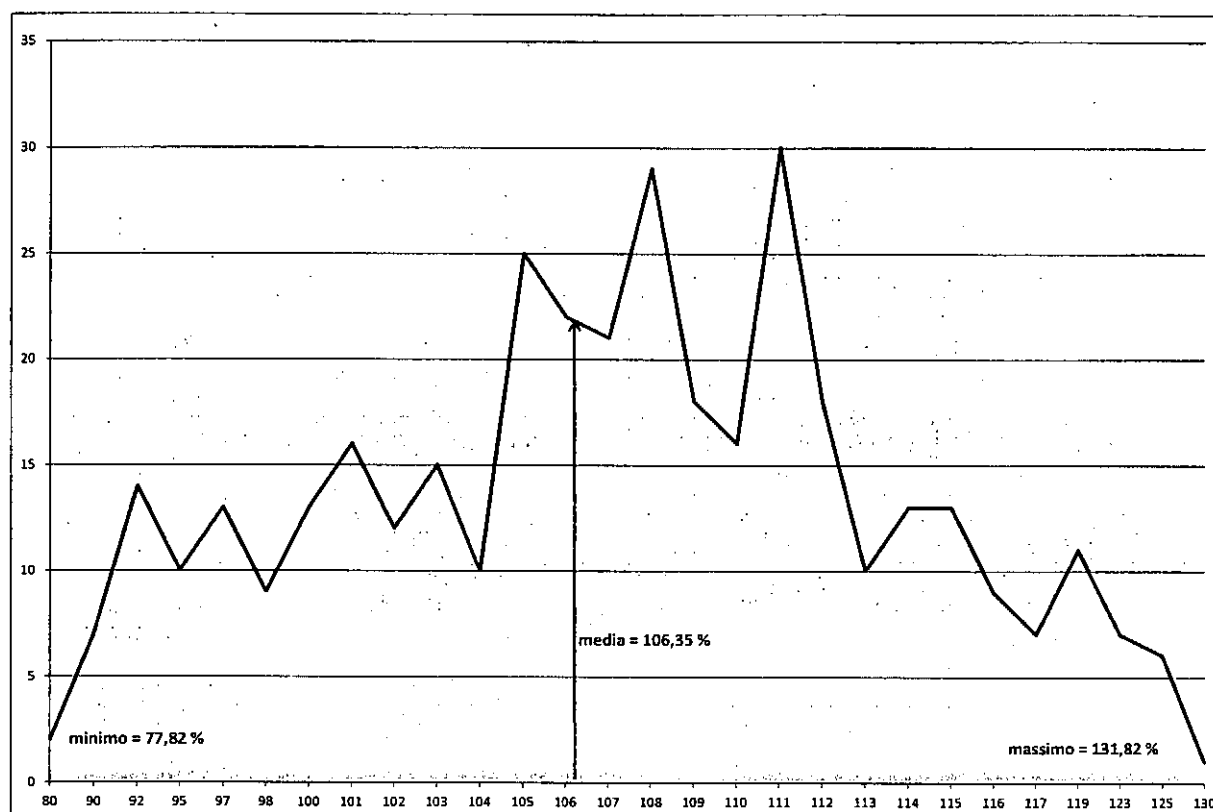
> 1 Il beneficio dai risultati raggiunti è più che proporzionale rispetto all'utilizzo delle risorse impiegate.

= 1 Il beneficio dei risultati raggiunti è esattamente in linea con l'utilizzo delle risorse impiegate.

< 1 Il beneficio dei risultati raggiunti non soddisfa il criterio dell'economicità rispetto all'utilizzo delle risorse impiegate.

² Totali e discrezionali

Anno 2012: n. aree dirigenziali su % di raggiungimento degli obiettivi assegnati



3.2 Gli obiettivi e la performance della "Gestione pubblica"

La presente sezione della Relazione sulle Performance per l'anno 2012, fa riferimento alle attività della gestione ex Inpdap così come delineate e qualificate nelle linee guida gestionali emanate nelle more dell'emanazione dei decreti previsti dall'art.21 della legge n. 214/2011 di conversione del decreto legge n.201/2011 che disciplina la soppressione dell'Inpdap e la sua incorporazione nell'Inps.

A seguito dell'integrazione del sistema contabile a decorrere dal mese di luglio 2012 e della conseguente chiusura del sistema di contabilità generale in uso nella gestione ex Inpdap la presente sezione della Relazione non contiene riferimento alla situazione finanziaria ed economico patrimoniale, nonché ai costi per fattori produttivi e per prodotto alla data del 31/12/2012.

3.2.1 La struttura del Piano della performance

La sezione del Piano della Performance Inps dedicata alla Gestione dei lavoratori pubblici recepisce l'impostazione metodologica complessiva e gran parte degli obiettivi strategici già contenuti nel Piano della Performance Inpdap 2012-2014. Tale impostazione è definita in conformità agli ambiti di misurazione della performance di cui all'art.8 del D.lgs. 150/2009 e successivamente riassunti dalla CiVIT nelle macro aree: Grado di attuazione della strategia, Stato di salute, Portafoglio dei servizi ed Impatti.

La macro area **"Il grado di attuazione della strategia"** si articola in otto indirizzi strategici con lo scopo di rinnovare e rafforzare l'impegno dell'Inpdap alla diffusione sul territorio delle prestazioni di welfare, all'informazione capillare e puntuale sulle prestazioni, all'adozione di una modulistica accessibile ed all'erogazione di servizi on line. Le attività svolte tendono all'ottimizzazione dei costi di gestione ed all'economicità dei servizi resi. Il processo di automazione delle prestazioni pensionistiche deve trovare attuazione attraverso il completamento della banca dati delle posizioni assicurative.

Lo **"Stato di salute"** identifica le condizioni economiche, organizzative e di relazioni che garantiscono il perseguimento delle strategie e l'erogazione dei servizi.

Il **"Portafoglio dei servizi"** individua i servizi che contraddistinguono l'azione della Gestione ex-Inpdap rispetto agli utenti ed ai portatori di interesse, mirando non solo ad una crescita del "numero dei servizi offerti" ma anche ad una loro maggiore tempestività.

Gli **"Impatti"** indicano l'outcome atteso a seguito di un corretto sviluppo della strategia, in termini di soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Sono stati individuati i seguenti Progetti strategici, che coinvolgono in via prioritaria le Direzioni centrali di prodotto e le Direzioni territoriali:

- Posizione assicurativa completa e congruente on line
- Progetto entrate contributive
- Modernizzazione della struttura dei servizi
- Potenziamento, consolidamento e diversificazione sul territorio servizi Welfare
- Efficientamento e qualità

Inoltre, le integrazioni al Piano della Performance, sopravvenute con la citata delibera 221/2012, hanno assegnato alle direzioni centrali (*Organizzazione, risorse umane, Pianificazione Budget e Controllo di Gestione, Organizzazione e Qualità, Sistemi Informativi, Approvvigionamento e Provveditorato, Credito e Welfare, Entrate e Posizione Assicurativa, Patrimonio e Investimenti, Previdenza, Ragioneria e Finanza, Audit Comunicazione, Avvocatura Consulenza Statistico Attuariale*) la responsabilità di specifiche Linee di attività in tema di integrazione.

3.2.2 Gli Obiettivi Strategici

Le linee guida gestionali per l'anno 2012 per la Gestione dipendenti Pubblici individuavano obiettivi strategici che sono stati ricompresi nel Piano della Performance 2012/2014 approvato con Determinazione presidenziale n. 29 del 30 marzo 2012 e successivamente integrato con Determinazione presidenziale n.221 del 28 novembre 2012.

In particolare hanno riguardato:

- **Completamento della banca dati** delle posizioni assicurative, congruente e on line;
- Potenziamento del **governo delle entrate contributive**;
- **Modernizzazione della struttura** e dei servizi attraverso lo sviluppo del canale on line, della progressiva automazione del sistema informatico integrato ed assicurazione di elevati Standard qualitativi nell'erogazione delle prestazioni;
- **Efficientamento** dei processi interni e dei processi istituzionali legati a prestazioni;
- Consolidamento e maggiore articolazione sul territorio delle prestazioni di **welfare** ai giovani ed agli anziani.
- Piano di integrazione avente come priorità strategiche per l'anno 2012 le **entrate contributive** (unificazione flusso Uniemens anche per le DMA),

le **pensioni** (Unificazione pagamenti, miglioramento flussi per il Casellario Centrale, Interscambio dati per le ricongiunzioni pensionistiche), **l'omogeneizzazione nella gestione del personale** (a partire dall'orario di lavoro, all'adozione di un unico sistema di pagamento degli stipendi), il **modello organizzativo integrato delle sedi territoriali** (anche attraverso l'unificazione dei sistemi di protocollazione e gestione documentale), l'adozione di un **sistema di contabilizzazione unificato**, l'adozione e l'avvio di un **piano di integrazione e razionalizzazione logistica**, l'avvio di un **processo di programmazione unificato** e di un **sistema di misurazione integrato**, nonché **l'integrazione dei sistemi informatici ed informativi** (a partire dal front and, dall'unificazione dei Data Center e dall'allineamento della telematizzazione delle domande di servizio da parte degli utenti).

Obiettivo Strategico - 1

OBIETTIVO STRATEGICO	FASE	CDR Responsabili	DESCRIZIONE obiettivo di fase	INDICATORI	TARGET	RISULTATO AL 31/12/2012
1 Posizione assicurativa completa e congruente on line	1	DC EPA	Recupero degli errori presenti in banca dati (Incongruenze)	N. Errori risolti / N. Errori rilevati a inizio anno	30% errori rilevati a inizio anno 2012 pari a 3.885.675	3.754.943
	2	DIR REG	Aggiornamento e completezza della posizione assicurativa	N. Memorizzazioni N. Correzioni N. Certificazioni	200.786 181.191 73.081	271.120 224.082 101.620
	3	DC EPA	Recupero degli elementi di posizione assicurativa presenti in denuncia che non hanno alimento la P.A. (scarti)	N. Scarti risolti / N. Scarti rilevati a inizio anno	30% rilevati a inizio anno 2012 pari a 5.748.893	5.925.757
	4	DC EPA	Aggiornamento servizi prestati a partire dalle istanze proposte all'acrito (priorità Assicurativa, Stato e Scuole)	Gestione richieste di variazione alla posizione assicurativa	Fase sperimentale	Realizzata la fase sperimentale
	5	DC SI DC EPA	Operatività e piena accessibilità sul sito INFADAP del sistema di consultazione delle posizioni assicurative e servizi on-line (consultazione on-line posizione assicurativa) Enti Locali	N. Enti i cui dipendenti sono abilitati ai servizi al cittadino (estratto conto on-line)	25 per ogni DR	Realizzato
	6	DC SI DC EPA	Operatività e piena accessibilità sul sito INFADAP del sistema di consultazione delle posizioni assicurative e servizi on-line (consultazione on-line posizione assicurativa) Stato e Scuola	Rispetto dei tempi	30-set	30-set

Fonte: DC EPA SAP/BW.

L'obiettivo connesso al completamento della **banca dati delle posizioni assicurative** congruenti e on line è articolato in una serie di attività riconducibili a diverse azioni coordinate della Direzione Centrale EPA, della DCSI e delle Direzioni Regionali.

Il livello complessivo di completamento conseguito al 31 dicembre 2012, risultante dalle statistiche aggiornate elaborate in sede di trasmissione dei dati al Casellario viene indicato, dalla Direzione competente, nella percentuale del 75%.

Il piano delle azioni connesse, riguardanti sia la qualità dei flussi (errori e scarti di alimentazione), sia la quantità delle informazioni (memorizzazioni, correzioni, certificazione delle singole posizioni assicurative), sulla base dei risultati conseguiti nel corso del 2012, presenta valori che consentono una valutazione media di pieno conseguimento.

Un particolare valore strategico, tenendo anche conto della campagna di comunicazione massiva che sarà sviluppata nel corso del 2013, è rappresentato dalla piena accessibilità sul sito Internet dallo scorso 2 luglio 2012, previa auto-registrazione, alla funzione Estratto Conto Informativo per tutti gli iscritti.

Tale operatività *on line* consente anche di avanzare richieste di variazione della posizione assicurativa (RVPA): l'andamento delle richieste on line, destinato ad ampliarsi, ha registrato al 31.12 un volume complessivo di circa 27.000 domande, di cui circa 17.000 per la variazione dei dati anagrafici, 8.200 per i periodi di servizio e circa 1.800 per i periodi riconosciuti. Per quanto concerne i canali, la maggior parte (circa 26.000) proviene direttamente dagli iscritti, 180 da casellario, 620 da Patronato.

Obiettivo Strategico – 2

OBBIETTIVO STRATEGICO	FASE	CDR Responsabili	DESCRIZIONE obiettivo di fase	INDICATORI	TARGET	RISULTATO AL 31/12/2012
Progetto Entrate contributive	1	DC SI DC EPA	Caricamento DMA	Tempo di caricamento da arrivo Entrate / a sistema DMA	24 ore per DMA 48 ore MEF	24 ore DMA 48 ore MEF
	2	DIR REG	Verifica Enti inadempienti	Verifica su Enti inadempienti invio DMA (Linea 74)	4.436	2.777
	3	DC EPA	Correzione DMA	N DMA pervenute corrette/ N DMA pervenute	90%	93,00%
				Correzioni errori DMA (Linea 75)	10.518	7.763
				N Errori DMA favorati	240.000	694.811
	4	DIR REG	Validazione ECA pre annuale	Validazione ECA pre annuale (Linea 76)	18.236	19.400
	5	DIR REG	Validazione ECA annuale	Validazione ECA annuale (Linea 77)	17.308	23.152
	6	DIR REG	Recupero oneri contributivi derivanti da benefici in sede di pensione, sistemazioni contributive, contributi altri Enti	Sistemazioni contributive (Linea 79) Benefici in sede di pensione (Linea 80)	14.112 23.620	15.688 40.676
	7	DC EPA	Contribuzione non obbligatoria Verifica Piani di ammortamento	Verifica su Piani di ammortamento elaborati	10.000	13.236,00
	8	DC EPA	Messa a sistema strumenti di acquisizione della nuova DMA semplificata e dei versamenti con completa ed esatta imputazione delle somme riscosse	Messa in esercizio della "Nuova DMA"	nov-12	01/11/2012

Fonte: DC EPA SAP/BW.

L'obiettivo strategico connesso alle **Entrate Contributive** prevedeva un piano delle azioni orientato sia al conseguimento di standard elevati nel caricamento delle D.M.A., nella verifica degli enti inadempienti e nella correttezza delle denunce stesse (standard qualitativi di flusso), sia attività di produzione di verifica della congruità delle denunce pervenute e degli importi versati agli Enti iscritti.

I livelli qualitativi evidenziano un andamento medio complessivo in linea con gli standard:

- 1) Caricamento delle DMA entro 24 ore per il canale Entratel e 48 ore per il canale MEF. A decorrere dal 1° Novembre 2012 (con riferimento alle retribuzioni di ottobre 2012), a seguito dell'emanazione della Circolare n.105 del 7 agosto 2012, la trasmissione delle nuove denunce contributive è confluita nel flusso UNIEMENS nell'ambito del quale è stato predisposto una sezione speciale "DMA2-UNIEMENS (ListaPosPA).
- 2) La verifica degli Enti inadempienti ha riguardato 2.777 enti (totali o parziali) che rappresentano il 60,60% dell'obiettivo (4.436 prodotti). Tale dato deve essere posto in correlazione al fatto che il sistema di rilevazione delle inadempienze è stato oggetto di una revisione nel corso dell'anno per tener conto delle attività di sistemazione della banca dati delle persone giuridiche al fine di rimuovere le anomalie nella classificazione: sono state introdotte nuove nature giuridiche e ne sono state eliminate alcune.
- 3) La correttezza delle D.M.A. pervenute è misurata attraverso tre indicatori i cui valori, si attestano sui seguenti livelli: le DMA corrette su quelle pervenute registrano un dato pari al 93% rispetto ad un target standard di obiettivo del 90% - Gli errori lavorati sono stati 694.811 rispetto ai 240.000 programmati riconducibile ad una criticità generatasi nel corso degli anni e risolta nel 2012 - Le correzioni della DMA a livello territoriale si sono assestate su un volume di 7.763 rispetto ad un obiettivo programmato di 10.518 (73,80%).

Le attività di produzione evidenziano a livello nazionale un andamento complessivo di periodo nettamente positivo, con quattro linee i cui volumi sono superiori ai volumi programmati (validazione ECA annuale, recupero benefici in sede di pensione, validazione ECA pre-annuale e sistemazioni contributive).

In ordine alle attività connesse alla verifica dei piani di ammortamento dei contributi non obbligatori, nell'ambito di un progressivo approfondimento di analisi per la messa in campo di strumenti adeguati ed efficaci, sono stati verificati 13.236 piani rispetto ai 10.000 programmati (Fase 7 del piano).

Obiettivo Strategico – 3

OBBIETTIVO STRATEGICO	FASE	CDR Responsabili	DESCRIZIONE obiettivo di fase	INDICATORI	TARGET	RISULTATO AL 31/12/2012
3 Modernizzazione della struttura dei servizi	1	DC SI DC CW DC EPA DC PREV	Nuovi servizi on-line	N Servizi online rilasciati per il cittadino/crisi/ pensionato	Rispetto tempistica di piano	Tempistica rispettata
				N Servizi online rilasciati per gli Enti	Rispetto tempistica di piano	Tempistica rispettata
	2	DC SI DC CW DC EPA DC PREV	Attività connesse con la messa a regime del SIN: collaudo e messa a regime di tutti i pacchetti applicativi per la gestione delle prestazioni	Collaudo e messa a regime applicativi SIN e gestione prestazioni previdenziali	Rispetto tempistica di piano	Tempistica rispettata
	3	DC SI DC PREV	Completa automazione liquidazioni e riquidazioni pensioni per EE.LL., Ministeri, Sanità e Scuola	Analisi amministrativa	31/10/2012	15/10/2012
	4	DC OQ	Analisi e verifica degli impatti sui processi di lavoro derivanti dall'introduzione della gestione informatizzata dei flussi documentali e dall'introduzione dei servizi on-line	Analisi di impatto	31/12/2012	31/12/2012

Fonte: DC EPA – DCSI – DC PREV – DC CW - DCOQ.

L'obiettivo strategico correlato alla **modernizzazione dei servizi** e della struttura finalizzata alla qualità e all'innovazione attraverso il rilascio di servizi on line, la telematizzazione e la progressiva automazione del sistema operativo integrato SIN, evidenzia una performance al 31 dicembre 2012 corrispondente ai piani delle azioni all'uopo predisposti ed in particolare:

1. Nuovi servizi on line – Sono in esercizio tutti i servizi contenuti nella determinazione presidenziale n. 95/2012 nel rispetto delle scadenze temporali in essa contenute (1 maggio – 2 luglio – 1 settembre) e per alcuni di essi (servizi welfare) è stata garantita l'esclusività dell'utilizzazione del canale telematico (Tab.1).
2. Attività connesse alla messa a regime del SIN – Il rilascio degli applicativi al 31.12.2012 ha ricalcato le tempistiche e le priorità individuate e programmate dalle Direzioni amministrative competenti (prestazioni previdenziali, entrate, posizione assicurativa, credito e welfare) ed alla luce delle modifiche normative che sono intervenute nel corso dell'anno.
3. Automazione della liquidazione e riquidazione delle pensioni – L'attività di analisi è stata ultimata nel rispetto della tempistica assegnata e sulla base degli sviluppi programmabili per il SIN2.
4. Analisi e verifica degli impatti sui processi di lavoro derivanti dal rilascio dei servizi on line – Le attività della Direzione Organizzazione e Qualità per gli aspetti di definizione dei processi di lavoro e di semplificazione delle procedure e della modulistica, nonché di analisi di impatto sull'organizzazione del lavoro di sedi si sono sviluppate in coerenza con l'evoluzione del piano dei rilasci delle procedure telematiche.

Tab.1 – Piano rilascio servizi on line

Direzione	Area	Intervento	Rilascio in esercizio (data prevista)	Stato di avanzamento al 31 dicembre 2012
Previdenza	Prestazioni pensionistiche	Pensione diretta di anzianità, anticipata, vecchiaia, inabilità	2 maggio 2012	In esercizio
Entrate e Posizione Assicurativa	Posizione assicurativa	Richieste di variazione della posizione assicurativa		In esercizio
Credito e Welfare	Credito	Piccoli prestiti ai pensionati		In esercizio
		Piccoli Prestiti per gli iscritti dell'Arma dei Carabinieri		In esercizio
		Piccoli Prestiti per il personale gestito dal Service Personale Tesoro (SPT) e iscritto alle gestioni ex-INPDAP		In esercizio
	Attività Sociali	Vacanze studio e successiva scelta opzione		In esercizio
		Soggiorni Senior e successiva scelta opzione		In esercizio
Previdenza	Prestazioni previdenziali	Ricongiunzioni onerose	2 luglio 2012	In esercizio
Credito e Welfare	Attività sociali	Borse di studio (incluso Safari job, master certificati)		La procedura è disponibile in esercizio dal 13 luglio 2012 a seguito della definizione della modulistica di riferimento da parte della direzione utente.
Previdenza	Prestazioni previdenziali	Riscatti ai fini TFS/TFR (iscritti Inadel)	1 ottobre 2012	In esercizio
Credito e Welfare	Attività sociali	Soggiorni climatici ex-ENAM		Il modulo di domanda online è stato rilasciato in esercizio in data 6 novembre 2012 (in coerenza con la pubblicazione del bando)
Previdenza	Pensioni	Pensione privilegiata diretta		In esercizio
		Pensione a carico di stati esteri		In esercizio
Previdenza	Prestazioni pensionistiche	Ricongiunzioni non onerose	5 novembre 2012	In esercizio
		Costituzione della posizione assicurativa ai sensi della L. 322/58 per gli iscritti alla cassa stato cessati prima del 31/7/2010 e costituzione dell'indennità una tantum in luogo di pensione		In esercizio
	Pensioni	Variazione Assegno nucleo familiare		In esercizio
		Variazione di Detrazioni d'imposta		In esercizio
	Anagrafe	Anagrafe Variazione residenza/domicilio		La realizzazione del servizio è stata annullata ad evitare sovrapposizioni con l'analogo servizio rilasciato dalla DCSIT. E' stata realizzata l'integrazione tra le anagrafiche a valle del servizio ARCASAT
Entrate e Posizione Assicurativa	Posizione assicurativa	Estratto conto certificato		In esercizio
Previdenza	Prestazioni pensionistiche	Riscatti	3 dicembre 2012	In esercizio
		Computo		In esercizio
		Accrediti figurativi		In esercizio
		Contribuzione volontaria		In esercizio
Credito e Welfare	Credito	Piccoli prestiti e prestiti pluriennali agli iscritti	3 dicembre 2012	In esercizio
		Istanza di anticipata estinzione		In esercizio
		Prestiti pluriennali ai pensionati		In esercizio
Previdenza	Prestazioni previdenziali	Prosecuzione volontaria Assicurazione Sociale vita	4 febbraio 2013	L'intervento è in corso di realizzazione
		Riscatti ai fini TFS/TFR (Iscritti ENPALS)		L'intervento è in corso di realizzazione

Tab.1 – Piano rilascio servizi on line

Direzione	Area	Intervento	Rilascio in esercizio (data prevista)	Stato di avanzamento al 31 dicembre 2012
	Pensioni	Pensione privilegiata/indiretta		L'intervento è in corso di realizzazione
		Pensione reversibilità/indiretta		L'intervento è in corso di realizzazione
		Variazione modalità riscossione pensioni		L'intervento è in corso di realizzazione
		Richiesta di trasferimento pagamenti pensioni all'Estero		L'intervento è in corso di realizzazione
		Rateo di pensioni		L'intervento è in corso di realizzazione
Credito e Welfare	Credito	Mutui agli iscritti	1 aprile 2013	L'intervento è in corso di realizzazione
		Documentazione integrativa per ripartizione millesimale dei Soci per Mutui a Cooperativa		L'intervento è in corso di realizzazione
		Rettifica nulla osta per subentro soci per Mutui a Cooperative		L'intervento è in corso di realizzazione
		Successione eredi		L'intervento è in corso di realizzazione
		Proposta estinzione anticipata e cancellazione ipotecaria d'ufficio per MEI		L'intervento è in corso di realizzazione
		Richiesta Somministrazione somme per Mutui a Cooperative e Enti locali		L'intervento è in corso di realizzazione
		Richiesta rimborso per somme erogate a credito per Mutui a Cooperative e Enti locali		L'intervento è in corso di realizzazione
	Attività Sociali	Home Care Premium (Assistenza domiciliare)		L'intervento è in corso di realizzazione
Previdenza	Prestazioni Previdenziali	Liquidazione Assicurazione Sociale vita		L'intervento è in corso di realizzazione
		Liquidazione indennità Assicurazione sociale vita (da prosecuzione volontaria)		L'intervento è in corso di realizzazione
		Dichiarazione beneficiari/eredi per la liquidazione del TFR		L'intervento è in corso di realizzazione
		Domanda di Quantificazione del TFR maturato ai fini della cessione		L'intervento è in corso di realizzazione

Fonte: DC SI.

Obiettivo Strategico – 4

OGGETTIVO STRATEGICO	FASE	CDR Responsabili	DESCRIZIONE obiettivo di fase	INDICATORI	TARGET	RISULTATO AL 31/12/2012
Efficientamento erogazione prestazioni	1	DIR REG	Livelli di produzione	Volume di produzione (prestazione dei processi: Pensioni, Previdenza, Credito e Welfare, Posizione Assicurativa)	Volume di produzione non inferiore anno 2011 (2.935.894)	2.566.042
	2	DIR REG	Livello indicatore di efficienza Nazionale	Indicatore di Efficienza (calcolato su tutti i processi di Sede: Pensioni, Previdenza, Credito e Welfare, Posizione Assicurativa, Entrate)	158/163	176,22
	3	DIR REG	Contenimento delle spese per interessi legali sulle prestazioni previdenziali a carico dell'istituto	Volume interessi a carico Inpdap anno corrente/ Volume interessi a carico Inpdap anno precedente	Contenimento spese per interessi (volume interessi anno 2011 = € 3.629.030,00)	- 17,22% (volume interessi anno 2012 = € 3.004.103,00)

Fonte: SAP/BW.

Il progetto strategico relativo all'**efficientamento** per il 2012 era articolato in tre sotto fasi:

- Mantenimento del volume della produzione dell'anno precedente e sviluppo delle linee delle entrate;
- Incremento dell'efficienza attraverso l'incremento del target dell'indicatore all'uso in uso;
- Progressiva diminuzione degli interessi legali per ritardato pagamento nelle prestazioni previdenziali.

Il *volume della produzione* ha registrato valori pari complessivamente al 97,62% rispetto ai valori registrati nel 2011 con uno scostamento in diminuzione del 2,38%. L'analisi per processo evidenzia che la lieve flessione dei volumi è dovuta essenzialmente all'area della previdenza (68,45%) inferiore di circa il 32% rispetto al 2011. Il volume di tali prestazioni deve essere posto sostanzialmente in correlazione agli interventi normativi del 2011 (Legge .148) che ha introdotto un blocco di 180 giorni per la liquidazione agli aventi diritto e ad una progressiva diminuzione degli stock in giacenza in molte direzioni provinciali. Tali fenomeni non hanno ancora prodotto una ricollocazione delle unità di personale da destinare ad altre attività produttive anche in considerazione del fatto che la strategia complessiva del servizio prevedeva un ulteriore recupero in termini di efficienza sul versante economico (v. spesa per interessi) e un'elevazione degli standard qualitativi (successiva Tab. 1).

Nel suo andamento medio, *l'indicatore di efficienza* - misurato secondo le modalità in uso nell'anno 2012 per le attività della Gestione pubblica - risulta pari a 176.22 e, pertanto, perfettamente in linea con il target di obiettivo (158/163) . Come noto ai fini del calcolo dell'indicatore di efficienza, a decorrere dal 2012, stante l'esito positivo della sperimentazione nel corso del 2011, vengono ad essere ricompresi anche i volumi delle linee delle entrate contributive (successiva Tab.2).

La *spesa per interessi* nelle prestazioni previdenziali registra al 31 dicembre un ulteriore contrazione pari al 17,22% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, confermando un trend in costante e consistente diminuzione, superiore al target obiettivo fissato per il 2012 (-15%). Con diversi livelli di consistenza a livello territoriale, la spesa ormai si concentra solo in alcune Regioni registrando valori prossimi ad un livello che potrebbe considerarsi fisiologico (successiva Tab.3).

Tab. 1

CONFRONTO VOLUME PRODUZIONE ANNI 2011/2012						
	Area Produttiva	Linea		2011	2012	Confronto produzione 2012/2011
				Pratiche definite	Pratiche definite	
NAZIONALE	Pensioni	01	Riscatti Pensioni	44.942	49.131	118,15%
		01B	Riscatti Pens. Risv.	3.966	3.966	
		02	Ricongiunzioni Pensi	56.987	63.878	118,32%
		02B	Ricong. Pens. Risv.	3.547	3.547	
		03	Trasf. Pos. Assicur.	20.229	17.417	86,10%
		04	Pensioni	4.802	3.486	72,18%
		06	Ridetermin. Pensione	78.812	68.730	87,21%
		07	Pensioni subito IIPP	38.955	50.033	128,44%
		08	Pensioni subito Stat	62.139	59.774	96,19%
		09	Adempimenti Pens.	4.734	5.637	119,07%
		10	Contrib. Volontaria	1.908	1.081	119,05%
		11	Reg.to Ce 1606/98	3.602	6.660	184,90%
		41	Contr.fig.va (ex BO)	33.557	35.103	104,61%
		DA	Reversibilità	32.726	34.019	103,95%
		DB	Partita da Mettere	1.683	1.844	109,57%
		DF	Variazione senz Prov	1.062.050	1.083.807	102,05%
		DG	Variazione con Prov	48.016	47.234	98,37%
		DH	Cessazione Partita	132.284	114.003	86,18%
		DP	Integ Leg. Rival.Mon	1.580	613	38,80%
		Risultato		1.628.006	1.649.943	101,35%
	Previdenza	17	TFR	300.070	181.139	60,37%
		19	Riliquid. TFR	49.690	21.747	43,77%
		21	Riscatti TFS/TFR	74.419	71.248	95,74%
		22	TFS	99.822	88.093	88,25%
		23	Riliquid. TFS	78.413	42.307	53,95%
		24	Prev. Compl. Ades.	11.689	4.930	42,18%
		25	Prev. Compl. Conf.	2.997	12.727	424,66%
		27	ASV Liquid. Indenn.	589	595	99,33%
		Risultato		617.699	422.786	68,45%
	Credito	50	Attività Convitt.	1.938	2.165	111,71%
		51	Piccoli Prestiti	59.617	77.701	130,33%
		52	Prestiti Pluriennali	15.793	17.699	112,07%
		56	Borse di Studio	30.960	17.560	56,72%
		57	Dom. Vacanze Studio	58.218	55.943	96,09%
		60	Mutui Ipotecari	2.366	3.454	145,98%
		81	All.to port. Crediti	0	0	
		82	Verif. Vers.ti Cred.	0	0	
		SA1	Assistenza sanitaria	0	12.563	
		SA2	Assegni di frequenza	0	505	
		SA3	Contributi formativi	0	214	
		SA4	Assegno di solidarietà	0	10	
		Risultato		168.892	187.814	111,20%
	Altre Linee di Prod.	31	Contenzioso	8.585	8.677	101,07%
		70	Memorizz. Fascicolo	237.670	271.120	114,07%
		71	Correzione Pos. Ass.	197.114	224.082	113,68%
		72	Certific. Pos. Ass.	77.928	101.620	130,40%
		Risultato		521.297	605.499	116,16%
	TOTALE NAZIONALE			2.935.894	2.866.042	97,62%

Fonte: SAP/BW.

Tab. 2

INDICATORI DI EFFICIENZA		
TARGET 2012		RIEPILOGO INDICATORI DI EFFICIENZA PER FATTORE DI COMPLESSITA' DICEMBRE 2012
Piemonte V. Aosta	158/163	174,90
Liguria	150/155	149,62
Lombardia	165	167,98
Trento	170	197,70
Bolzano	180	210,46
Veneto	158/163	180,91
Friuli Venezia G.	180	208,28
Emilia Romagna	160/165	182,85
Toscana	164/169	162,15
Umbria	158/163	183,11
Marche	158/163	187,49
Abruzzo	158/163	175,88
Lazio	135/140	142,54
Campania- Molise	150/155	163,12
Puglia-Basilicata	170	183,84
Calabria	150/155	171,72
Sicilia	160/165	170,76
Sardegna	150/155	158,73
NAZIONALE come media	158/163	176

Fonte: SAP/BW.

Tab. 3

ANDAMENTO INTERESSI TFR+TFS					
Direzioni Regionali	Anno 2011 Interessi c/INPDAP	Anno 2012 Interessi c/INPDAP	OBIETTIVO Target percentuale	OBIETTIVO Target valori	Scostamento %
Piemonte V. Aosta	219.311	217.141	-20,00%	175.448	-0,99%
Liguria	5.095	1.705	0,00%	5.095	-66,53%
Lombardia	565.987	387.893	-25,00%	424.490	-31,47%
Trento	6.362	2.805	0,00%	6.362	-55,91%
Bolzano	2.096	18	0,00%	2.096	-99,15%
Veneto	107.586	40.681	-5,00%	102.207	-62,19%
Friuli Venezia G.	5.541	5.716	0,00%	5.541	3,17%
Emilia Romagna	38.802	28.152	0,00%	38.802	-27,45%
Toscana	192.624	71.194	-15,00%	163.731	-63,04%
Umbria	82.865	75.000	0,00%	82.865	-9,49%
Marche	39.868	24.727	0,00%	39.868	-37,98%
Abruzzo	32.764	12.229	0,00%	32.764	-62,67%
Lazio	580.580	597.614	-10,00%	522.522	2,93%
Campania- Molise	360.857	302.670	-15,00%	306.728	-16,12%
Puglia-Basilicata	420.322	426.811	-10,00%	378.290	1,54%
Calabria	80.231	92.647	0,00%	80.231	15,48%
Sicilia	466.244	405.296	-25,00%	349.683	-13,07%
Sardegna	421.895	311.805	-25,00%	316.422	-26,09%
NAZIONALE	3.629.030	3.004.103	-15,00%	3.033.145	-17,22%

Fonte: SAP/BW.

Obiettivo Strategico – 5

OBIETTIVO STRATEGICO	FASE	CDR Responsabili	DESCRIZIONE obiettivo di fase	INDICATORI	TARGET	RISULTATO AL 31/12/2012
5 Potenziamento consolidamento e diversificazione sul territorio servizi Welfare	1	DC CW	Ampliamento delle prestazioni in favore degli anziani per la conservazione dell'autosufficienza (Home Care Premium, Soggiorni Senior, Nonno House, Case Albergo)	Numero pensionati beneficiari	7.000	7.380
	2	DC CW	Ampliamento delle prestazioni in favore degli anziani non autosufficienti (RSA, Home Care Premium)	Numero Prestazioni	2	2
	3	DC CW	Ampliamento delle prestazioni a supporto del diritto allo studio, alla formazione professionale e all'inserimento occupazionale	Numero beneficiari	8.000	9.912
	4	DC CW DC SI	Rilascio servizi on-line (borse di studio, vacanze studio, master)	Numero applicativi resi disponibili	4	4

Fonte: DC CW.

Nell'ambito del **progetto welfare**, le azioni tese all'ampliamento ed al consolidamento territoriale delle prestazioni in favore di giovani ed anziani, evidenziano il seguente andamento:

- 1) Individuazione di nuovi servizi e piani di integrazione territoriale – Sono stati organizzati quattro incontri con le Direzioni Regionali per l'avvio di nuove prestazioni a livello locale;
- 2) Ampliamento delle prestazioni a favore degli anziani per la conservazione dell'autosufficienza – Le prestazioni individuate (Soggiorni Senior, Nonno House, Case Albergo) e rispetto alle quali sono stati pubblicati i relativi Bandi, hanno registrato il seguente andamento:
 - 1360 beneficiari nei soggiorni senior;
 - 16 contratti stipulati per il progetto Nonno House;
 - 187 ospiti sono presenti al 31.12. 2012 presso le Case Albergo.
- 3) Ampliamento delle prestazioni in favore degli anziani non autosufficienti – I progetti di assistenza residenziale e domiciliare realizzati a livello regionale, nel loro complesso, evidenziano 310 assistiti presso le RSA e 4.036 assistiti a domicilio.
L'avviso Home Care Premium 2012 ha profondamente innovato ed ampliato le prestazioni a favore dei soggetti non auto sufficienti:

- definizione di un modello di governance a livello di ambito territoriale sociale;
 - contributo al soggetto non auto sufficiente per l'assistenza domiciliare a cura di care givers in regola e certificati;
 - erogazione di prestazioni integrative;
 - informazione e consulenza alle famiglie.
- 4) Ampliamento delle prestazioni a favore dei giovani a supporto del diritto allo studio, alla formazione professionale e all'inserimento occupazionale. Sono stati pubblicati: il nuovo concorso Homo Sapiens per 4.970 borse di studio per corsi universitari e post universitari; il concorso per la residenzialità universitaria per circa 500 ospiti; i 400 tirocini formativi all'estero (Safari Job) sono in corso di gestione. E' stato pubblicato e gestito il bando per Master e Doctor J per complessivi 1.533 beneficiari. Complessivamente le prestazioni individuate sono allineate ai target programmati.
- 5) Rilascio servizi on line - Sono stati gestiti in via esclusiva on line i servizi Homo Sapiens, Borse di studio, Safari Job, Vacanze Studio secondo il piano di telematizzazione 2012.

Le prestazioni in materia di welfare, inoltre, hanno registrato un andamento finanziario nel 2012 riportato nel seguente report:

Soggiorni valore vacanza 2012		
	Partenti	Impegno
Valore vacanza Italia	10.802	16.000.000,00
Valore vacanza Europa	23.207	54.000.000,00
Totale	34.009	70.000.000,00

Soggiorni senior 2012		
	Partenti	Impegno
Totale	1.370	3.000.000,00

Borse di studio 2012		
	Fruitori	Impegno
Super media	6.000	6.000.000,00
Homo Sapiens Sapiens	5.100	9.000.000,00
Totale	11.100	15.000.000,00

Master certificated		
	Fruitori	Impegno
Master - n. 176	1.471	10.000.000,00
Dr. J (Gestione ex INPDAP)	62	985.000,00
Corsi aggiornamento profile	2.500	4.000.000,00

Home care Premium 2012		Impegno complessivo
Progetti presentati	Fruitori	
120	2.893 (+1.1243)	
Residenze Sanitarie Assistite		39.000.000,00
Strutture accreditate	Fruitori	
52	302	

Case Albergo 2012		
	Ospiti dal 2012	Ospiti totali
Monteporzio Catone	55	85
Pescara	47	102
Totale	102	187,00

Fonte: DC CW.

Obiettivo Strategico – 6 – Integrazione

OBBIETTIVO STRATEGICO 6 Integrazione CDR RESPONSABILI	N°	PROGRAMMI OBBIETTIVO	N°	OBBIETTIVI OPERATIVI	TARGET OBBIETTIVO	RISULTATO
Direzione Centrale Risorsa Umano	1	Armonizzazione della gestione del personale	1.1	Popolamento archivi anagrafici e attribuzione matricola per il personale ex Inpdap	30/06/2012	30/06/2012
			1.2	Popolamento archivi economico-contabili in ambiente di prova-personale dell'ex Inpdap	31/10/2012	31/10/2012
			1.3	Analisi amministrativa per la corretta e completa gestione delle posizioni retributive, contributive e fiscali del personale ex Inpdap, inclusi gli aspetti contabili	30/06/2013	
			1.4	Elaborazione della retribuzione per il personale ex Inpdap	31/12/2012	31/12/2012
			1.5	Approfondimenti sugli istituti economici e confronti sui livelli retributivi al fine di valutare le conseguenze dell'unificazione dei fondi per i trattamenti accessori, e analisi della struttura retributiva ai fini dell'impostazione della contrattazione integrativa 2012	31/12/2012	31/12/2012
			1.6	Armonizzazione del sistema retributivo ed indenitario, in sede di contrattazione integrativa 2013	30/06/2013	
			1.7	Unificazione della gestione delle pensioni a carico del fondo integrativo	31/12/2012	31/12/2012
	2	Definizione degli organi e programmazione triennale dei fabbisogni	2.1	Predisposizione dell'organico unificato in applicazione del D.L. 138/ 2011 convertito da L. 148/ 2011	30/06/2013	
			2.2	Programmazione triennale dei fabbisogni	31/12/2012	31/12/2012
	3	Formazione ai fini della creazione di una professionalità comune	3.1	Ricognizione procedure informalizzate al servizio dell'attività di formazione al fine di creare la banca dati comune	31/07/2012	31/07/2012
			3.2	Creazione di una banca dati comune per percorsi formativi del personale che tenga conto dei percorsi formativi frequentati dal personale degli enti soppressi	31/12/2013	
			3.3	Rimozione contratti in essere per la formazione ai fini del monitoraggio della spesa	31/12/2012	31/12/2012
			3.4	Elaborazione del Piano di formazione unico per il 2013 e triennale	30/11/2012	30/11/2012
	4	Integrazione ruoli professionali	4.1	Definizione di prime modalità di integrazione delle funzioni professionali in attesa della riorganizzazione	31/12/2012	31/12/2012
Direzione Centrale Pianificazione Budget e Controllo di Gestione	1	Definizione del catalogo prodotti e valutazione dei carichi di lavoro	1.1	Prima proposta catalogo prodotti ex Inpdap	11/06/2012	11/06/2012
			1.2	Definizione del catalogo prodotti ex Inpdap secondo metodologie in uso in Inps	31/07/2012	25/06/2012
	2	Omogeneizzazione delle modalità di rilevazione e impiego delle risorse umane	2.1	Definizione del valore omogeneizzato ex Inpdap secondo metodologie in uso in Inps	30/09/2012	20/09/2012
			2.2	Definizione delle modalità di misurazione delle risorse "full time equivalenti" e del relativo impiego per l'ex Inpdap	30/10/2012	30/10/2012
	3	Adeguamento del sistema informatizzato di rilevazione	3.1	Analisi delle modalità di adeguamento del sistema di rilevazione	30/09/2012	30/09/2012
			3.2	Inizio fase di test del sistema di rilevazione integrato	30/11/2012	30/11/2012
			3.3	Completamento dell'integrazione del sistema di rilevazione	31/12/2012	31/12/2012
	4	Definizione del sistema degli indicatori di risultato	4.1	Definizione del sistema degli indicatori di risultato	30/12/2012	19/12/2012
	5	Definizione del piano di smaltimento degli arretrati di produzione	5.1	Quantificazione degli arretrati	31/12/2012	31/12/2012

OBIETTIVO STRATEGICO 6 Integrazione CDR RESPONSABILI	N°	PROGRAMMI OBIETTIVO	N°	OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET OBIETTIVO	RISULTATO
Direzione Centrale Organizzazione e Qualità	1	Linee operative nel periodo transitorio anche in ottica di razionalizzazione	1.1	Predisposizione delle prime istruzioni di carattere organizzativo per le sedi oggetto di accorpamento (ex Inpdap)	30/06/2012	01/06/2012
	2	Integrazione di front office	2.1	Analisi per la piena integrazione del front office	30/06/2012	15/11/2012
			2.2	Piano per la piena integrazione del front office	31/11/2012	15/11/2012
	3	Decertificazione e semplificazione dei processi di lavoro	3.1	Piano di telematizzazione delle domande di servizio ex Inpdap	31/05/2012	30/05/2012
	4	Unificazione del sistema di protocollazione	4.1	Predisposizione di un unico titolare ex Inpdap	31/10/2012	31/10/2012
			4.2	Unificazione del protocollo	30/09/2012	20/12/2012
	5	Evoluzione del modello di offerta e integrazione con i Partner istituzionali	5.1	Ricognizione dei rapporti attivati a qualsiasi titolo (convenzioni, protocolli d'intesa o accordi) con altre Amministrazioni, partners istituzionali e altri soggetti	30/06/2012	20/04/2012
Direzione Centrale Sistemi Informativi	6	Integrazione delle procedure di gestione del contenzioso amministrativo	6.1	Analisi del processo contenzioso presso gli enti soppressi ai fini dell'integrazione	31/12/2012	25/06/2012
	1	Integrazione dei servizi al cliente esterno	1.1	Integrazione dei servizi di posta elettronica ed accesso al portale	30/04/2012	30/04/2012
	2	Integrazione dei servizi on line al cittadino	2.1	Analisi ai fini dell'integrazione dei servizi on line	30/06/2013	31/05/2012
	3	Telematizzazione delle istanze di servizio	3.1	Piano di telematizzazione delle domande di servizio ex Inpdap	31/05/2012	31/05/2012
	4	Integrazione dei servizi al cliente interno	4.1	Integrazione del Contact center multicanale	31/10/2012	01/06/2012
	5	Integrazione dei servizi on line al cittadino	5.1	Integrazione dei sistemi di accesso ai servizi telematici	30/04/2012	30/04/2012
	6	Integrazione di piattaforme che servono funzioni analoghe	6.1	Integrazione del progetto per lo scambio elettronico di informazioni sulla sicurezza sociale EESSI	31/12/2012	30/11/2012
	7	Integrazione delle piattaforme di servizio al cliente esterno	7.1	Integrazione ed unificazione dei Data Center	31/10/2012	30/09/2012
Direzione Centrale Approvvigionamento e Provveditorato	1	Adeguamento del flusso di approvvigionamento alle specificità degli Enti soppressi e ottimizzazione degli strumenti negoziali, attraverso l'estensione del modello della Centrale Unica Acquisti	8.1	Integrazione della rete intranet	31/10/2012	31/10/2012
			1.1	Ricognizione contratti in essere	30/06/2012	30/06/2012
			1.2	Ricognizione procedure di gara indette/ in corso di aggiudicazione	30/06/2012	30/06/2012
			1.3	Rilevazione fabbisogni di risorse strumentali	11/06/2012	11/06/2012
	2	Piani triennali di programmazione e razionalizzazione delle spese di funzionamento	1.4	Integrazione funzione acquisti e strumenti (telematici e non telematici) a supporto degli acquisti	31/12/2012	31/12/2012
			2.1	Programmazione dell'attività di approvvigionamento alla luce delle ricognizioni e delle analisi effettuate per la razionalizzazione della spesa	30/09/2012	30/09/2012
	3	Ottimizzazione e gestione degli archivi	3.1	Rilevazione situazione archivi cartacei secondo una metodologia concordata	30/06/2012	30/06/2012
			3.2	Piano di gestione degli archivi (cartacei e ottici), alla luce della razionalizzazione logistica	30/12/2012	30/12/2012

OBIETTIVO STRATEGICO 6 Integrazione CDR RESPONSABILI	N°	PROGRAMMI OBIETTIVO	N°	OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET OBIETTIVO	RISULTATO
Direzione Centrale Credito e Welfare	1	Integrazione delle competenze in materia creditizia e sociale ex Inpdap, ex Enpals ed Inps	1.1	Integrazione delle competenze ex Inpdap già ENAM	30/06/2013	
	2	Sviluppo del canale telematico per la gestione delle prestazioni creditizie e sociali	2.1	Piano di telematizzazione delle istanze di servizio gestione ex Inpdap	31/05/2012	01/01/2012
Direzione Centrale Entrate e Posizione Assicurativa	1	Unificazione delle procedure di accertamento	1.1	Integrazione del canale di trasmissione della dichiarazione contributiva ex Inpdap nel canale Inps Uniemens	31/12/2012	31/12/2012
			1.2	Ottimizzazione della dichiarazione contributiva Uniemens alla luce dei flussi ex Inpdap ed ex Enpals	31/12/2013	
	2	Unificazione delle procedure di riscossione	2.1	Diazioni amministrative, Unificazione della disciplina e redazione del nuovo regolamento	31/10/2012	31/10/2012
			2.2	Strutturazione della nuova procedura informatica di gestione delle diazioni amministrative	30/08/2013	
			2.3	Estensione all'ex Inpdap delle procedure di riscossione coattiva attraverso l'avviso di addebito	31/12/2012	31/12/2012
	3	Sviluppo della telematizzazione dei servizi area Entrate	3.1	Predisposizione del piano di telematizzazione dei servizi area entrate ex Inpdap	31/05/2012	31/05/2012
			3.2	Analisi per la realizzazione del portale degli Enti e Amministrazioni pubbliche per i servizi ad essi dedicati	31/12/2012	31/12/2012
			3.3	Integrazione delle procedure di certificazione ex Enpals dei lavoratori italiani in paesi UE ed extra UE in regime di convenzione bilaterale	30/08/2013	
	4	Interrelazione tra gli archivi delle posizioni assicurative	4.1	Analisi delle modalità di interrelazione tra gli archivi delle posizioni assicurative (ex Inpdap)	31/12/2012	31/12/2012
			4.2	Analisi propedeutica per l'invio dell'estratto conto ai pubblici dipendenti	31/12/2012	31/12/2012
	5	Sviluppo del canale telematico per la visualizzazione e la gestione della posizione assicurativa	5.1	Piano di telematizzazione delle istanze di servizio gestione ex Inpdap	31/12/2012	31/12/2012
			5.2	Progettazione delle richieste di variazione della posizione assicurativa ex Inpdap	31/12/2012	12/12/2012
Direzione Centrale Patrimonio e Investimenti	1	Razionalizzazione logistica	1.1	Ricognizione patrimonio immobiliare strumentale	30/06/2012	20/06/2012
			1.2	Analisi "desk" interventi integrazione logistica (con orizzonte temporale di realizzazione breve-medio periodo)	31/05/2012	31/05/2012
			1.3	Analisi (full) interventi integrazione logistica (con orizzonte temporale di realizzazione breve-medio periodo)	30/11/2012	28/10/2012
			1.4	Attivazione interventi di integrazione logistica selezionati alla luce delle analisi effettuate	31/12/2012	17/12/2012
			1.5	Revisione del piano per la realizzazione dei Poli Logistici Integrati	31/12/2012	31/12/2012
			1.6	Aggiornamento Piano investimenti e disinvestimenti	30/11/2012	30/11/2012
			1.7	Analisi "desk" interventi integrazione logistica (con orizzonte temporale di realizzazione lungo periodo)	30/06/2012	31/05/2012
			1.8	Attivazione interventi di integrazione logistica selezionati alla luce delle analisi effettuate (con orizzonte temporale di realizzazione lungo periodo)	31/12/2013	
	2	Valorizzazione del patrimonio immobiliare da reddito	2.1	Valorizzazione del patrimonio immobiliare da reddito alla luce del processo di integrazione, coerentemente con le strategie definite nel Piano investimenti e disinvestimenti	31/12/2012	04/12/2012
	3	Valorizzazione del patrimonio immobiliare	3.1	Valorizzazione del patrimonio immobiliare alla luce del processo di integrazione, coerentemente con le strategie definite nel Piano investimenti e disinvestimenti	31/12/2012	04/12/2012

OBBIETTIVO STRATEGICO 6 Integrazione CDR RESPONSABILI	N°	PROGRAMMI OBBIETTIVO	N°	OBBIETTIVI OPERATIVI	TARGET OBBIETTIVO	RISULTATO
Direzione Centrale Previdenza	1	Integrazione dei pagamenti e delle comunicazioni ai pensionati	1.1	Analisi preliminare per i pagamenti unificati ai plurititolari	31/12/2012	30/05/2012
			1.2	Analisi preliminare per le certificazioni unificate per i soggetti plurititolari	31/10/2012	05/10/2012
	2	Sviluppo del canale telematico per la presentazione delle domande di prestazione	2.1	Piano di telematizzazione delle istanze di servizio gestione ex Inpdap	31/05/2012	19/11/2012
	3	Semplificazione delle attività di gestione delle istanze degli assicurati in relazione alle ricongiunzioni	3.1	Analisi delle modalità di semplificazione delle attività di gestione delle istanze degli assicurati in relazione alle ricongiunzioni, tenuto conto dell'integrazione	31/12/2012	25/06/2012
	1	Predisposizione di bilanci integrati	1.1	Redazione ed approvazione del rendiconto generale 2011/ bilancio di chiusura dell'Inpdap al 31.12.2011	23/01/2012	22/03/2012
			1.2	Predisposizione della prima nota di variazione al bilancio di previsione 2012	30/04/2012	23/04/2012
Direzione Centrale Ragioneria e Finanza	2	Integrazione del sistema contabile	2.1	Istituzione dei conti di transitoria imputazione dei pagamenti delle riscossioni degli enti soppressi	02/03/2012	13/01/2012
			2.2	Istituzione dei conti di definitiva imputazione	31/12/2012	18/10/2012
			2.3	Riconoscimento degli impegni pluriennali assunti negli anni precedenti, degli impegni (annuali e pluriennali) assunti nel periodo transitorio	31/07/2012	17/09/2012
			2.4	Ricepimento della situazione patrimoniale degli Enti soppressi (residui attivi e passivi degli inventari)	31/12/2012	17/09/2012
	3	Revisione dei trasferimenti finanziari tra l'Inps e gli Enti soppressi	3.1	Gestione della fase transitoria dei trasferimenti contributivi tra le gestioni Inps e quelle ex Inpdap ed ex Enpals	02/03/2012	02/03/2012
			3.2	Contabilizzazione dei trasferimenti tra le gestioni Inps e quelle ex Inpdap ed ex Enpals	31/12/2012	31/12/2012
	4	Unificazione ed omogeneizzazione dei pagamenti delle riscossioni	4.1	Analisi dei sistemi di pagamento	30/09/2012	18/10/2012
			4.2	Analisi dei sistemi di riscossione	30/09/2012	18/10/2012
			4.3	Passaggio al sistema MAV Inps per la riscossione delle rate di restituzione dei mutui ipotecari ex Inpdap	30/06/2012	30/06/2012
Direzione Centrale Audit	1	Integrazione delle attività di auditing	1.1	Conoscenza reciproca delle diverse strutture di audit attraverso la partecipazione a corsi di formazione e ad attività operative	31/05/2012	31/05/2012
			1.2	Definizione delle modalità di audit che dovranno essere seguite a regime	30/09/2012	20/09/2012
			1.3	Completamento attività di informazione e formazione sulle nuove procedure	30/11/2012	17/10/2012
			1.4	Redazione Piano di audit integrato per il 2013	31/12/2012	28/12/2012

OBIETTIVO STRATEGICO 6 Integrazione CDR RESPONSABILI	N°	PROGRAMMI OBIETTIVO	N°	OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET OBIETTIVO	RISULTATO
Direzione Centrale Comunicazione	1	Integrazione della comunicazione esterna	1.1	Unificazione dei contenuti del sito internet e rimandi incrociati	30/04/2012	30/03/2012
			1.2	Prima ridefinizione del layout della modulistica e della corrispondenza in uscita	31/05/2012	15/04/2012
			1.3	Piena armonizzazione del layout della modulistica e della corrispondenza in uscita	30/06/2013	
			1.4	Analisi ai fini dell'unificazione del sito internet	31/10/2012	20/04/2012
			1.5	Unificazione del sito internet	31/10/2013	
			1.6	Progettazione e partecipazione unitaria agli eventi	30/04/2012	20/04/2012
	2	Integrazione della comunicazione interna	2.1	Prima unificazione dei contenuti del sito internet e rimandi incrociati	30/04/2012	20/04/2012
			2.2	Analisi ai fini dell'unificazione del sito internet	31/12/2012	15/12/2012
			2.3	Unificazione del sito internet	30/09/2013	
			2.4	Redazione di una Newsletter sull'integrazione	30/04/2012	23/04/2012
			2.5	Accesso ad Agorà da parte di tutti i dipendenti	30/04/2012	15/04/2012
	3	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	3.1	Analisi comparata dei programmi e dei siti sulla base delle griglie di valutazione predisposte dalla CNIT	30/04/2012	24/01/2012
			3.2	Giornata comune dell'ascolto	30/06/2012	19/06/2012
			3.3	Giornata comune della trasparenza	30/11/2012	06/12/2012
			3.4	Programma triennale integrato per la trasparenza e l'integrità	31/12/2012	L'integrazione necessita di ulteriori approfondimenti
	4	Servizi di comunicazione agli utenti interni	4.1	Unificazione del servizio di rassegna stampa	30/04/2012	31/03/2012
			4.2	Unificazione del servizio di accesso alle agenzie di stampa	30/04/2012	31/03/2012
Avvocatura	1	Gestione integrata del contenzioso giudiziario	1.1	Utilizzo della procedura Inps per la nomina dei domiciliari e sostituti da parte degli Avvocati ex Inpdap	31/12/2012	31/12/2012
			1.2	Analisi per integrazione delle procedure gestionali del contenzioso	31/12/2012	31/12/2012
			1.3	Avvio delle fasi per la gestione integrata del contenzioso ordinario	31/12/2012	31/12/2012
			1.4	Formazione avvocati Inps, ex Inpdap ed ex Enpals ai fini dell'integrazione delle conoscenze giuridiche	31/12/2012	31/12/2012
Consulenza Statistico Attuariale	1	Sviluppo della cultura previdenziale	1.1	Realizzazione nuovo Piano Pensionistico Personale - P3	31/12/2012	12/09/2012
			1.2	Predisposizione piano corsi in tema di statistica, matematica finanziaria e attuariale	31/12/2012	19/03/2012

Fonte: DC.

Il piano di integrazione predisposto e assegnato alle strutture ex Inpdap deve essere considerato come la prima fase di un processo più ampio e soprattutto di medio periodo. Sono stati, infatti, individuati obiettivi prioritari e piani di azioni che per forza di cose necessitano di uno sviluppo ulteriore e abbracciano sicuramente anche il 2013 con il pieno coinvolgimento di tutte le strutture dell'Istituto. I risultati connessi alle priorità del piano possono essere così indicati:

- Unificazione del Data Center presso un'unica sede. Tale processo ha visto coinvolte le due Direzioni Informatiche che hanno garantito uno spostamento di hard disk che copriva uno spazio di circa 400 mq. selezionando i macchinari, avviando processi di razionalizzazione economica senza creare disfunzioni ai servizi erogati dall'Istituto.
- Unificazione del sistema di protocollazione. Tutte le strutture ex INPDAP utilizzano il sistema di protocollazione già in uso in Inps (PIU per le Sedi Provinciali e GFD per le Direzioni Regionali e Centrali), ad eccezione del protocollo delle istanze di prestazioni per le quali continua ad essere utilizzato il WEB SIN finalizzato alla lavorazione delle istanze stesse sulla "scrivania virtuale".
- Adozione di un unico orario di lavoro per tutti i dipendenti dell'Istituto.
- Adozione di un unico sistema di gestione ed emissione dei cedolini stipendiali. Dall'1/1/2013 il pagamento degli stipendi è unificato.
- Integrazione del canale di trasmissione della dichiarazione contributiva ex Inpdap nel canale UNIEMENS. Con la circolare n.105 del 7/8/2012 ed il documento tecnico del flusso UNIEMENS (versione 2.0) è stata realizzata la confluenza della denuncia mensile della gestione pubblica nel flusso UNIEMENS procedendo ad una prima omogeneizzazione e semplificazione degli elementi contenuti nella DMA. Il nuovo flusso è entrato in vigore dal 1° novembre e valere per le DMA del mese di ottobre.
- Nuovo regolamento sulle rateizzazioni amministrative. Sono stati unificati i criteri e le modalità delle procedure di accesso e di gestione delle dilazioni contributive ad istanza dei datori di lavoro iscritti alle diverse gestioni dell'Istituto. La nuova disciplina è stata adottata con determinazione Presidenziale n. 229 del 14/12/2012.
- Adozione di un sistema unificato di contabilizzazione. Con circolare n.81 dell'8/6/2012 sono state impartite le disposizioni per l'unificazione del sistema contabile a cui sono seguite ulteriori disposizioni integrative.

- Piano logistico integrato. Con circolare n.141 del 17/12/2012 si è dato avvio al processo di razionalizzazione ed integrazione logistica in ottemperanza della determinazione Presidenziale n.205 del 26/10/2012.
- Unificazione sistema di programmazione e adozione di un unico sistema di misurazione. Con l'avvio della programmazione per il 2013 si è avviato il processo unificato di programmazione che costituirà la base integrata per pervenire ad un modello di misurazione e ad un sistema di indicatori che consentirà di fornire rendicontazioni univoche dei fattori produttivi e gestionali dell'Istituto. Si ritiene che il processo attivato debba essere ulteriormente implementato e sperimentato ai fini di una messa a regime che potrà avvenire del corso del 2013.
- Accesso federato ai servizi telematici, posta elettronica e sito web. Integrazione dei sistemi di accesso ai servizi telematici. Nel corso dell'anno i sistemi di controllo accesso ai servizi informatici di INPS e gestione ex-INPDAP sono stati federati, in attesa di avviare eventuali interventi di omogeneizzazione tecnica, che richiedono analisi e sviluppi anche nel settore applicativo. In federazione, sia il sistema INPS che quello ex-INPDAP possono svolgere, indifferentemente, il ruolo di "service provider" (mettendo a disposizione servizi in rete ad utenti già accreditati dall'altro Ente) sia di "identity provider" (fornendo all'altro Ente le credenziali di accesso di utenti già registrati).

Di seguito lo stato di integrazione tra i due sistemi descritto per ambiente:

1. Accesso in federazione ai servizi online per iscritti e pensionati. La federazione del sistema di controllo accessi è stata realizzata e gli iscritti e i pensionati della gestione ex-INPDAP si autenticano per accedere ai servizi online del SIN unicamente sul portale INPS. Il servizio di autenticazione prima disponibile anche sul portale ex-INPDAP è stato chiuso. I nuovi utenti del SIN si registreranno solo sul portale INPS.
2. Accesso in federazione ai servizi online per gli intermediari. La federazione dei sistemi di controllo accessi riguarda anche gli intermediari - patronati, Caf. Anche questa tipologia di utenti dovrà accedere ai servizi telematici del SIN autenticandosi unicamente sul portale INPS, dal quale saranno poi reindirizzati alle applicazioni del SIN con modalità analoghe a quelle sopra descritte per gli iscritti.

3. Accesso in federazione ai servizi intranet per operatori interni (URP). È stata realizzata e messa in esercizio la federazione che consente l'accesso bi-direzionale ai servizi pubblicati sulla intranet / internet per i dipendenti dei due Enti – a partire dagli operatori URP. Le applicazioni INPS messe a disposizione degli operatori gestione ex-INPDAP sono quelle del "cassetto previdenziale", e ARCOWeb mentre gli operatori INPS possono accedere a cedolino, 730, CUD, stato pratica, dati anagrafici, estratto conto informativo.
4. Integrazione dei sistemi di posta elettronica e link al portale ex-INPDAP. Sono state condivise le rubriche degli indirizzi di posta elettronica e alla data i dipendenti ex-INPDAP possono inviare e ricevere email da e verso le mailbox con indirizzo standard INPS nome.cognome@inps.it. Per quanto riguarda l'integrazione del sito gestione ex-INPDAP con quello INPS, è stato creato sul sito web INPS un link che rimanda al sito ex-INPDAP e si sta analizzando la possibilità di creare un'apposita sezione sul sito INPS da cui richiamare i servizi online gestione ex-INPDAP.
5. Sito Web Istituzionale. Nel corso dell'anno sul Portale Istituzionale è stato avviato il percorso congiunto per la integrazione dei contenuti informativi del portale gestione ex-INPDAP in quello INPS. E' stata realizzata l'ottimizzazione grafica e comunicativa del sito internet per conferire uniformità e coerenza all'interfaccia grafica del sito gestione ex-Inpdap rispetto al sito INPS, preso a modello. Sono stati pubblicati sul portale gestione ex-INPDAP i nuovi servizi online del SIN, i servizi Soggiorni Senior, Soggiorni climatici ex-ENAM e Valore Vacanza con la pubblicazione del Catalogo delle Opportunità. La media mensile dei visitatori del sito nel corso dell'anno è stata di 1,85 milioni. La disponibilità del sito è stata prossima al 100%.
6. Integrazione della rete Intranet. Attualmente i dipendenti INPS e gestione ex-INPDAP possono reciprocamente accedere ai siti intranet dei due Enti, usufruendo dei servizi disponibili nelle rispettive reti intranet (ognuno per quelli a cui è abilitato). Inoltre, sono state realizzate nei siti le prime aree comuni (a cominciare dalla rubrica degli indirizzi di posta elettronica), sono stati inseriti nei siti i link di reindirizzamento alle homepage dei siti intranet ed è stata condivisa tra tutti gli utenti la procedura Hermes.

3.2.3 Il Portafoglio dei Servizi – Standard Qualità

OGGETTIVO STRATEGICO QUALITA'	FASE	DIREZIONI CENTRALI COINVOLTE	DESCRIZIONE	INDICATORI	TARGET	RISULTATO AL 31/12/2012
Qualità (Rispetto standard Determinazione Presidenziale n.67 4 maggio 2012) Area Pensionistica - Servizio Pensioni	Tempestività	DIR REG	Tempestività	Prestazioni erogate entro il tempo tot prestazioni erogate	80%	95,79%
	Affidabilità	DIR REG	Conformità del servizio	N reclami/N servizi erogati	1%	Inferiore a 1%
		DIR REG	Funzionalità	N ricorsi amministrativi e giurisdizionali pervenuti/N prestazioni erogate	1%	Inferiore a 1%
Qualità (Rispetto standard Determinazione Presidenziale n.67 4 maggio 2012) Area Previdenziale - Servizio TFR	Tempestività	DIR REG	Tempestività	Prestazioni erogate entro il tempo tot prestazioni erogate	50%	72,50%
	Affidabilità	DIR REG	Conformità del servizio	N reclami/N servizi erogati	1%	Inferiore a 1%
		DIR REG	Funzionalità	N ricorsi amministrativi e giurisdizionali pervenuti/N prestazioni erogate	1%	Inferiore a 1%
Qualità (Rispetto standard Determinazione Presidenziale n.67 4 maggio 2012) Area Previdenziale - Servizio TFS	Tempestività	DIR REG	Tempestività	Prestazioni erogate entro il tempo tot prestazioni erogate	80%	82,35%
	Affidabilità	DIR REG	Conformità del servizio	N reclami/N servizi erogati	1%	Inferiore a 1%
		DIR REG	Funzionalità	N ricorsi amministrativi e giurisdizionali pervenuti/N prestazioni erogate	1%	Inferiore a 1%
Qualità (Rispetto standard Determinazione Presidenziale n.67 4 maggio 2012) Area Creditizia - Servizio Piccoli Prestiti o prestiti pluriennali	Tempestività	DIR REG	Tempestività	Prestazioni erogate entro il tempo tot prestazioni erogate	75%	91,81%
	Affidabilità	DIR REG	Conformità del servizio	N reclami/N servizi erogati	1%	Inferiore a 1%
		DIR REG	Funzionalità	N ricorsi amministrativi e giurisdizionali pervenuti/N prestazioni erogate	1%	Inferiore a 1%

Fonte: Dir. Regionali e SAP/BW.

Assicurato Pensionato

Pensioni – il volume della produzione delle nuove pensioni del 2012 risulta superiore a quella del 2011: 109.807 a fronte di 101.094. Sono in regressione le riliquidazioni ovviamente per effetto dei blocchi contrattuali degli ultimi anni (- 12%). Complessivamente i prodotti dell'area pensionistica nel corso del 2012 si sono assestati sui livelli dello scorso esercizio con un lieve incremento dell'1%.

Lo standard di qualità nell'erogazione delle nuove pensioni dirette, collegato al concetto di "pensioni subito", cioè di diretta continuità tra l'ultima retribuzione ed il trattamento pensionistico, ha registrato valori del 74,80% complessivo e del 95,79%, ove si consideri il rispetto dei tempi di invio (90 gg. antecedenti al collocamento a riposo) della documentazione fissato per gli Enti datori di lavoro. Lo standard dell'80% risulta ampiamente superato. Gli andamenti sopra riportati, se analizzati a livello territoriale, presentano performance diversificate ma sostanzialmente allineate: la regione con standard più basso registra un valore del 90,38, mentre quella più performante registra un valore del 99,18%. Il comportamento degli Enti datori di lavoro nell'invio della documentazione non è, invece, uniforme e risulta

sostanzialmente meno performante soprattutto in regioni come il Lazio, la Campania, la Sicilia e la Sardegna, dove le pensioni subito registrano indici complessivi inferiori al 70% ove si consideri il rispetto dei tempi di invio della documentazione necessaria all'erogazione della prestazione. Le documentazioni arrivate in ritardo e che hanno determinato un pagamento dopo il 1° mese sono state 17.268 (pari al 21%) delle pervenute del 2012.

DIREZIONE REGIONALE	ANNO 2012					
	TOTALE PENSIONI DIRETTE	PENSIONI DIRETTE SENZA SOLUZIONE DI CONTINUITA'	PENSIONI DIRETTE EROGATE DOPO IL 1° MESE	% PENSIONI EROGATE SENZA SOLUZIONE DI CONTINUITA'	PENSIONI DIRETTE EROGATE DOPO IL 1° MESE CON PA04 - Pervenuto nei termini	% STANDARD QUALITA'
PIEMONTE	4.748	3.788	960	79,78%	130	97,26%
LIGURIA	2.464	1.841	623	74,72%	116	95,29%
LOMBARDIA	7.877	6.526	1.351	82,85%	176	97,77%
VENETO	4.690	3.951	739	84,24%	85	98,19%
FRIULI	1.670	1.403	267	84,01%	23	98,62%
TRENTO	714	585	129	81,93%	24	99,44%
BOLZANO	666	515	151	77,33%	15	97,75%
EMILIA	4.780	4.050	730	84,73%	101	97,89%
TOSCANA	4.918	4.078	840	82,92%	126	97,44%
MARCHE	2.084	1.759	325	84,40%	17	99,18%
UMBRIA	1.373	1.167	206	85,00%	18	98,69%
ABRUZZO	2.079	1.545	534	74,31%	80	96,15%
LAZIO	9.516	5.760	3.756	60,53%	915	90,38%
CAMPANIA - MOLISE	10.744	7.499	3.245	69,80%	379	96,47%
PUGLIA - BASILICATA	7.927	6.012	1.915	75,84%	406	94,88%
CALABRIA	4.516	3.280	1.236	72,63%	145	96,79%
SICILIA	9.075	6.112	2.963	67,35%	635	93,00%
SARDEGNA	2.444	1.682	762	68,82%	93	96,19%
TOTALE NAZIONALE	82.285	61.553	20.732	74,80%	3.464	95,79%

Fonte: GPP web

Pensioni di Reversibilità – Tale tipologia di prestazione risulta in aumento rispetto al 2011 di circa il 4%.

Riscatti e Ricongiunzioni – Il trend produttivo registra un aumento di produzione nella linea dei riscatti (+ 18%) e nella definizione delle istanze di ricongiunzione (+ 18%) ai fini pensionistici.

Le giacenze presentano consistenti volumi che potranno formare oggetto di un vero e proprio piano di smaltimento.

Trattamenti di fine servizio e fine rapporto (Tfs e Tfr)

TFR – Il livello produttivo è sensibilmente inferiore ai livelli degli anni precedenti: 181.139 pratiche definite contro 300.070, per effetto sia della progressiva diminuzione delle giacenze, sia del rinvio della prestazione per sei mesi imposto dalla Legge 148/2011.

Gli standard di qualità legati all'erogazione delle prestazioni risultano abbondantemente superati: la percentuale di prestazioni erogate nei cd. "tempi soglia" si attesta sul 72,5% (+ 20% rispetto al 2011). A livello regionale le performance sono molto diversificate evidenziando valori che oscillano dal 98/99% del Friuli Venezia Giulia, Liguria, Trentino Alto Adige al 48/50% della Puglia e della Calabria.

TFS – I volumi produttivi risultano mediamente inferiori rispetto a quelli dello scorso anno (- 12.5%) per effetto dei medesimi fenomeni di contesto evidenziati per il Tfr. Gli standard di qualità registrano, invece, andamenti corrispondenti agli standard fissati con le determinazioni dell'Istituto: 82,35% (+1,35% rispetto al 2011). Le Regioni che evidenziano scostamenti rispetto allo standard sono il Piemonte, la Lombardia, il Lazio, la Campania, la Puglia e la Sardegna.

Complessivamente i volumi produttivi dell'area della previdenza registrano una flessione del 32% rispetto ai volumi dello scorso anno.

Credito e welfare

Piccoli Prestiti e Pluriennali – I volumi di erogazioni si sono attestati su valori superiori a quelli del 2011: 95.400 contro 65.410, con un trend superiore per i piccoli prestiti (+30%), rispetto ai pluriennali (+ 12%).

I livelli di qualità (60 giorni dalla domanda) sono mediamente superiori del 15/20% rispetto allo standard programmato: 91% per i piccoli prestiti, 94,3% per i prestiti pluriennali.

3.3 Gli obiettivi e la performance della "Gestione lavoratori sport e spettacolo"

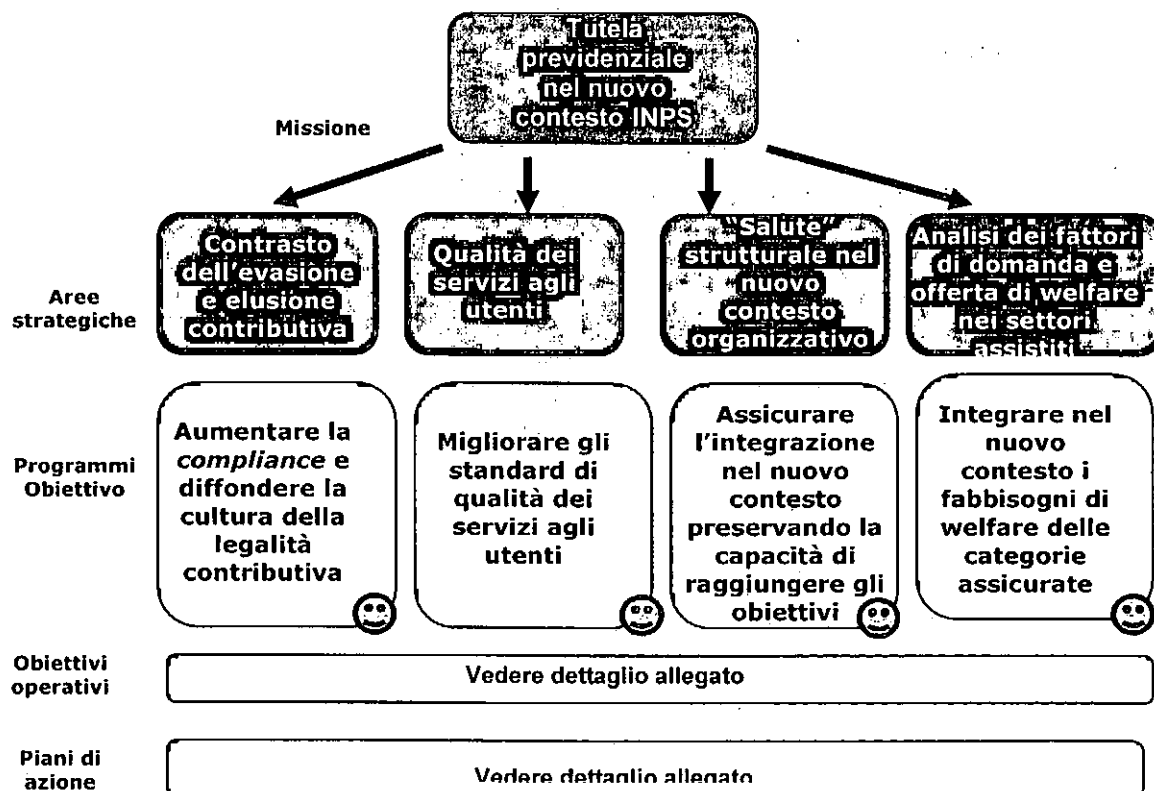
La presente sezione della Relazione sulla Performance per l'anno 2012, fa riferimento alle attività della gestione ex Enpals, così come delineate e qualificate nelle linee guida gestionali, nelle more dell'emanazione dei decreti previsti dall'art.21 della legge n. 214/2011 di conversione del decreto legge n.201/2011 che disciplina la soppressione dell'Enpals e la sua incorporazione nell'Inps.

Le informazioni contenute in questa parte della Relazione sono desunte dalle fonti informative così come precedentemente strutturate nella gestione ex Enpals.

3.3.1 l'Albero della performance

Di seguito l'Albero della performance sviluppato nel Piano della performance 2012-2014, integrato con l'indicazione dei risultati complessivi raggiunti nelle quattro aree strategiche.

ALBERO DELLA PERFORMANCE PRESENTATO NEL PIANO E RISULTATI RAGGIUNTI



Nella tabella che segue sono dettagliati, in relazione a ciascuno degli obiettivi strategici presentati nel Piano, i risultati raggiunti.

3.3.2 Performance delle Direzioni centrali

Aree strategiche	Descrizione dell'obiettivo	Indicatore	TARGET	Struttura/e responsabili/1	Valore consuntivo dell'indicatore e scostamento rispetto al risultato atteso	Grado di raggiungimento dell'obiettivo
1	Contrasto dell'evasione e elusione contributiva	Realizzazione modelli statistici per la pianificazione attività ispettiva	modelli statistici	Coordinamento statistico attuariale	realizzato modello	100%
		Documento di programmazione dell'attività di vigilanza ispettiva	Piano vigilanza	Direzione Vigilanza	Piano vigilanza prodotto	100%
		N° ispezioni	443	Direzione Vigilanza	573	100%
		Valore accertato	€ 19.571.282,34	Direzione Vigilanza	€ 24.163.402,87	100%
	Potenziamento dell'attività di riscossione dei crediti contributivi attraverso l'estensione delle procedure AVA (avviso di addebito) alla gestione ex Enpals	Realizzazione procedura AVA	Completamento estensione procedura AVA crediti ex Enpals e definizione attività di accertamento e contestazione dei crediti	Direzione Contributi	Messa in produzione procedura: 5.12.2012/Operatività della procedura: 13.12.2012	100%

Aree strategiche		Descrizione dell'obiettivo	Indicatore	TARGET	Struttura/Responsabile/1	Valore consuntivo dell'indicatore e scostamento rispetto al risultato atteso	Grado di raggiungimento dell'obiettivo
2	Servizi agli utenti	Mantenimento standard qualità delle prestazioni pensionistiche	Tempestività: 1)Tempo soglia	1) 77% delle prestazioni di prima istanza liquidate entro 30 giorni	Direzione Prestazioni Previdenziali	1) 83% delle prestazioni di prima istanza liquidate entro 30 giorni	100%
			2)Conformità conformità norme previdenziali (N ricorsi amministrativi vinti per denegate prestazioni/N pratiche definite)	2) 0,20		2) 0,015 (ricorsi amministrativi presentati per denegate prestazioni n 57 su n. 3691 prestazioni definite)	100%
			ARMONIZ.RE GOLE PREV.LI				
		1)-analisi e predisposizione normativa emanazione regolamenti armonizzazione	FATTO/NON FATTO		FATTO	100%	
		2) Analisi amministrativa e funzionale per nuove procedure. 3) emanaz. circolari.	FATTO/NON FATTO 1		FATTO Circolare n 36 del 14.3.2012.	100% 100%	
	Ampliamento della platea dei servizi e informazioni in modalità multicanale	Entrata in esercizio del nuovo sito web Enpals	100%	DSIT	Realizzato	100%	
		Unificazione PIN cittadini	100%	DSIT	n. PIN migrati/n.PIN da migrare (74.495/74.495)	100%	

Aree strategiche		Descrizione dell'obiettivo	Indicatore	TARGET	Struttura/ e responsabile/1	Valore consuntivo dell'indicatore e scostamento rispetto al risultato atteso	Grado di raggiungimento dell'obiettivo
3	Integrazioni efficaci nel nuovo contesto, preservando la capacità della struttura di raggiungere gli obiettivi nel tempo	Integrazione del nuovo sistema informativo previdenziale dell'Enpals (SIPE) con i sistemi di gestione dei contributi (UNIEMENS) e recupero crediti dell'Inps	FATTO/NON FATTO	Entrata in esercizio del nuovo sistema recupero crediti ex Enpals	DSIT	il 13/12/2012 è entrato in operatività il sistema di recupero crediti (AVA). Per gli UNIEMENS le specifiche di integrazione sono state definite in un documento tecnico del 5/11/2012	100%
		Direzione e gestione della contrattazione integrativa e armonizzazione degli istituti contrattuali	Risultati di progetto previsti nell'anno	- chiusura code 2011 e progetti decentrati anno 2011; - chiusura effetti economici CCNI 2011	Direzione Personale	N.13 Accordi per erogazione ex art.5 anno 2011 e N.9 convocazioni per Accordi CCNI Aree esercizio 2012	100%
		Armonizzazione ed integrazione delle procedure e delle attività riferite alla gestione del personale ENPALS e F.P.I. (Fondo ex dipendenti) nelle strutture equivalenti INPS.	Grado integrazione	100%	Direzione Personale	Fatto	100%

Aree strategiche	Descrizione dell'obiettivo	Indicatore	TARGET	Struttura/e responsabili/1	Valore consuntivo dell'indicatore e scostamento rispetto al risultato atteso	Grado di raggiungimento dell'obiettivo
	Armonizzazione ed integrazione delle attività istituzionali del CUG nella struttura equivalente INPS.	Fatto/non fatto	Predisposizione studio Incontri tra le parti Armonizzazione delle attività istituzionali del Comitato e del relativo Regolamento o nella struttura equivalente INPS	Direzione Personale	Fatto	100%
	Avviamento delle attività e delle azioni inerenti il DLgs n. 150/2009 nel nuovo contesto	n. incontri effettuati Progettazione nuovo sistema entro il III	+3 Entro il III quadrimestre	Direzione Pianificazione, Valutazione e Controllo	14 100%	100% 100%
		quadrimestre ed avvio Supporto redazione piano e relazione performance	 Entro i termini stabiliti dalle norme e regolamenti		100%	100%
	Semplificazione e riduzione delle procedure di funzionamento e di supporto in carico alle sedi territoriali	Riduzione tempi lavorazione rendiconti sedi n. contatti mensili con sedi	-10% +10	Direzione Contabilità e Finanze	-89% 85	100% 100%

Aree strategiche	Descrizione dell'obiettivo	Indicatore	TARGET	Struttura/ e responsabile/1	Valore consuntivo dell'indicatore e scostamento rispetto al risultato atteso	Grado di raggiungimento dell'obiettivo
	Riprogettazione del sistema di contabilità interno ed esterno	Approvazione bilancio consuntivo	Entro il 31/3	Direzione Contabilità e Finanze	determinazione commissariale n.31 del 19/03/2012 - delibera CIV n. 31 del 30/03/2012	100%
		Armonizzazione procedure contabili con la struttura centrale dell'inps: n. contabilizzazioni	5000		5307	100%
	Accrescere la produttività delle operazioni di controllo delle imprese e di prestazione dei servizi agli utenti nell'ambito delle sedi territoriali operando la ridefinizione dei prodotti ex Enpals sulla base dello standard adottato dal sistema di controllo di gestione INPS	Global efficiency ratio (GER)= totale ore TSU 2012/Totale ore impegnate 2012	>1	Direzione Contributi	1,61	100%
	Realizzazione piano di riaccertamento dei residui attivi contributivi	% residui riaccertati	> 50% dei residui accertati entro il 2005	Direzione Contributi	74%	100%

Aree strategiche	Descrizione dell'obiettivo	Indicatore	TARGET	Struttura/e responsabile/1	Valore consuntivo dell'indicatore e scostamento rispetto al risultato atteso	Grado di raggiungimento dell'obiettivo
	Creazione tavole di mortalità proiettate	Realizzazione progetto	Fatto/non fatto	Coordinamento statistico attuariale	rapporto sulla mortalità dei percettori di rendite ex enpals 2000-2009 e proiezioni 2010-2040 (dic.2012)	100%
	Armonizzazione e sviluppo gestionale Consulenza legale	Armonizzazione	Fatto/non fatto	Coordinamento legale	Fatto	100%
		Creazione banche dati	Fatto/non fatto		Fatto	100%
		Riduzione costi domiciliatari	15%		31,44%	100%
	Miglioramento dei sistemi di rilevazione dello stato di salute e di condizione lavorativa degli assicurati che beneficiano di prestazioni per invalidità	Invio questionari	100%	Coordinamento medico legale	Fatto	100%
		Analisi dei dati	Fatto/non fatto		Fatto	100%
	Gestione documentale e <i>paperless</i>	Realizzazione progetto	Entro l'anno	Direzione supporto organi	fatto	100%

Aree strategiche		Descrizione dell'obiettivo	Indicatore	TARGET	Struttura/e responsabile/1	Valore consuntivo dell'indicatore e scostamento rispetto al risultato atteso	Grado di raggiungimento dell'obiettivo
4	Analisi dei fattori di domanda e offerta di welfare nei settori assicurati	Integrazione nel nuovo contesto dei fabbisogni di welfare delle categorie assicurate e armonizzazione dei processi di integrazione e del fondo PSMSAD in INPS	Studio e analisi dell'adeguatezza dell'offerta di welfare	Completato lo studio	Direzione supporto organi	fatto	100%
		Effettuazione di ricerche mediche sulle categorie dello spettacolo per migliorare l'assistenza previdenziale	Creazioni di questionari per la categoria dei coristi, doppiatori. Attori (patologie della voce)	100%	Coordinamento medico legale	questionari analizzati n.48	100%

Nell'ambito del processo di programmazione e budget 2012 per le Direzioni Centrali dell'ex Enpals sono stati individuati gli obiettivi di performance, definiti sulla scorta delle linee strategiche precedentemente individuate ma riviste alla luce del processo di integrazione con le strutture Centrali Inps a seguito della soppressione dell'Ente al 31.12.2011. Di seguito si rappresentano per ogni obiettivo, la Direzione responsabile, i target di riferimento ed i risultati raggiunti al 31 dicembre 2012. Dall'analisi dei dati si osserva che le Direzioni coinvolte dimostrano di aver un livello di realizzazione degli obiettivi molto positivo, attestandosi nella quasi totalità ad un valore del 100%.

DIREZIONE RESPONSABILE	OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORE	VALORE OBIETTIVO	RISULTATO AL 31/12
VIGILANZA ISPETTIVA	Realizzazione modelli statistici per la pianificazione attività ispettiva	FATTO/NON FATTO	100%	100%
VIGILANZA ISPETTIVA	Raggiungimento del budget ispettivo	N.ISPEZIONI/VALORE ACCERTATI	443/19,57MLN	573/24,16MLN
PRESTAZIONI PREVIDENZIALI	Tempestività liquidazione pensioni	TEMPO SOGLIA	77% delle prestazioni di prima istanza liquidate entro 30 giorni	83% delle prestazioni di prima istanza liquidate entro 30 giorni
PRESTAZIONI PREVIDENZIALI	Armonizzazione regole previdenziali	FATTO/NON FATTO	100%	100%
SISTEMI INFORMATIVI	Ampliamento della platea di servizi e informazioni in modalità multicanale	FATTO/NON FATTO	100%	100%
SISTEMI INFORMATIVI	Integrazione del nuovo sistema informativo previdenziale dell'Enpals (SIPE) con i sistemi di gestione dei contributi (UNIEMENS) e recupero crediti dell'Inps	FATTO/NON FATTO	100%	100%
AFFARI INTERNI	Gestione della contrattazione integrativa 2011 e avvio processo di integrazione degli istituti contrattuali per il 2012	FATTO/NON FATTO	100%	100%
PERSONALE	Armonizzazione ed integrazione delle procedure e delle attività riferite alla gestione del personale ENPALS (Aree-Dirigenza-Consulenze Professionali) e F.P.I.	FATTO/NON FATTO	100%	100%
PERSONALE	Assicurare un'efficace ed efficiente azione sinergica al fine di armonizzare il processo di gestione delle attività istituzionali del CUG nella struttura equivalente INPS.	FATTO/NON FATTO	100%	100%
PIANIFICAZIONE, VALUTAZIONE E CONTROLLO	Ridefinizione parametri del sistema di controllo di gestione alla luce dell'integrazione	FATTO/NON FATTO	100%	100%
PIANIFICAZIONE, VALUTAZIONE E CONTROLLO	Supporto nella redazione del piano della performance e relazione sulla performance	FATTO/NON FATTO	100%	100%
CONTABILITA' E FINANZE	Riprogettazione del sistema di contabilità interno ed esterno, al fine di conseguire obiettivi di semplificazione delle procedure, riduzione costi e tempi, controllo gestionale e per favorire l'integrazione funzionale con INPS	FATTO/NON FATTO	100%	100%
CENTRO	Accrescere la produttività delle operazioni di controllo	Aumento	totale ore TSU	1,61

DIREZIONE DECONICARIE NORD/CENTRO SUD	OGGETTO OPERATIVO	INDICATORE	VALORE OBIETTIVO	RISULTATO AL
	delle imprese e di prestazione dei servizi agli utenti nell'ambito delle sedi territoriali	dell'indicatore generale di efficienza (totale ore TSU / totale ore Impegnate)	2012/Totale ore impegnate 2012 >1	
CONTRIBUTI	Realizzare un piano sistematico di riaccertamento dei residui attivi contributivi	Volume dei residui attivi contributivi riaccertati (quantità)	> 50% dei residui accertati entro il 2005	74%
CONSULENZA STATISTICA	Creazione tavole di mortalità proiettate e predisposizione del modello statistico attuariale per la definizione delle tavole	FATTO/NON FATTO	100%	100%
CONSULENZA LEGALE	Armonizzazione e sviluppo gestionale Consulenza legale	FATTO/NON FATTO	100%	100%
CONSULENZA MEDICO-LEGALE	Migliorare i sistemi di rilevazione della stato di salute e di condizione lavorativa degli assicurati che beneficiano di prestazioni per invalidità	FATTO/NON FATTO	100%	50%
SUPPORTO AGLI ORGANI	Gestione documentale paperless	FATTO/NON FATTO	100%	100%
SUPPORTO AGLI ORGANI	Integrazione nel nuovo contesto dei fabbisogni di welfare delle categorie assicurate e armonizzazione dei processi di integrazione del fondo PSMSAD in INPS	FATTO/NON FATTO	100%	100%
CONSULENZA MEDICO-LEGALE	Effettuazione ricerche mediche sui lavoratori dello spettacolo	FATTO/NON FATTO	100%	100%

Particolarmente significativi appaiono i risultati ottenuti nelle aree istituzionali come quelli relativi al raggiungimento di una percentuale molto alta di pensioni liquidate entro trenta giorni, il cosiddetto tempo soglia, il cui risultato (83%) è di ben 6 punti percentuali maggiore di quanto previsto per l'anno (77%), denotando un'ottima capacità di risposta alle istanze dei richiedenti. Altra area di rilievo è rappresentata dalla Vigilanza ispettiva, con un aumento del numero delle ispezioni di quasi il 30% rispetto al programmato ed un aumento dell'accertato del 23% sempre rispetto agli obiettivi assegnati. Significativi appaiono tuttavia anche i risultati ottenuti dalle aree cosiddette "no core" i cui obiettivi riferiti soprattutto al processo di integrazione sono stati tutti raggiunti con successo.

Produzione

La produzione per le aree di attività "Assicurato pensionato" e "Servizi al soggetto contribuente" viene riportata in termini di "pezzi omogeneizzati", secondo i criteri già in uso presso la gestione ex Enpals.

Si rileva la positiva percentuale di realizzazione registrata, pari al 138,6% rispetto agli obiettivi del Piano 2012.

Volumi di produzione* (Valori omogeneizzati) - Anno 2012			
	Piano 2012	Consuntivo 2012	% di realizzazione
Assicurato pensionato	62.447	59.077	94,6%
Servizi al soggetto contribuente	177.000	272.799	154,1%
TOTALE	239.447	331.876	138,6%

Utilizzo delle risorse

Di seguito si rappresenta la suddivisione tra aree di attività delle risorse umane presenti all'interno delle strutture di produzione della Gestione sport e spettacolo, considerate nella totalità delle strutture territoriali e del polo previdenziale centrale, in ragione della forza totale (163 unità totali) e della FTE (155,21).

Area di attività	FORZA	FTE	distribuzione %
FRONT OFFICE	79,81	74,96	48,30%
CONTRIBUTI	35,25	34,13	21,99%
PRESTAZIONI	44,56	40,83	26,31%
BACK OFFICE	68,20	66,03	42,54%
AREA FLUSSI	68,20	66,03	42,54%
TOTALE PROCESSI PRODUZIONE	148,01	140,99	90,84%
AREE DI SUPPORTO	14,99	14,22	9,16%
TOTALE RISORSE	163,00	155,21	100,00%

I dati relativi all'impiego delle risorse umane presenti, evidenziano una concentrazione di personale nelle aree di attività di Front e Back Office (90,84%) rispetto alle aree di supporto (9,16%). Ciò rappresenta una distribuzione delle risorse nettamente a favore dei processi produttivi rispetto alle altre aree in linea con le direttive dell'Istituto.

4. Risorse, efficienza ed economicità

Si fa presente che le informazioni di carattere economico finanziario desumibili dal ciclo di bilancio, attese in questo capitolo, hanno trovato rappresentazione nei capitoli precedenti, suddivise nelle sezioni relative alle singole gestioni, in relazione all'impiego delle risorse umane ed economiche.

5. Trasparenza e qualità dei servizi

Trasparenza

Nel corso del 2012 l'Istituto ha proseguito nell'attuazione delle previsioni normative previste dal D.Lgs n.150/2009, sulla base delle indicazioni in materia emanate dalla CIVIT, ottemperando agli obblighi di pubblicazione stabiliti dalle norme in materia e predisponendo e pubblicando il Piano della performance e il Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità.

Anche per l'anno 2012, la costante manutenzione e le innovazioni introdotte nel sito Internet istituzionale hanno rappresentato un elemento sostanziale del percorso che da tempo impegna l'Istituto in ordine al perseguimento di livelli sempre maggiori di trasparenza e telematizzazione. In particolare, il sito web istituzionale va configurandosi in misura progressivamente accentuata come piattaforma tecnologicamente avanzata finalizzata alla richiesta e all'erogazione in via telematizzata di servizi ai cittadini.

La sezione del sito www.inps.it riservata alla trasparenza amministrativa registra, in linea con la normativa vigente in materia, un significativo arricchimento nei contenuti rispetto all'anno precedente e presenta le seguenti sotto-sezioni con le rispettive articolazioni: Sistema trasparenza (Piano della performance, Sistema di misurazione e valutazione della performance, Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, Responsabili trasparenza e prevenzione corruzione), Organismo indipendente di valutazione, Dati informativi sugli Organi Inps e organigramma, Trasparenza amministrativa (Dati su aste, bandi, gare e fornitori, Società partecipate dall'Inps, Flotta rappresentanza e auto di servizio, Personale Inps, Tassi di assenza e presenza del personale, Contratti collettivi di lavoro, Codici di comportamento e disciplinari), Bilanci, dati e statistiche, Dati sui servizi erogati (Elenco servizi erogati, Documenti necessari per la presentazione delle domande, Termini dei

procedimenti amministrativi, Diritto di accesso L. 241/1990, La carta dei servizi, Iniziativa mettiamoci la faccia Emoticon).

Anche la predisposizione e adozione del Programma per la trasparenza e l'integrità per il triennio 2012-2014 ha recepito gli effetti dell'art. 21 della legge n. 214/2011, includendo nel documento complessivo i piani singolarmente previsti dai soppressi Enpals e Inpdap.

L'integrazione degli enti soppressi si è riflessa pertanto sul Programma 2012-2014 in relazione sia all'armonizzazione dei diversi preesistenti piani, sia al rispetto delle scadenze previste dalle delibere CiVIT in merito alla progressione temporale della fusione; sia ai canali di pubblicità utilizzati e in particolare ai siti web

Una particolare attenzione è richiamata sullo sviluppo in atto del portale istituzionale e della multicanalità, che ha condotto alla creazione anche di un portale nella modalità mobile, quale strumento di supporto informativo ai cittadini, oltre che alla moltiplicazione dell'accessibilità dell'Istituto anche su altre piattaforme di comunicazione e condivisione, quale per esempio Facebook.

Una qualificante linea di attività prevista dal Programma concerne l'implementazione nel portale istituzionale della sezione "Open data" (vedi anche il precedente cap. 2.3), orientato ad accrescere la trasparenza e la qualità dei servizi ai cittadini, attraverso la divulgazione in formati aperti di informazioni e dati sulle materie di competenza dell'Inps aggiornati e affidabili, così da facilitarne la gratuita reperibilità, fruibilità e riusabilità da parte di cittadini, operatori pubblici e privati, centri di ricerca.

Sono state inoltre realizzate nel corso del 2012 due iniziative rivolte a perseguire gli impegni in materia di trasparenza e integrità.

Un appuntamento di particolare interesse è stato rappresentato dalla Giornata dell'ascolto, che ha avuto luogo il 9 giugno 2012 presso la Direzione generale, con la finalità di arricchire le occasioni di confronto tra gli Organi istituzionali, la tecnostruttura e i portatori di interesse sui temi della trasparenza, dell'integrità e del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati ai cittadini.

Una ulteriore iniziativa realizzata nell'anno, in linea con quanto previsto dall'art. 11 del D. Lgs. n. 150/2009, è quella relativa alla II° Giornata della trasparenza, che si è tenuta il 6 dicembre 2012 presso la Direzione generale dell'Inps e alla quale hanno preso parte i vertici dell'Istituto, assieme ai rappresentanti degli stakeholder, dei ministeri vigilanti e della CiVIT.

Al centro dei lavori della Giornata è stata "L'evoluzione dei processi amministrativi nell'ottica della trasparenza dei servizi pubblici e dell'integrità dei comportamenti amministrativi". Oltre a rappresentare un momento

significativo nel processo di integrazione in corso con Inpdap ed Enpals, sono stati presentati i risultati raggiunti in ordine alla semplificazione e trasparenza dei processi produttivi, anche alla luce delle novità legislative intervenute in materia di integrità del servizio pubblico.

Il programma della II^o Giornata della trasparenza e le registrazioni degli interventi dei relatori sono stati messi a disposizione nelle pagine della Intranet aziendale.

Qualità dei servizi

L'impegno dell'Inps in ordine al continuo e costante miglioramento della qualità dei propri servizi e della semplificazione e trasparenza nei rapporti con i cittadini e le aziende data sì è consolidato da anni nella prassi operativa dell'Ente, nella consapevolezza che Il raggiungimento degli standard di qualità rappresenta uno degli elementi che contribuiscono alla determinazione del livello complessivo della performance dell'amministrazione.

Tale impegno è proseguito anche nel 2012, nell'ambito del processo di integrazione dei soppressi enti previdenziali Inpdap ed Enpals, raccogliendo le buone pratiche maturate nei rispettivi contesti organizzativi e definendo un sistema di raccolta e misurazione di indicatori rivolto a pervenire ad una dettagliata rendicontazione sulla qualità offerta alla propria utenza, in conformità con le indicazioni fornite dalla CiVIT con le delibere n. 88/2010 e n. 3/2012.

Il documento che fissa gli standard di qualità dei servizi per il 2012 (Determinazione presidenziale n. 67 del 4 maggio 2012) si orienta nell'ottica dell'integrazione – pur nelle more dell'emanazione dei decreti ministeriali di natura non regolamentare di cui all'art. 21 della Legge 214/2011 - e pertanto è strutturato in tre sezioni riferite, rispettivamente, alla gestione privata, alla gestione pubblica e alla gestione dei lavoratori dello sport e dello spettacolo.

Analogamente a come operato per la Relazione sulla performance 2011, i risultati conseguiti nel 2012 sono esposti nel Rapporto annuale Inps 2012. (vedi Allegato n. 4 della presente Relazione).

La customer satisfaction in Inps

Il sistema integrato di ascolto attualmente a disposizione dell'Istituto si declina in una **pluralità di strumenti e metodi** rivolti a conoscere bisogni, aspettative e livelli di soddisfazione della propria utenza in merito al servizio reso, concordemente allo scopo di **migliorare il servizio rendendolo sempre più rispondente alle attese dei cittadini e della collettività.**

La strategia complessiva del sistema di customer satisfaction è orientata al compimento del ciclo della qualità. Vale a dire: dalla rilevazione dei bisogni e delle attese dell'utente (qualità attesa) si passa alla progettazione dei servizi in linea con tali attese (qualità progettata) e alla loro erogazione (qualità erogata), quindi alla rilevazione del giudizio dell'utente sui servizi erogati (qualità percepita) allo scopo di evidenziare e colmare eventuali criticità, da approfondire con una nuova analisi (miglioramento continuo)

In sintesi, il sistema raggiunge i diversi livelli strutturali e di responsabilità, ed è composto da:

- **Indagini qualitative** per rilevare la **qualità attesa** e per **approfondire eventuali aspetti emersi dalle altre rilevazioni (focus group)**
- **Indagini quantitative** per rilevare la **qualità percepita**, sia a livello di **singola struttura (kit di customer satisfaction,)**, che a livello **campionario**, effettuate attraverso una varietà di canali (**questionari cartacei, interviste, questionari web, emoticons**)
- **Indagini ad hoc**, volte ad analizzare **particolari problematiche** legate a momenti di cambiamento, sia a livello centrale che periferico, oppure il **gradimento rispetto ad innovazioni organizzative** ed alle modalità di erogazione dei servizi
- **Indagini conoscitive**, volte a conoscere la tipologia ed il comportamento della propria utenza e come questa cambia in relazione agli anzidetti cambiamenti(**analisi della domanda**).

L'attività di Customer satisfaction pianificata per l'anno 2012 ha preso avvio dal consolidamento delle iniziative intraprese nell'anno precedente e che si erano sviluppate essenzialmente su due versanti:

- La reingegnerizzazione della procedura di rilevazione della qualità percepita al front office delle sedi, con la creazione di una piattaforma informatica web 2.0 che permette la gestione e il monitoraggio a livello centrale e regionale dell'andamento delle rilevazioni effettuate dalle singole strutture, e lo scambio e condivisione dei risultati e delle buone prassi attraverso la comunità "Customer Satisfaction" all'interno del social network aziendale "Agorà"
- Le rilevazioni qualitative e campionarie per **testare l'impatto sull'utenza dei cambiamenti organizzativi e di erogazione dei servizi** intercorsi nell'anno, con particolare riferimento all'attuazione del **nuovo modello organizzativo** e alla **telematizzazione dei servizi all'utenza**.

Per l'anno 2012 l'attività di Customer satisfaction ha visto l'avvio di interventi di portata pluriennale finalizzati ad analizzare la qualità attesa e percepita dall'utenza, in generale e in relazione a particolare gruppi di utenti, nell'ottica dell'integrazione degli enti disciolti Inpdap ed Enpals.

In particolare sono stati realizzati i seguenti ambiti di iniziative:

1. Indagine qualitativa finalizzata all'analisi dei bisogni e delle attese degli enti di patronato nei confronti del servizio loro offerto dall'Istituto.

L'indagine rappresenta la prima fase di un più ampio intervento di rilevazione qualitativa e quantitativa rivolto al miglioramento dei servizi offerti agli enti di patronato. Sono stati realizzati 4 "focus group", distribuiti nelle aree geografiche Nord, Centro, Sud e Isole, ai quali hanno partecipato rappresentanti dei patronati locali e che hanno permesso in particolare di raccogliere contenuti di interesse relativi al processo in atto di telematizzazione dei servizi. Nel corso del 2013 si svolgerà la successiva fase di rilevazione quantitativa, finalizzata a definire in termini statisticamente più precisi la composizione della domanda che il cittadino utente pone al patronato.

2. Estensione dell'indagine conoscitiva sull'"analisi della domanda" anche agli utenti della gestione pubblica e della gestione dei lavoratori dello sport e dello spettacolo.

L'integrazione in Inps delle gestioni degli enti soppressi pone l'esigenza di precisare la conoscenza della nuova platea di utenti, oltre che proseguire il confronto longitudinale con i risultati del 2011. La metodologia dell'analisi della domanda, già da tempo utilizzata in Inps, consente di analizzare sia la composizione dell'utenza, sia la tipologia della domanda di servizio, sia i comportamenti messi in atto nella fruizione del servizio. Le rilevazioni realizzate nel 2012 hanno riguardato il medesimo campione di sedi utilizzato nell'anno precedente ed hanno coinvolto i tre segmenti di utenza.

I primi risultati hanno evidenziato significative differenze nella composizione delle tre categorie di utenza: in particolare, gli utenti degli enti disciolti sono mediamente più anziani di quelli della gestione privata e in maggioranza già pensionati e da ciò deriva una minore predisposizione all'uso del mezzo telematico.

Per quanto riguarda il confronto longitudinale limitatamente all'utenza Inps con i risultati registrati nel 2011, si è notato un miglioramento nella capacità di risposta delle sedi territoriali (minore necessità di reiterare gli accessi in sede per la medesima pratica e maggiore conoscenza e utilizzo del mezzo telematico).

Anche per questo filone di indagine, l'analisi dei risultati raccolti con la metodologia di tipo qualitativo consentirà nel corso del 2013 l'avvio della fase di rilevazione quantitativa.

3. Decentramento regionale della gestione e del monitoraggio delle indagini sulla qualità percepita presso gli sportelli dell'Inps.

L'esperienza maturata negli anni precedenti riguardo la realizzazione di iniziative di customer satisfaction, rivolte a raccogliere secondo modalità

sistematiche (il cosiddetto "kit di customer satisfaction") le valutazioni degli utenti sulla percezione di qualità dei servizi loro erogati dall'Inps anche allo scopo di stilare piani di miglioramento sulle criticità rinvenute, ha consentito di procedere, fin dai primi mesi dell'anno 2012 al decentramento a livello regionale di tali attività.

Alle Direzioni regionali è stato affidato infatti, sia l'avvio delle indagini, sia il loro monitoraggio, sia infine il controllo dei risultati ottenuti e dei piani di miglioramento avviati. Tale innovazione procedurale consente pertanto di avvicinare la gestione e il controllo dei risultati ai contesti sociali e organizzativi dai quali traggono origine, orientando in modo più incisivo ed efficace le azioni di miglioramento continuo.

Le risultanze delle varie indagini hanno consentito, tra l'altro, di apportare nel corso del 2012 ulteriori perfezionamenti al sistema di "customer care" già definito e avviato nell'anno precedente. Ciò, in particolare, per quanto concerne alcune criticità evidenziate nel corso delle iniziative di customer satisfaction e relative soprattutto ai tempi di attesa talvolta eccessivamente lunghi e alla frequente necessità di accedere almeno due volte agli sportelli per avere una risposta esauriente al proprio quesito. Le misure adottate in ordine all'evoluzione del nuovo assetto organizzativo e funzionale del servizio di informazione e consulenza dell'Istituto (circolare 66/2012) hanno infatti riguardato tanto l'adeguamento dell'orario di apertura al pubblico, quanto la Valorizzazione dell'attività di informazione e consulenza nell'ambito del piano di produzione, anche per presidiare maggiormente i canali di comunicazione e rafforzare le funzioni di assistenza ai cittadini e alle imprese.

6. Pari opportunità e bilancio di genere

Il tema delle pari opportunità è recepito nelle innovazioni normative emanate negli ultimi anni in relazione alle amministrazioni pubbliche a costituisce un elemento di rilievo nell'ambito dello sviluppo delle risorse umane, rivolto all'incremento delle performance di qualsiasi tipo di organizzazione, e ancor più nelle pubbliche amministrazioni, in cui si caratterizza come elemento trasversale per il perseguimento della missione e il rispetto dei valori che guidano le attività e i processi decisionali di carattere strategico e operativo.

In generale, le pari opportunità richiedono un approccio sistematico riguardo alla prospettiva (interna e/o esterna) e alla dimensione di riferimento (genere, disabilità, ecc.). Sul primo punto, l'amministrazione è allo stesso tempo datore di lavoro (prospettiva interna) e fornitore di beni e servizi (prospettiva esterna); sul secondo aspetto sono molteplici le dimensioni che caratterizzano le pari opportunità: genere, disabilità, religione, ecc..

Le politiche di sviluppo delle risorse umane, riguardo alle pari opportunità e al benessere organizzativo, hanno condotto all'espletamento di una serie di attività in sinergia tra le strutture dell'Istituto.

Bilancio di genere.

Il bilancio di genere - ai sensi della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 23 maggio 2007 *"Sulle misure per attuare parità e pari opportunità tra uomini e donne nelle amministrazioni pubbliche"* - costituisce un documento volto ad evidenziare la distribuzione delle risorse economiche tra i due generi, verificando l'impatto e l'efficacia degli interventi di spesa.

Le disposizioni contenute nella citata Direttiva sono state conformemente recepite in INPS nell'ambito dell'annuale predisposizione della rendicontazione sociale, già a partire dal Bilancio sociale 2007. Il bilancio di genere viene pertanto a costituire un naturale "corollario" del bilancio sociale, considerato il comune obiettivo di rendicontazione sociale e la circostanza che entrambi impattano sugli aspetti organizzativi e allocativi delle risorse pubbliche.

In continuità con i documenti predisposti per gli esercizi precedenti, anche il Bilancio sociale 2011 dedica ampia attenzione alle tematiche di genere, sviluppandole all'interno del documento e collocandole nell'ambito dei singoli argomenti trattati

Si segnala che Bilancio sociale, approvato annualmente dal Consiglio di indirizzo e vigilanza, ai sensi dell'art. 46 del Regolamento per l'amministrazione

e contabilità dell'Istituto, viene pubblicato nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet dell'Istituto.

Si evidenzia, infine, che nel fissare le linee di indirizzo per la predisposizione del Bilancio sociale 2012, la cui pubblicazione è prevista per la seconda metà del corrente anno, il Civ (Deliberazione n. 3 del 26 febbraio 2013) ha ritenuto indispensabile che sia individuato uno specifico capitolo all'interno del Bilancio sociale dedicato al bilancio di genere, da utilizzare anche ai fini di quanto previsto in materia dal D. Lgs. n. 150/2009.

Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni.

L'art. 57, comma 1, del Decreto legislativo del 30 marzo 2001, n. 165 e s.m., come modificato dall'articolo 21, comma 1, lettera b), legge n. 183 del 2010, prevede l'istituzione presso le pubbliche amministrazioni del *"Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni"* (di seguito CUG), che sostituisce, unificando le competenze in un solo organismo, i comitati per le pari opportunità e i comitati paritetici sul fenomeno del *mobbing*, costituiti in applicazione della contrattazione collettiva, con compiti consultivi, propositivi, di verifica e promozione di azioni positive.

In applicazione della normativa richiamata, la Presidenza del Consiglio dei Ministri ha adottato la Direttiva del 4 marzo 2011, con la quale si definiscono le *"Linee guida sulle modalità di funzionamento dei "Comitati Unici di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni" (art. 21, legge 4 novembre 2010, n. 183)"*.

Nel corso del 2011, sia l'Inps che gli enti soppressi Inpdap ed Enpals hanno ciascuno costituito i propri Comitati, con determinazioni dei rispettivi Direttori generali.

Le attività dell'anno 2012 hanno risposto prioritariamente all'esigenza di pervenire all'integrazione dei tre Comitati, raccogliendo le diverse esperienze maturate e le specificità organizzative per individuare convergenti linee progettuali.

Assume rilievo, a tale proposito, la predisposizione da parte del Cug del Piano triennale di azioni positive per il triennio 2013-2014, in attuazione dell'art 98 del D. Lgs. N. 198, dell'11 aprile 2006.

Finalità generale del Piano *"è quella di promuovere il principio delle pari opportunità, per realizzare un'attività di prevenzione e contrasto contro il verificarsi di possibili forme di discriminazione diretta o indiretta"*. A tale riguardo, si individuano le seguenti aree di intervento:

- Conciliazione tra tempi di vita e di lavoro,
- Ruolo e attività del Cug,
- Benessere organizzativo,
- Formazione informazione,
- Monitoraggio, statistiche e documenti di rendicontazione.

Il Piano delle azioni positive 2012-2014 predisposto dal Cug è stato sottoposto all'attenzione degli Organi dell'Ente, raccogliendone la condivisione, così da potersi tradurre in specifiche azioni organizzative ciascuna con precisi obiettivi da realizzare distintamente nell'arco del triennio.

Si ricorda, infine, che è stata creata nell'ambito della Intranet dell'Istituto, una sezione dedicata al CUG, utile per pubblicizzare le sue attività e la diffusione di informazioni sul tema delle pari opportunità. Il Comitato è stato altresì dotato di una casella di posta elettronica ComitatoUnicoGaranzia@inps.it.

Conciliazione tempi di vita e di lavoro.

La promozione di politiche aziendali di conciliazione della vita professionale e familiare è da realizzare tramite una serie di azioni integrate e coerenti volte a favorire un miglioramento delle condizioni di lavoro e una maggior soddisfazione e partecipazione dei dipendenti. In tale area di intervento si inquadrano anche le iniziative volte a introdurre e/o rafforzare gli istituti inerenti alla flessibilità lavorativa (part time, telelavoro, ecc.) e quelle inerenti alla mobilità sostenibile.

La normativa di riferimento sul telelavoro domiciliare risale all'Accordo nazionale del 14 dicembre 2007, reso applicativo dalla Circolare n. 80 del 2008. Nel corso del 2011 la Direzione centrale Risorse umane si è impegnata in un'attività di monitoraggio sul territorio da cui è emersa la necessità di omogeneizzare e razionalizzare l'applicazione del telelavoro presso le diverse sedi. A tal fine sono state impartite apposite istruzioni per monitorare ulteriormente, a livello regionale e centrale, il rinnovo oppure l'attivazione di nuovi progetti di telelavoro procedendo ad un'attenta valutazione delle motivazioni addotte dai dipendenti che devono consistere in gravi ed oggettive esigenze personali o familiari che non possono essere soddisfatte con gli istituti contrattuali ordinari. La concessione del telelavoro determina solo una modifica temporanea del luogo di adempimento della prestazione e, in quest'ottica, le direzioni regionali sono state invitate a revocare i progetti attivati prima dell'Accordo del 2007. Il telelavoro è finalizzato ad agevolare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali della struttura.

Per ciò che riguarda la mobilità sostenibile, in relazione alle soluzioni di trasporto alternativo, in aderenza all'art. 59 del D.P.R. 509/79 e s.m. e al Decreto del Ministero dell'Ambiente 27 marzo 1998, è stata attivata la convenzione con il gestore del servizio di trasporto pubblico locale per ottenere agevolazioni per i lavoratori e le lavoratrici della Direzione generale nell'acquisto di abbonamenti annuali (Messaggio N. 015107 del 22/07/2011).

Nell'ambito delle attività volte alla conciliazione della vita professionale e familiare, s'inserisce anche il progetto di realizzazione dell'asilo nido aziendale presso la Direzione generale dell'Istituto. L'asilo nido INPS "I Nostri Piccoli Sorrisi" è stato inaugurato il 22 luglio 2010 e costituisce una dimostrazione della grande sensibilità dell'Amministrazione, che offre un valido servizio a favore dei dipendenti dell'Istituto. Le iscrizioni al nido per l'anno educativo 2011/2012 sono state aperte con il messaggio n. 012664 del 10 giugno 2011, in aderenza al Regolamento dello stesso.

Il Piano triennale delle azioni positive 2012-2014 predisposto dal Cug prevede un insieme di azioni in materia di conciliazione tra tempi di vita e di lavoro volte a favorire un miglioramento delle condizioni di lavoro e una maggiore soddisfazione e partecipazione dei dipendenti.

In tale ambito le azioni previste dal Piano riguardano:

- Flessibilità lavorativa: verifica dello stato di attuazione degli istituti del telelavoro, del part time, della banca delle ore e delle forme di flessibilità oraria;
- Servizi di conciliazione / *care* tra tempi di vita e di lavoro: favorire la conciliazione tra genitorialità e impegno lavorativo, in particolare nelle strutture operanti in contesti metropolitani e nelle grandi città, segnati da maggiori difficoltà nella gestione dei tempi e degli spostamenti; ciò, attraverso: una valutazione ed eventuale sperimentazione dei voucher per servizi di conciliazione/*care*, il contributo all'acquisto di abbonamenti al servizio di trasporto pubblico, la valutazione della possibile estensione del welfare Inps gestione ex Inpdap.

7. Il processo di redazione della relazione sulla performance

7.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Il processo di redazione della presente Relazione si è svolto secondo le indicazioni fornite dalla CIVIT con la delibera n. 5/2012 "Linee guida ai sensi dell'art. 13, comma 6, lettera b), del D. Lgs. n.150/2009, relative alla struttura e alla modalità di redazione della Relazione sulla performance di cui all'art.10, comma 1, lettera b), dello stesso decreto".

Di seguito una descrizione sintetica delle fasi, dei soggetti e dei tempi di redazione della Relazione, a garanzia della trasparenza su ogni fase del Ciclo di gestione della performance richiesta dall'articolo 11, comma 3, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150.

In particolare, il processo è stato sviluppato secondo quattro fasi logiche:

1. la fase di **raccolta degli elementi di valutazione del contesto, interno ed esterno**, ha visto coinvolte la D.C. Pianificazione e controllo di gestione e l'ufficio Studi e Ricerche per un arco temporale di mesi due;
2. la fase di **analisi del contesto esterno ed interno** ha visto coinvolte tutte le Direzioni Centrali, con particolare riguardo alla D.C. Pianificazione e controllo di gestione, l'ufficio Studi e Ricerche, la D.C. Risorse Umane e la DC. Bilanci e servizi fiscali per un arco temporale di mesi tre;
3. la fase di **valutazione e rappresentazione dei risultati di performance**, è stata condotta con l'ausilio del sistema informativo di pianificazione e controllo utilizzato dall'Istituto basato sulla piattaforma SAP-BW Sem. Le relative attività hanno coinvolto particolarmente la D.C. Pianificazione e controllo di gestione, la D.C. Risorse strumentali e la D.C. Risorse Umane e si sono protratte per un arco temporale di mesi tre.
4. la fase di **comunicazione della Relazione** sia all'interno che all'esterno, nonché la pubblicazione sul sito istituzionale, sono affidate alla D.C. Comunicazione.

Fase	Arco temporale				
	mar-12	apr-12	mag-12	giu-12	lug-12
1.	•	•			
2.	•	•	•		
3.		•	•	•	
4.					•

Il processo di predisposizione del Piano è stato accompagnato dall'OIV che ha supportato l'Amministrazione fornendo indicazioni di carattere metodologico coerenti con i principi di trasparenza, immediata intellegibilità, veridicità e verificabilità dei contenuti, partecipazione e coerenza interna ed esterna, individuati dalla CIVIT.

Il processo di programmazione e budget

Il Direttore Generale, dà avvio al processo di programmazione e budget, attraverso una specifica circolare che individua le priorità gestionali per l'anno ed attiva i centri di responsabilità a livello centrale e regionale:

- Le **Direzioni Centrali** elaborano le proposte dei piani di attività relativi ai programmi obiettivo e dei piani di funzionamento. Nell'ambito della proposta, individuano anche gli obiettivi che devono essere perseguiti dalle altre strutture centrali coinvolte nella realizzazione del programma obiettivo.

Pertanto, per ciascun programma obiettivo, le direzioni centrali individuano le aree dirigenziali responsabili che propongono il piano delle attività per gli obiettivi loro assegnati, ed il relativo impiego di risorse umane ed economiche.

Previa opportuna negoziazione si perviene al consolidamento della proposta che il Direttore centrale trasmette al Direttore Generale.

- Le **Direzioni Regionali** individuano gli obiettivi di produzione, funzionamento e qualità da assegnare alle aree dirigenziali della sede regionale ed alle strutture di produzione (Direzioni Metropolitane, Direzione Provinciale, Filiali di Coordinamento, Aree dirigenziali della sede regionale).

Le aree dirigenziali della sede regionale sviluppano le proposte di piani di funzionamento.

Le strutture di produzione formulano proposte per il piano di produzione, il piano degli obiettivi di qualità, il piano di recupero delle criticità ed il budget economico.

Per quanto riguarda le aree metropolitane, il Direttore dell'area provvede anche al consolidamento del budget a livello metropolitano.

Le Direzioni Regionali, in base alle proposte, avviano la fase di negoziazione per il consolidamento e formulano la proposta di budget al Direttore Generale.

L'impiego delle risorse umane e delle risorse economiche, proposte nei singoli piani elaborati dalle strutture centrali e regionali, è oggetto di specifiche analisi di congruità rispetto agli obiettivi economici indicati nella Nota Preliminare, da parte delle Direzioni Centrali responsabili dei budget di spesa (D. C. risorse umane e D.C. risorse strumentali) e della Direzione Centrale pianificazione e controllo di gestione.

Successivamente alle analisi di congruità, si procede alla validazione, all'aggregazione e alla formalizzazione finale della proposta di budget.

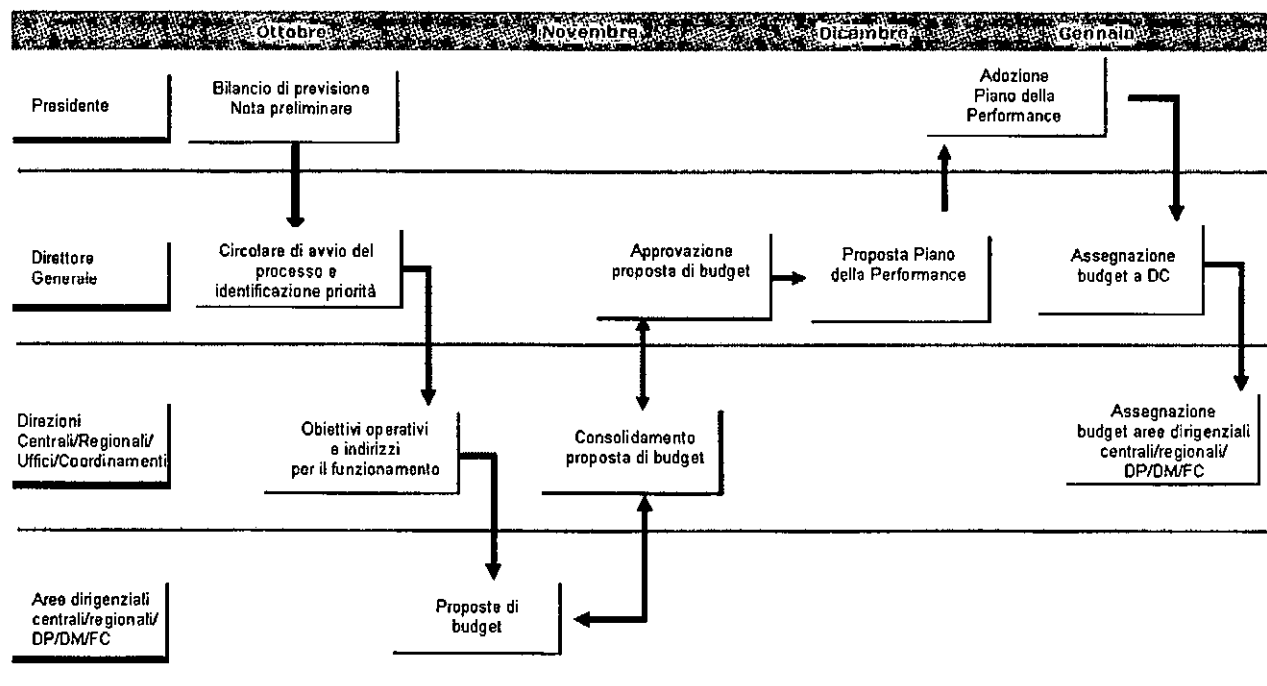
Il Direttore Generale approva la proposta di budget, inserendola nel Piano della Performance che il Presidente adotta entro il mese di gennaio.

Successivamente all'adozione del Piano della Performance, il Direttore Generale, con propri provvedimenti, procede ad assegnare il budget ai centri di responsabilità di livello centrale e regionale.

Di conseguenza, i Direttori centrali e regionali, con propri provvedimenti, procedono all'assegnazione del budget ai dirigenti responsabili delle strutture ed aree di competenza.

Di seguito viene illustrato lo sviluppo del processo.

Il processo di programmazione e budget



Le attività di riprogrammazione e le verifiche periodiche

Nel quadro del processo di implementazione e successiva gestione del ciclo di pianificazione si inseriscono le attività di riprogrammazione, degli obiettivi e dei piani di impiego delle risorse, che si dovessero rendere necessarie al fine di recepire i cambiamenti intervenuti nel corso dell'esercizio, relativamente alle variabili esogene che possono incidere nel perseguimento delle finalità dell'Istituto.

Potrebbe, infatti, presentarsi la necessità, per cause esterne all'Amministrazione di effettuare, in corso d'anno, integrazioni e/o variazioni alle linee guida gestionali ed agli obiettivi, ed ai relativi piani di attività e di impiego delle risorse. Tali variazioni vengono attuate con modalità diversificate e la loro efficacia coincide con l'adozione dell'atto di accoglimento della proposta di variazione.

In particolare:

- per il caso delle linee guida gestionali, il processo di riprogrammazione segue le stesse modalità previste nella prima fase di definizione e assegnazione degli obiettivi ad inizio anno, ovvero il Direttore Generale formula, di concerto con il responsabile della struttura interessata, una proposta di variazione dei programmi obiettivo, integrata dai relativi piani di attività e di impiego delle risorse umane ed economiche, che verrà formalmente adottata dal Presidente con propria determinazione;
- per il caso dei programmi-obiettivo, la riprogrammazione ha luogo previa determinazione del Direttore Generale su proposta del responsabile della struttura competente corredata dai relativi piani di attività e di impiego delle risorse umane ed economiche.

Diversamente, per le azioni correttive della gestione che potrebbe essere opportuno attivare per correggere le anomalie gestionali e gli scostamenti rilevati nell'ambito della fase di monitoraggio dell'andamento della performance, l'attività di riprogrammazione riguarda la dimensione operativa della gestione, essendo finalizzata alla rimodulazione delle attività e dell'impiego delle risorse, legati all'attuazione degli obiettivi già assegnati al centro di responsabilità. La finalità in questo caso è di fornire un meccanismo dinamico che consenta di ricalibrare comportamenti organizzativi ed individuali assicurando il pieno raggiungimento degli obiettivi definiti.

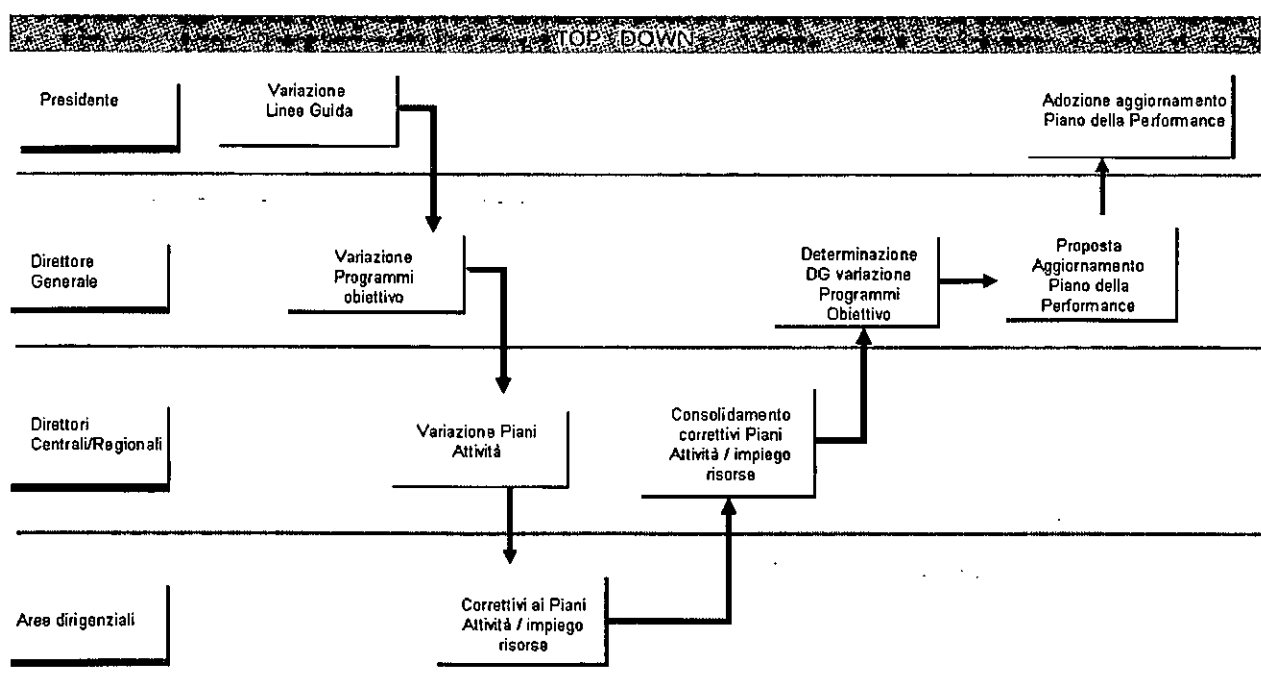
Ciò considerato, la riprogrammazione dei piani originariamente disposti si svolge parallelamente alle operazioni di verifica trimestrale, previo accoglimento da parte del responsabile del CdR della proposta formulata dal dirigente/responsabile di area.

Le scadenze per la formalizzazione delle attività di riprogrammazione, disposte in relazione a ciascuno dei tre livelli, sono fissate al:

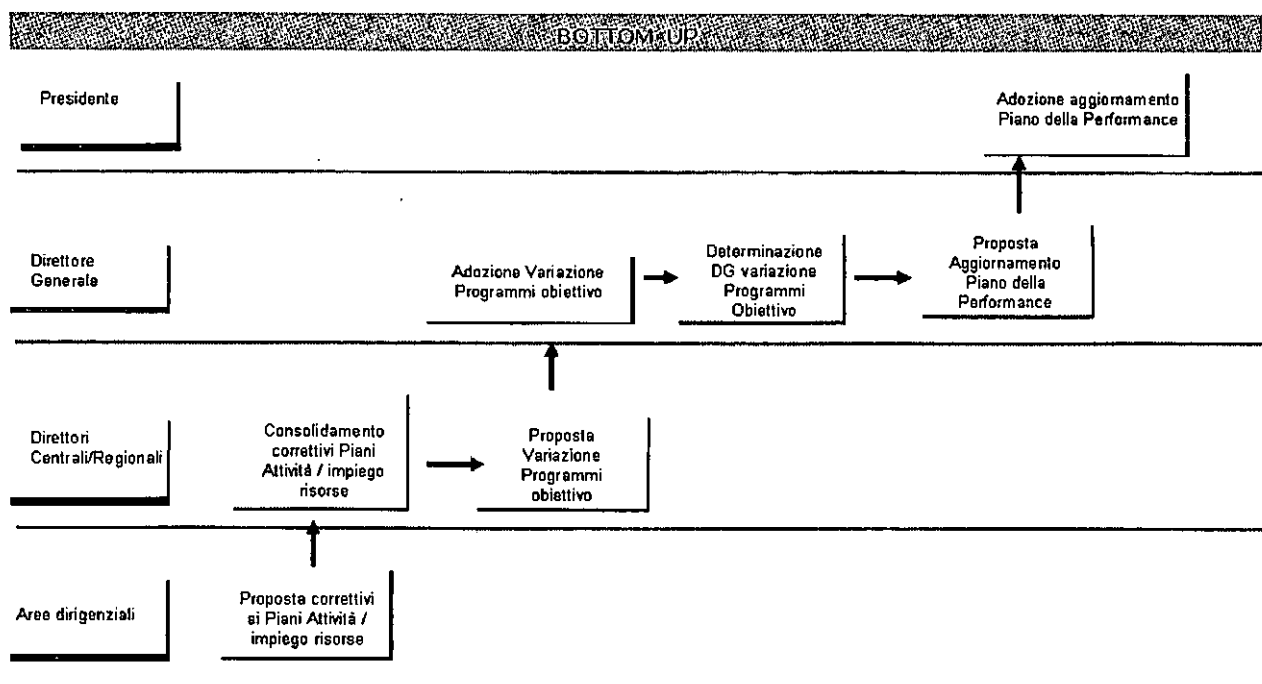
- 30 aprile relativamente al periodo di competenza gennaio-marzo;
- 31 luglio relativamente al periodo di competenza aprile-giugno;
- 31 ottobre relativamente al periodo di competenza luglio-settembre.

Alle medesime scadenze viene effettuata la verifica delle attività svolte nel trimestre precedente.

Il processo di Riprogrammazione



Il processo di Riprogrammazione



Le verifiche periodiche che si effettuano trimestralmente con il coordinamento della DC Pianificazione e controllo di gestione, rappresentano i momenti di analisi e controllo dei risultati della produzione e dell'andamento dei costi. In tale ambito, pertanto, possono essere formalizzate le variazioni e le integrazioni ai piani operativi.

7.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance

L'Inps già da anni utilizza un processo di pianificazione, programmazione e budget (conforme al D.P.R. 97/2003) che consente di integrare le diverse prospettive strategiche ed operative, con gli aspetti economici e finanziari.

È un sistema perciò consolidato ed integrato anche con il sistema di contabilità analitica, che permette all'Istituto di conoscere le proprie dimensioni economiche, valutare l'operato ed il raggiungimento degli obiettivi.

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

Punti di forza e debolezza nel ciclo di gestione della performance

Forza:

E' rappresentata dalla coerenza tra gli obiettivi strategici e gli obiettivi operativi ed il loro collegamento con il sistema premiante.

Attraverso il sistema SAP-BWSEM utilizzato in Inps, per la misurazione della performance, vengono verificati il raggiungimento degli obiettivi ed il relativo utilizzo di risorse umane ed economiche, in funzione della programmazione effettuata.

La misurazione della performance raggiunta rientra nell'ambito dell'individuazione della retribuzione di risultato del personale dirigente, come previsto dall'art. 6 del CCNI 2011 al punto A.2.

Ulteriore elemento positivo è costituito dalla coerente articolazione tra la dimensione strategica triennale del Piano della performance conferita dal riferimento alla Relazione programmatica del Civ e la precisa indicazione degli obiettivi propri della gestione annuale, tale da consentire al Piano, al tempo stesso, coerenza di azione a lungo termine assieme ad un'adeguata flessibilità e rapidità di risposta ad un contesto normativo e socio-economico in costante e rapida trasformazione.

Debolezza:

L'anno di riferimento della presente Relazione è stato caratterizzato - come più volte richiamato - dal nuovo e imprevisto contesto istituzionale derivante dall'art. 21 della legge 214/2011, da cui è scaturita la necessità di predisporre un Piano della performance articolato in tre sezioni, ciascuna riferita ad un proprio sistema di rendicontazione. Ad ogni modo, già dall'anno 2013 il ciclo della performance in Inps potrà avvalersi degli effetti della progressiva integrazione organizzativa oltre che dell'avvio di un sistema integrato di programmazione e budget.

8. Elenco Allegati

ALLEGATO 1: Sezione Gestione privata

- 1.1 Risultati Direzioni centrali**
- 1.2 Risultati Direzioni regionali**

ALLEGATO 2: Sezione Gestione pubblica

- 2.1 Risultati Direzioni centrali**
- 2.2 Risultati Direzioni regionali**

ALLEGATO 3: Sezione Gestione lavoratori sport e spettacolo

ALLEGATO 4: Qualità dei servizi

Sulla base delle considerazioni esposte, ove il Presidente concordi, è stato predisposto l'allegato schema di determinazione.

Roma, 30 agosto 2013

Il Direttore
Pianificazione e Gestione

2/9/2013

Il Direttore generale

Sulla base delle considerazioni esposte, ove il Presidente concordi, è stato predisposto l'allegato schema di determinazione.

Roma, 30 agosto 2013

Il Direttore centrale
Pianificazione e Controllo di Gestione

INPS - UFF. OO.CC. - Pervenuto il 5 SET. 2013

Il Direttore generale

