

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 89

OGGETTO: Relazione sulla Performance 2024.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Seduta del 5 giugno 2025

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

Vista la legge 9 marzo 1989, n. 88;

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

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

Visto il D.P.R. del 9 febbraio 2024 di nomina del Presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Visto il D.P.C.M. del 13 marzo 2024 di nomina del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Visto il D.M. del 29 aprile 2024 di nomina del Direttore generale dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Visto il Regolamento di Organizzazione dell'Istituto adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 6 maggio 2020, da ultimo modificato con determinazione commissariale n. 49 del 14 settembre 2023;

Visto l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 137 del 7 settembre 2022, da ultimo modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 1 del 15 gennaio 2025;

Il Segretario

Il Presidente

Visto il D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, "*Attuazione della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*";

Preso atto delle Linee guida emanate, ai sensi dell'art.3, comma 1, del D.P.R. 9 maggio 2016 n. 105, dal Dipartimento della Funzione Pubblica, a cui sono state attribuite le funzioni di indirizzo, coordinamento e monitoraggio in materia di ciclo della performance;

Vista la "*Relazione programmatica per gli anni 2024-2026*", approvata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con deliberazione n. 33 del 17 luglio 2023;

Viste le "*Linee guida gestionali dell'INPS per l'anno 2024*", individuate con determinazione del Commissario straordinario n. 57 del 4 ottobre 2023;

Visto il bilancio preventivo per l'esercizio 2024 predisposto con determinazione del Commissario straordinario n. 79 dell'8 novembre 2023 e successivamente approvato in via definitiva dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con deliberazione n. 40 del 19 dicembre 2023;

Vista la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.84 del 25 settembre 2024, con la quale è stata predisposta la "Seconda nota di variazione al bilancio preventivo finanziario generale di competenza e di cassa ed economico-patrimoniale generale dell'INPS per l'esercizio 2024", successivamente approvata in via definitiva dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con deliberazione n.18 del 30 ottobre 2024;

Visto il "*Sistema di Misurazione e Valutazione della performance 2024*", adottato con determinazione del Commissario straordinario n. 110 del 21 dicembre 2023;

Visto il "*Piano integrato di Attività e Organizzazione 2024-2026*" adottato con determinazione commissariale n. 5 del 31 gennaio 2024 come aggiornato, relativamente alla sottosezione 3.3 "*Piano triennale dei fabbisogni di personale*", con determinazione del Commissario straordinario n. 19 del 23 febbraio 2024;

Vista la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 59 del 17 luglio 2024 con la quale è stata aggiornata la sottosezione 3.3.1 del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024/2026 (Piano della Formazione 2024-2026);

Vista la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 29 gennaio 2025 con la quale si è provveduto all'ulteriore aggiornamento della sezione 3.3 del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024/2026 adottato con determinazione commissariale n. 5 del 31 gennaio 2024 – Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale 2024/2026;

Vista la relazione predisposta dalla Direzione generale;

Su proposta del Direttore generale,

DELIBERA

di approvare la "*Relazione sulla Performance 2024*", unitamente agli allegati 1 e 2, che costituiscono parte integrante della presente deliberazione.

La Relazione sulla Performance 2024 sarà trasmessa all'Organismo Indipendente di Valutazione per gli adempimenti connessi all'attività di validazione ai sensi dell'art. 14, comma 4, lett. c) e comma 6 del D.Lgs. n. 150/2009.

La predetta Relazione sarà altresì trasmessa al Consiglio di Indirizzo e Vigilanza.

La *Relazione sulla Performance 2024* dovrà essere pubblicata nella sezione "*Amministrazione trasparente*" del sito istituzionale ed inserita nel Portale della Performance del Dipartimento della Funzione Pubblica.

IL SEGRETARIO

Gaetano Corsini

IL PRESIDENTE

Gabriele Fava

Relazione sulla performance 2024

Redatta in attuazione dell'art. 10, comma 1, lett. b) del D. Lgs. n.150/2009 e secondo gli indirizzi impartiti dal Dipartimento della funzione pubblica (Linee guida n. 3/2018)

INDICE

Premessa	pag. 4
1 Scheda anagrafica dell'Istituto e informazioni di interesse dei cittadini	pag. 8
2 Il contesto esterno ed interno	pag. 13
3 Il capitale umano	pag. 18
4 Il processo di evoluzione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP)	Pag. 28
5 Il ciclo di Programmazione	pag. 31
6 Il Valore Pubblico	pag. 37
7 Performance strategica	pag. 41
8 Obiettivi generali di Ente (OGE)	pag. 47
9 Ambiti e sotto ambiti valoriali – risultati più significativi	pag. 50
10 Area Legale e Medico Legale	pag. 67
11 Progetti Locali	pag. 71
12 Pari opportunità ed equilibrio di genere	pag. 73
13 Misurazione e valutazione della Performance	pag. 82
14 Rischi corruttivi e Trasparenza	pag. 95

INDICE

Allegati

- 1) Allegato 1 – Linee Guida gestionali (LGG) 2024
- 2) Allegato 2 – Progetti Locali 2024

PREMESSA

La relazione sulla performance è stata redatta in applicazione dell'articolo 10, comma 1, lett. b), del decreto legislativo 150/2009 e ss.mm..

Nel documento vengono evidenziati i risultati, a consuntivo, degli obiettivi dell'anno 2024, individuati in attuazione delle Linee di indirizzo emanate dagli Organi e formalizzati nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024-2026 (PIAO) adottato con la Determinazione del Commissario straordinario n. 5 del 31 gennaio 2024.

A seguito della rimodulazione del Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale 2023/2025 (determinazione commissariale n. 15 del 14 febbraio 2024) è stata aggiornata la sezione 3.3 del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024/2026 (Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale 2024/2026) (determinazione commissariale n. 19 del 23 febbraio 2024).

Inoltre, con la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 59 del 17 luglio 2024 è stata aggiornata la sottosezione 3.3.1 del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024/2026 (Piano della Formazione 2024-2026).

Da ultimo, con ulteriore deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 29 gennaio 2025 si è provveduto all'ulteriore aggiornamento della sezione 3.3 del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024/2026 adottato con determinazione commissariale n. 5 del 31 gennaio 2024 – Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale 2024/2026.

Il documento è stato redatto secondo gli indirizzi impartiti dal Dipartimento della funzione pubblica con le Linee guida n. 3/2018.

Il sistema del controllo gestionale è articolato secondo verifiche periodiche, come peraltro indicato nel PIAO 2024-2026 slide 105 (delibera commissariale n. 5 del 31 gennaio 2024).

In particolare, la verifica dell'andamento degli obiettivi è effettuata:

- 1) mensilmente, mediante le consuete reportistiche del controllo gestionale;
- 2) trimestralmente mediante l'elaborazione del «*Rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza*» art. 3 del decreto legislativo n. 479 del 30 giugno 1994), posto all'attenzione degli Organi, nel quale sono evidenziati lo stato di avanzamento degli obiettivi e le cause che ne hanno causato il mancato o ritardato conseguimento.

Nella presente relazione sono riportati i risultati dei diversi obiettivi annuali con l'evidenza, per quelli più significativi, delle motivazioni degli scostamenti negativi.

Per quelli non espressamente evidenziati, sono dovuti, per lo più, a cause esterne non prevedibili (esempio: nuove disposizioni normative; eventi calamitosi; ecc..) oppure a criticità operative.

Nei *Rapporti trimestrali dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza* sono evidenziate, nel dettaglio, le cause degli scostamenti.

Fasi, Soggetti, Tempi e Responsabilità

Il processo di redazione della presente Relazione si è svolto secondo le indicazioni e gli indirizzi della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, con le seguenti fasi.



**SCHEDA ANAGRAFICA
DELL'ISTITUTO E
INFORMAZIONI DI
INTERESSE DEI CITTADINI**

01

Dati di sintesi

Denominazione:		Istituto Nazionale di Previdenza Sociale
Sede legale:		Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma
Codice Fiscale e Partita IVA:		80078750587 - 02121151001
Sito Web:		https://www.inps.it
Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali:		Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 21 del 30 maggio 2024

STRUTTURE SUL TERRITORIO	
Direzione Generale	1
Direzioni Regionali	20
Direzioni di Coordinamento Metropolitano	3
Direzioni Provinciali	103
Filiali Metropolitane	12
Filiale Provinciale	1
Agenzie Complesse	36
Agenzie Territoriali	270
Punti INPS	53

Con Delibere del Consiglio di Amministrazione nn. 136 e 137 del 18 dicembre 2024 sono state approvate le variazioni riferite rispettivamente alla Direzione di Coordinamento metropolitano di Roma ed alla Direzione regionale Sicilia.

ORGANI ISTITUZIONALI E ALTRI ORGANI

L'architettura di governo e di gestione dell'Istituto è stata modificata dal decreto-legge 10 maggio 2023, n. 51, "Disposizioni urgenti in materia di amministrazione di enti pubblici, di termini legislativi e di iniziative di solidarietà sociale", convertito con modificazioni dalla legge 3 luglio 2023, n. 87. Con determinazione commissariale n. 49 del 14 settembre 2023, è stato aggiornato il Regolamento di Organizzazione dell'Istituto.



Presidente



Consiglio di
Amministrazione



Consiglio di Indirizzo
e Vigilanza



Collegio dei Sindaci



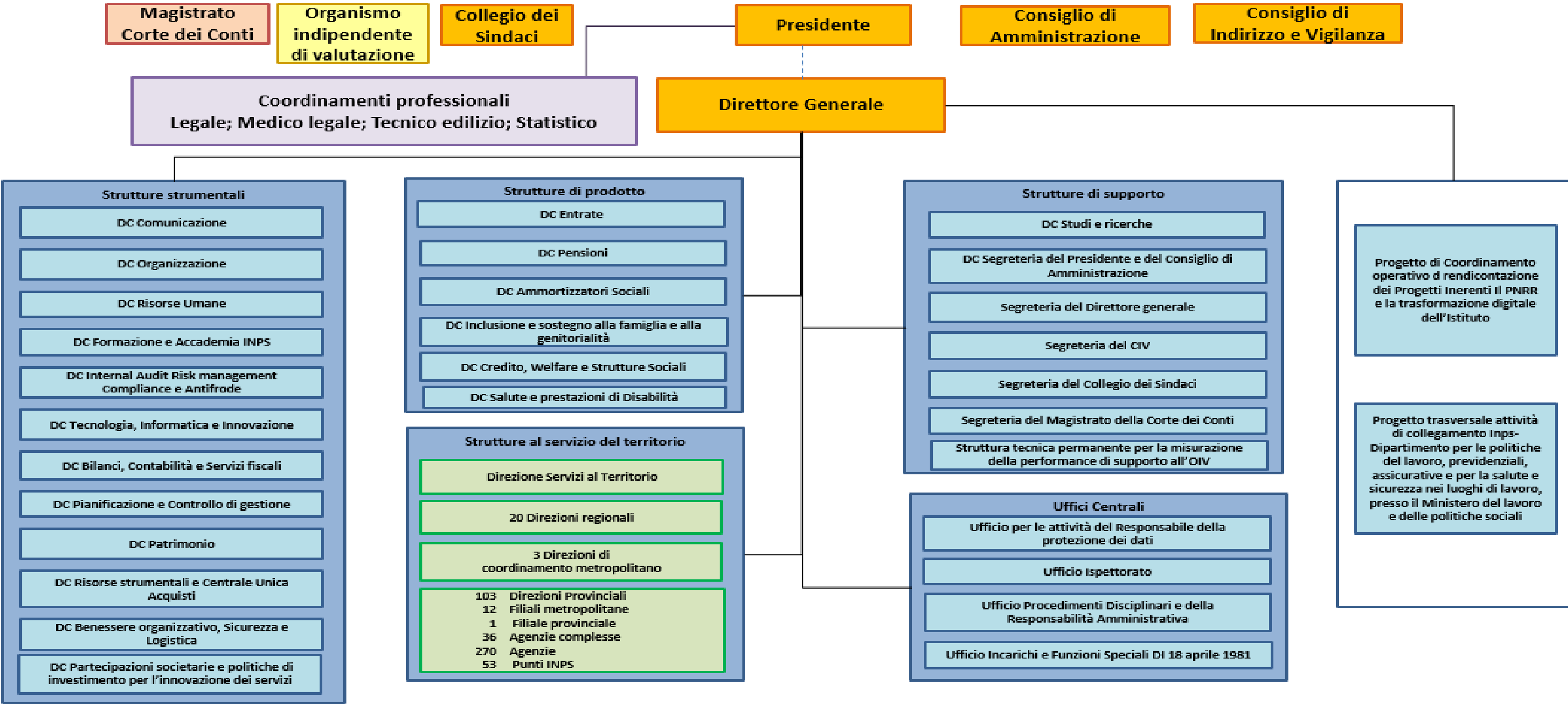
Direttore Generale

Operano, altresì, all'interno dell'Istituto:

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

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

Struttura organizzativa



Ordinamento delle Funzioni Centrali e Territoriali (Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 1 del 15 gennaio 2025)

Le modalità di presidio «digitale» delle attività

Nella tabella sono sintetizzate le modalità di presidio digitale delle attività. I dati sono riferiti al periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2024.

Accessi al Portale INPS	al 31/12/2024
medi giornalieri	
con credenziali	1.308.096
solo consultazione	1.482.380

Accessi al Portale INPS per età	al 31/12/2024
Fino a 20 anni	5.367.948
Dai 21 ai 40	167.609.209
Dai 41 ai 65	246.776.490
Oltre 65 anni	58.481.636

Richiesta principali servizi on line con autenticazione	al 31/12/2024
Fascicolo previdenziale del cittadino	96.901.656
Supporto formazione e lavoro	22.888.392
Cedolino pensione - Servizi	20.978.996
Assegno unico e universale	19.871.704
ISEE Portale Unico	19.599.622
Modifica PIN On Line	15.536.396
Gestione contatti personali	15.034.578
Bonus asilo nido e supporto domiciliare - Domanda	12.357.084
Attestati malattia - Consultazione	10.370.783
Invio domande NASPI	9.263.127

Contact Center - Principali servizi richiesti	al 31/12/2024
Estratto pagamenti	3.266.720
ADI - assegno di inclusione	1.821.450
Stato domanda	1.029.433
Prenotazione accesso sportelli di sede	948.833
Visualizzazione corrispondenza INPS	886.208
Stato domanda - invalidità civile	640.432
AUU - consultazione assegno unico universale	329.088
Contributo asilo nido	270.926
Assegno unico per figli a carico	234.435
Pensioni - dettaglio rata pagamento	204.972

IL CONTESTO ESTERNO ED INTERNO

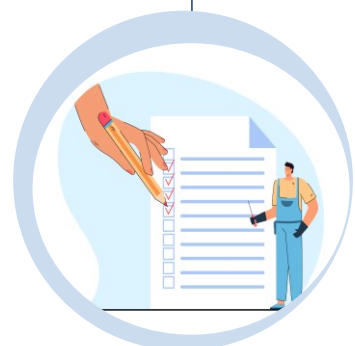
02

Il contesto esterno



L'Italia ha redatto ad Aprile 2021 il **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza** (PNRR) articolato in sette Missioni e 16 Componenti. Le sette Missioni del Piano sono:

1. digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo
2. rivoluzione verde e transizione ecologica
3. infrastrutture per una mobilità sostenibile
4. istruzione e ricerca
5. inclusione e coesione
6. salute
7. REPowerEU



Il **Decreto Legge 2 marzo 2024, n. 19, convertito dalla Legge 29 aprile 2024, n. 56**, ha ripristinato i **ruoli ispettivi dell'INPS** e dell'INAIL. L'attività di vigilanza dell'INPS è diretta a rilevare, intercettare e **contrastare i fenomeni fraudolenti** nel mondo del lavoro, riferibili a condotte illecite di aziende e lavoratori; è altresì diretta all'accertamento delle frodi compiute e al recupero delle somme evase o indebitamente erogate, con l'obiettivo di **salvaguardare l'equilibrio finanziario del sistema previdenziale**. Il contrasto all'evasione ed elusione contributiva è svolto in sinergia tra la funzione di vigilanza documentale e la funzione di vigilanza ispettiva.



Il **Decreto legislativo 3 maggio 2024, n. 62**, emanato in attuazione della Legge Delega 22 dicembre 2021, n. 227, introduce importanti cambiamenti nella normativa relativa alla **disabilità** per assicurare e rimuovere gli ostacoli e per attivare i sostegni utili al pieno esercizio delle libertà e dei diritti civili e sociali nei vari contesti di vita; definisce anche i **criteri per la valutazione di base** e multidimensionale per l'elaborazione e attuazione del **progetto di vita** individuale, personalizzato e partecipato.

(*) Fonte dati: « Impatto dei Progetti PNRR - Aggiornamento di ottobre 2024 »

Il decreto legislativo 29/2024 ha stabilito che l'INPS, da gennaio 2025, provvederà ad erogare, in via sperimentale, una nuova prestazione denominata **Prestazione Universale**, destinata agli ultraottantenni non autosufficienti e subordinata ad uno specifico bisogno assistenziale definito "gravissimo". Il periodo di sperimentazione andrà dal 1° gennaio 2025 al 31 dicembre 2026.

Il riconoscimento della Prestazione Universale comporterà l'assorbimento dell'indennità di accompagnamento (legge 18/1980) e delle prestazioni fornite dagli Ambiti Territoriali Associati (ATS), negli ambiti di propria competenza (articolo 1, comma 164, legge 234/2021).

Nel 2024 è proseguito il **percorso di rinnovamento di servizi, innovazione tecnologica e digitalizzazione** che negli ultimi due anni, grazie anche ai fondi del PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza), ha visto una grande accelerazione. A fronte degli obiettivi fissati per il 2024, ampiamente superati, è stata certificata la realizzazione di 138 **nuovi servizi** e l'accrescimento professionale di **oltre 16.416 dipendenti** sulle nuove tecnologie (*).

A partire dal 1° gennaio 2025, in **9 province** verrà avviata la **sperimentazione** del nuovo sistema introdotto con la **riforma della disabilità**. Il procedimento per la "Valutazione di base" sarà affidato all'INPS e la certificazione della condizione di disabilità sarà unificata al processo dell'accertamento dell'invalidità civile, della cecità civile, della sordocecità e degli elementi utili alla definizione della condizione di non autosufficienza. Dal 1 gennaio 2026 il sistema sarà esteso a tutto il territorio nazionale.

In materia di **vigilanza ispettiva e documentale**, la norma consente l'**assunzione di nuovo personale** da adibire alla attività di vigilanza, lasciando, tuttavia, pressoché inalterati il ruolo e le competenze dell'Ispettorato nazionale del lavoro ai fini della programmazione e coordinamento di tutta l'attività di vigilanza in materia di lavoro e legislazione sociale.

Focus - Nuova gestione della Disabilità

Il **Decreto Legislativo 3 maggio 2024, n. 62** regola il riconoscimento della disabilità e i relativi sostegni e prevede un unico processo di accertamento gestito dall'Istituto attraverso la «**Valutazione di base**», in sostituzione dell'accertamento sanitario.

Dal 1° gennaio 2025 è stata avviata la sperimentazione del nuovo processo di gestione della Disabilità su 9 province concordate con il Ministero della Salute e il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali: Brescia, Catanzaro, Firenze, Forlì-Cesena, Frosinone, Perugia, Salerno, Sassari e Trieste. Con il decreto "Milleproroghe" (legge di conversione n 15/2025 del DI n 202/2024) è stata successivamente estesa la sperimentazione ad altre 11 nuove province (Alessandria, Lecce, Genova, Isernia, Macerata, Matera, Palermo, Teramo, Vicenza, Provincia autonoma di Trento e Aosta) e prolungato il periodo di test da 12 a 24 mesi. Queste modifiche garantiranno un periodo adeguato per valutare l'efficacia delle nuove disposizioni che partiranno poi sull'intero territorio nazionale da gennaio 2027.



La riforma introduce delle novità molto importanti che consentono maggiore semplificazione, standardizzazione ed integrazione del processo di riconoscimento della disabilità. Alcune novità:



Certificato medico introduttivo

Il procedimento amministrativo per la valutazione di base si attiva con la trasmissione del **certificato medico introduttivo** da parte di un medico certificatore (artt. 6- 8 dal D. Lgs. 62/2024)



Questionario WHODAS

La compilazione del questionario «**WHODAS**» per i maggiorenni invalidi al fine di valutare l'impatto della disabilità sui vari aspetti della vita quotidiana



Progetto di vita

L'introduzione del **progetto di vita** che punta a migliorare la qualità di vita, favorire l'inclusione sociale e rimuovere gli ostacoli alla partecipazione attiva nella società (art. 15 D.Lgs.62/2024)

Quadro strategico – Il contesto interno

Cambiamenti Tecnologici

Nel 2024 è proseguito il processo di innovazione di tutti gli strumenti utilizzati per il controllo gestionale al fine avviare in esercizio (2026) un nuovo ed unico Sistema Integrato di Pianificazione e Reportistica. Questo consentirà a regime sia un'ottimale rappresentazione del valore pubblico sia semplificazione ed automazione delle informazioni a sistema migliorando il controllo di gestione e favorendo scelte strategiche ottimali.

Cambiamenti Organizzativi

Di particolare rilevanza i cambiamenti organizzativi introdotti nell'anno e finalizzati a garantire l'evoluzione della strategia dell'Istituto verso la logica orientata al servizio in un contesto di accrescimento del valore prodotto dall'INPS. Con le deliberazioni del Consiglio di Amministrazione n. 21 del 30 maggio 2024 e n. 1 del 15 gennaio 2025 sono state apportate alcune modifiche all'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali con la definizione di nuove Direzioni centrali e modifiche di competenze per altre, per rendere sempre più rispondente la struttura organizzativa ai diversi compiti attribuiti all'Istituto.

Cambiamenti sulle logiche di distribuzione del carico di lavoro

Nel 2024 sono stati avviati le attività di realizzazione del nuovo sistema di distribuzione dei carichi di lavoro. Dal 2025 inizierà la sperimentazione su alcune sedi e per alcuni prodotti del Metaprocesso, segnando l'inizio del superamento del criterio di competenza territoriale. La nuova filiera di gestione dell'assegnazione e delle lavorazioni garantirà, tramite un miglior governo della distribuzione dei carichi e l'efficientamento delle attività da parte delle sedi, una contrazione dei tempi e una standardizzazione e semplificazione delle lavorazioni generando così un impatto tangibile per gli operatori e per gli utenti esterni.

Cambiamenti Valutativi sul processo di lavoro

Innovazione del catalogo prodotti in ottica di valore pubblico generato e di impatto determinato dall'attività di produzione. Aggiornamento della modalità di rilevazione della produzione per rappresentare il processo di lavoro nella sua interezza fino alla determinazione dell'outcome prodotto.





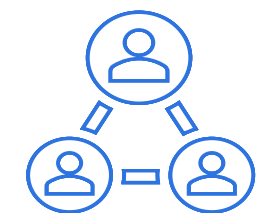
Polo nazionale per il Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco

Con deliberazione n.100 del 23 ottobre 2024 il Consiglio di Amministrazione ha adottato un Protocollo d'intesa con Ministero dell'Interno-Dipartimento dei Vigili del Fuoco. Dal 1° marzo 2025, presso la Direzione Servizi al Territorio sarà attivo il « Polo Vigili del Fuoco» che si occuperà della gestione e lavorazione delle prestazioni destinate al Corpo nazionale dei Vigili del Fuoco: gestione della Posizione assicurativa, liquidazione delle prestazioni pensionistiche, previdenziali e creditizie.

Il *Metaprocesso* è il sistema di instradamento della domanda che permette di ottimizzare l'attività di assegnazione delle lavorazioni alle Sedi sulla base di regole configurabili dal Responsabile di Struttura e in funzione della disponibilità delle risorse sul territorio (regionale, di area metropolitana, nazionale).

Obiettivo del *Metaprocesso* è il superamento del modello di instradamento della domanda incentrato esclusivamente sulla competenza territoriale e l'attivazione di un modello che abiliti il nuovo approccio «INPS ovunque».

Il cambio del paradigma di gestione per sede competente della produzione punta al miglioramento dei livelli di servizio e di produttività attesi.



Metaprocesso - Sistema di assegnazione delle istanze di servizio



Poli ultraregionali presso la Direzione Servizi al Territorio

Per far fronte alle numerose istanze pervenute ed avendo personale già specializzato presso la Direzione Servizi al Territorio, nel 2024 sono stati avviati alcuni tavoli tecnici necessari alla creazione dei poli ultraregionali. Infatti dal 2025 saranno istituiti, presso la Direzione medesima, i Poli per "*Lavorazione dei riscatti e ricongiunzioni di gestione privata*" e per "*Lavorazione dei Bonus Asilo Nido*". La costituzione dei Poli ha comportato una evoluzione organizzativa, contabile e informatica della struttura tale da consentire di affiancare alle lavorazioni in sussidiarietà anche l'erogazione di servizi/prodotti direttamente attribuiti, cui consegue l'emissione e la responsabilità del provvedimento, la gestione del correlato contenzioso, le provvidenze economiche che impattano su partite contabili di diretta responsabilità della Direzione.

IL CAPITALE UMANO

03

Personale INPS per area e genere						
AREA	AL 31/12/2023			AL 31/12/2024		
	Femmine	Maschi	Totale	Femmine	Maschi	Totale
Dirigenti (compreso DG)	157	224	381	155	213	368
Medici e Professionisti	511	414	925	533	412	945
Personale delle aree professionali	15.160	10.219	25.379	14.439	9.559	23.998
Insegnanti (*)	18	9	27	21	11	32
Totale	15.846	10.866	26.712	15.148	10.195	25.343

(*) di cui: 5 Insegnanti di ruolo (3F, 2M), 5 insegnanti supplenti annuali (4F,1M), 22 insegnanti supplenti temporanei (14F, 8M).

Fonte: Direzione Centrale Risorse Umane – «Rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza al 31 dicembre 2024» approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n.61 del 9 aprile 2025

Personale INPS per qualifica e genere								
QUALIFICA		Fabbisogno deliberazione C.d.A. n.15/2025 (*)	AL 31/12/2023			AL 31/12/2024		
			Femmine	Maschi	Totale	Femmine	Maschi	Totale
PERSONALE DIRIGENZIALE	Dirigenti I fascia (compreso DG)	43	8	32	40	10	33	43
	Dirigenti II fascia	446	149	192	341	145	180	325
	Totale personale dirigenziale	489	157	224	381	155	213	368
PERSONALE NON DIRIGENZIALE E DELLE ALTRE PROFESSIONALITÀ	Totale medici e professionisti	2.262	511	414	925	533	412	945
	Operatori (Area A)	637	226	411	637	12	30	42
	Assistenti (Area B)	2.510	1.662	1.115	2.777	604	703	1.307
	Funzionari (Area C)	27.270	13.272	8.693	21.965	13.823	8.826	22.649
	Insegnanti	16	18	9	27	21	11	32
	Totale Operatori, Assistenti, Funzionari, Insegnanti	30.433	15.178	10.228	25.406	14.460	9.570	24.030
Totale		33.184	15.846	10.866	26.712	15.148	10.195	25.343

Con riferimento ai dirigenti di I fascia, sono stati considerati anche i dirigenti di II fascia con incarico di I fascia e un dirigente di II fascia con incarico di I fascia ex art. 19, comma 6, d. lgs. 165/2001. Sono state specificate le famiglie professionali delle ex aree A, B, C (rispettivamente Operatori, Assistenti, Funzionari) e aggiunti gli insegnanti, originariamente non presenti.

(*) Il fabbisogno sostenibile del personale è stato aggiornato in relazione al Piano triennale dei fabbisogni del personale 2024/2026 adottato con Deliberazione del C.d.A. n.15 del 29 gennaio 2025 di aggiornamento della determinazione commissariale 15/2024 (PIAO 2024/2026).

Fonte: Direzione Centrale Risorse Umane – «Rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza al 31 dicembre 2024» approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n.61 del 9 aprile 2025

L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO A DISTANZA

Il lavoro a distanza in INPS: innovazione e benessere

Rispetto all'organizzazione del lavoro tradizionale, basata sulla presenza stabile dei lavoratori nei locali aziendali e sull'osservanza di orari di lavoro fissi, il lavoro a distanza in **modalità agile** costituisce una **novità dirompente per la gestione e lo sviluppo delle risorse umane**. Dal 2024 alla forma di lavoro agile si è affiancato anche il **lavoro da remoto** caratterizzato da regole di presenza e di presidio simili a quelle del lavoro in presenza seppure sia svolto a distanza.

Per sfruttare appieno tutte le potenzialità del lavoro a distanza come strumento di **innovazione** e **benessere** organizzativo, occorre interpretarlo come un percorso di **trasformazione dell'organizzazione** e della **modalità di vivere il lavoro** da parte delle persone.

Modelli organizzativi più rispettosi della natura umana e che favoriscano al contempo il raggiungimento degli obiettivi di servizio sono necessari anche per non perdere l'opportunità di migliorare la motivazione delle persone e per attrarre nuovi talenti.

PASSAGGIO EVOLUTIVO



Il lavoro agile e il lavoro da remoto in INPS: risultati 2024



Nel rispetto dei principi dettati dalla legge 22 maggio 2017, n. 81, il CCNL per il **personale del Comparto delle Funzioni Centrali** 2019-2021, sottoscritto dalle parti sociali il 9 maggio 2022, al titolo V ha disciplinato il lavoro a distanza nelle due distinte forme del:

- lavoro agile;
- lavoro da remoto.

Il 16 novembre 2023 è stato sottoscritto il CCNL relativo all'Area Funzioni Centrali 2019-2021 che, al titolo III, Capo I, artt. 10 e 11, ha previsto l'applicazione del solo "lavoro agile" ai dirigenti, ai professionisti e al personale dell'area medico legale.

Le richiamate disposizioni contrattuali sono state recepite in Istituto nelle **"Nuove Linee guida al lavoro a distanza in INPS"**, pubblicate il 12 giugno 2024 e adottate con decorrenza 1° luglio 2024. Le Nuove Linee guida, che annullano e sostituiscono le precedenti del 29 settembre 2022, sono state adottate con lo scopo di migliorare il sistema di attuazione del *lavoro agile*, strumento organizzativo e di conciliazione tempo vita lavoro ormai strutturale per l'Istituto, e di dettare una disciplina articolata per l'attuazione del *lavoro da remoto*.

Il lavoro a distanza in INPS: la Procedura AULA

L'accesso al lavoro agile e al lavoro da remoto è subordinato alla preventiva sottoscrizione dell'**accordo individuale** di cui all'art. 18, comma 1, della citata legge n. 81/2017.

È possibile procedere alla presentazione delle istanze per una o per entrambe le forme di lavoro a distanza e, successivamente, procedere alla sottoscrizione dell'accordo individuale in modalità telematica, attraverso l'utilizzo della procedura AULA, procedura informatizzata rilasciata nel 2022 in ambiente intranet. Nel corso dell'anno 2024 la procedura è stata più volte implementata con nuove funzionalità che hanno permesso la presentazione delle istanze e la stipula degli accordi di lavoro da remoto in modalità digitale, in applicazione di quanto stabilito nelle Nuove Linee guida.

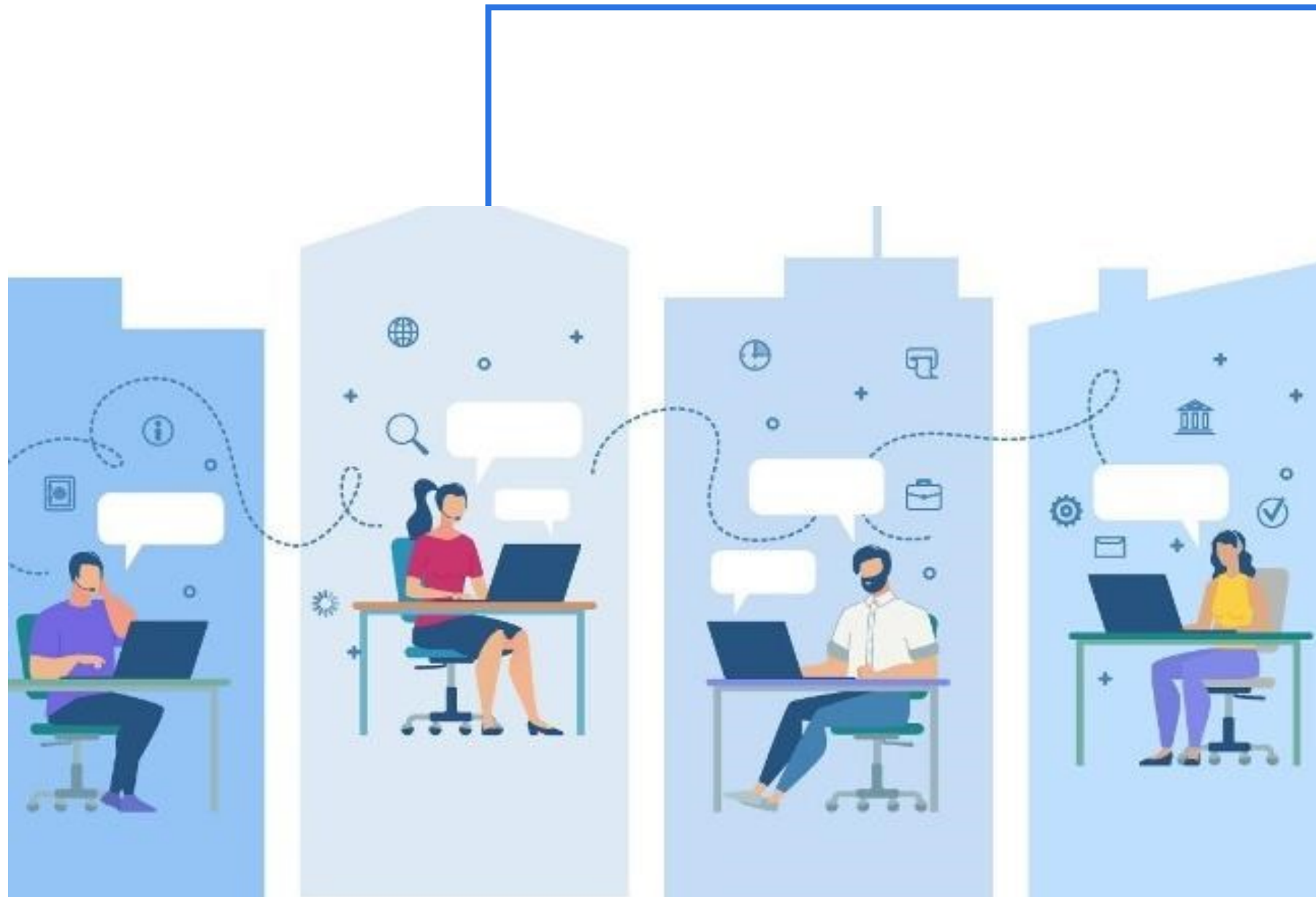
Implementazioni procedurali che hanno consentito una migliore gestione del lavoro agile:

- il valutatore di I livello dell'istanza - tenuto ad inserire in una nuova istanza presentata dal dipendente le attività lavorative da assegnare al medesimo - può selezionare le attività già assegnate, ove sia in vigore un vecchio accordo, tramite l'utilizzo della funzione *"Recupera attività da istanza precedente"*. In tal modo, si è inteso snellire la procedura, soprattutto nei casi in cui la presentazione di una nuova istanza per lo svolgimento del lavoro in modalità agile non dipenda da una modifica sostanziale delle attività lavorative assegnate al dipendente o dal cambio della sede di appartenenza;
- la procedura opera ora un controllo sulla **durata minima e massima delle fasce di contattabilità**, generando un errore bloccante, nel caso in cui non vengano rispettate le disposizioni emanate in proposito dalle richiamate Linee guida;
- è possibile stipulare accordi di lavoro agile e/o di lavoro da remoto con una **data di scadenza anticipata** rispetto a quella ordinariamente prevista del 31 dicembre dell'anno in corso;
- il campo *"lavoratore fragile"* è stato sostituito dal campo *"lavoratore con diritto a maggior tutela"* ed è stato previsto il caricamento del file .pdf contenente il parere del Medico competente di sede in merito a particolari condizioni di salute del dipendente;
- la procedura è stata implementata con la funzione *"Rinnova accordi"* che ha permesso di procedere al **rinnovo degli accordi vigenti per altri 12 mesi** qualora una delle due parti, Amministrazione e dipendente, non fossero di diverso avviso.

Per il periodo **1° luglio-31 dicembre 2024**, attraverso la **procedura AULA** sono stati sottoscritti **n. 25.689 accordi** individuali di **lavoro agile**, a fronte di n. 22.107 accordi sottoscritti al 31 luglio 2023

Per il periodo **1° luglio-31 dicembre 2024**, attraverso la **procedura AULA** sono stati sottoscritti **n. 536 accordi definitivi di lavoro da remoto** e **n. 124 accordi provvisori** (della durata di n.90 giorni, in assenza di sopralluogo)

Il lavoro da remoto: esito della sperimentazione



Al 30 giugno 2024, la sperimentazione del *lavoro da remoto*, avviata presso alcune Strutture centrali e territoriali preventivamente individuate, ha trovato termine e si è avviata la fase definitiva con la stipula degli accordi individuali attraverso la procedura AULA.

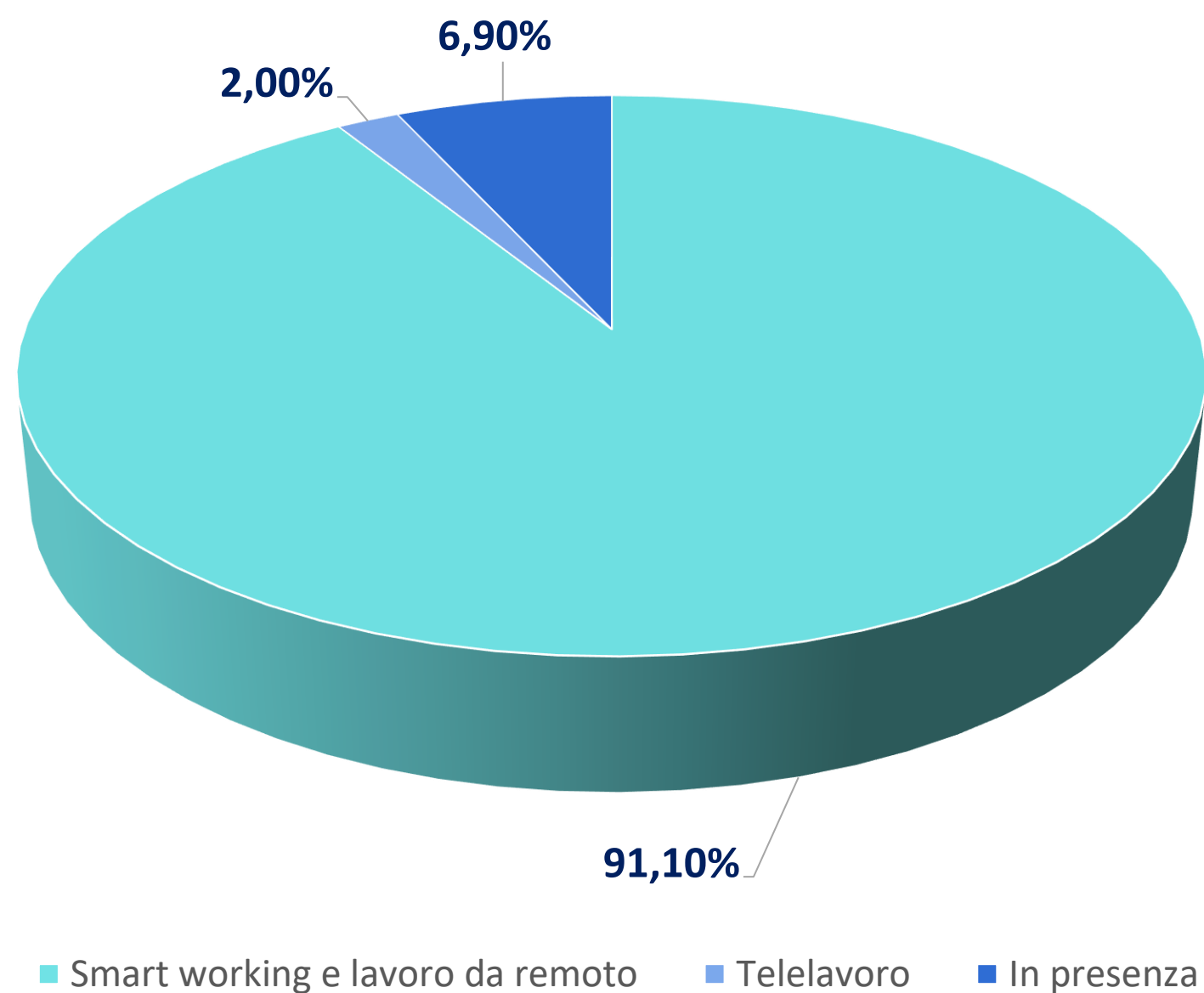
Strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione:

- sistemi informativi finalizzati all'effettuazione di controlli sul rispetto degli obblighi derivanti dalle disposizioni in materia di orario di lavoro;
- **procedura informatica automatizzata per l'attestazione della presenza in servizio** e la rilevazione dell'orario di lavoro;
- Introduzione **Timbrature Lavoro da remoto** nell'applicativo web **P@perless 4.0** per la gestione delle sessioni di lavoro a distanza.

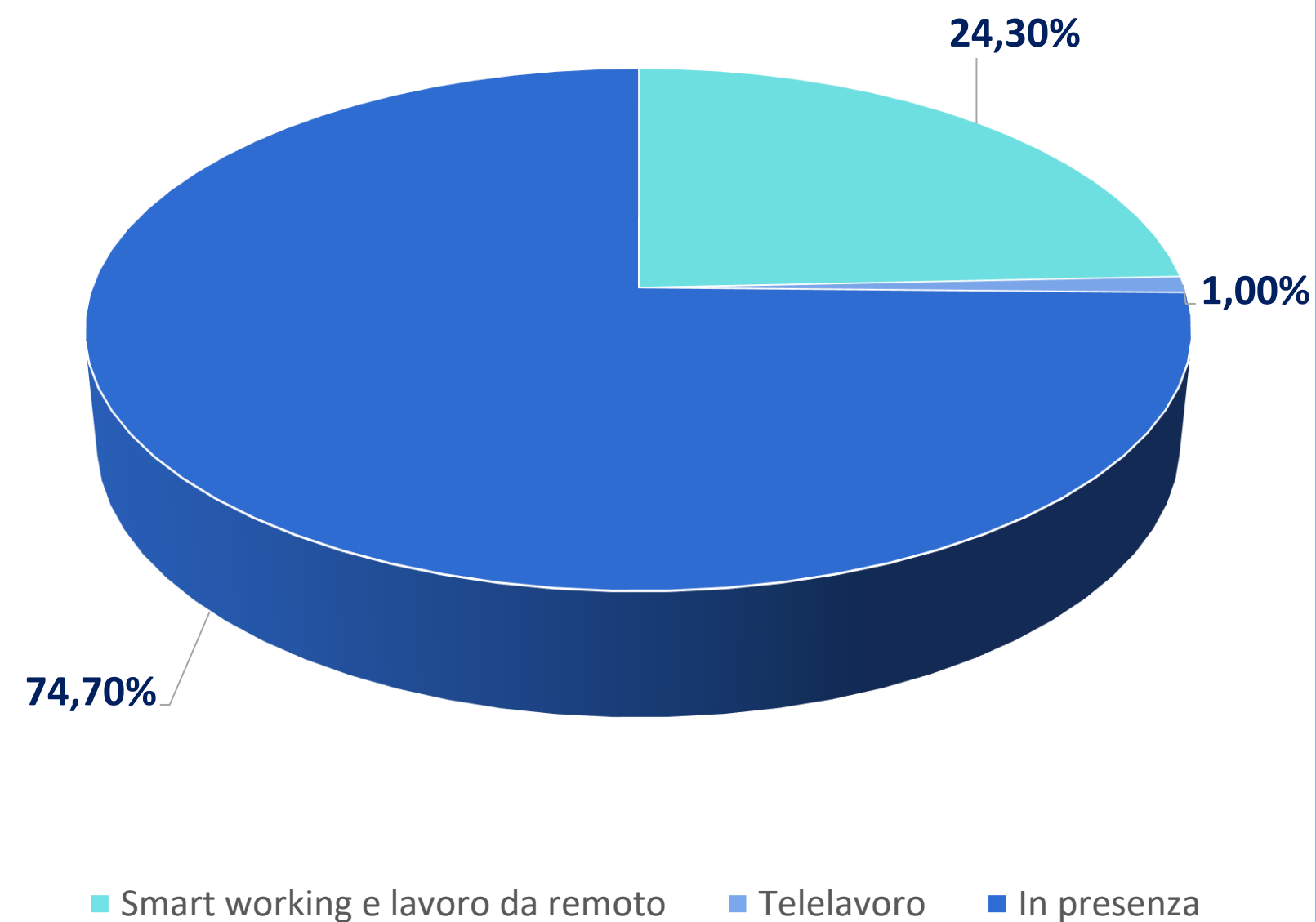
In pari data, si è conclusa anche la sperimentazione dello **Smart Friday**.

Il Lavoro a distanza in Inps: i dati 2024

Distribuzione numero dipendenti per tipologia di prestazione lavorativa



Distribuzione giornate per tipologia di prestazione lavorativa



Fonte: Direzione centrale Risorse Umane

Il lavoro a distanza: all'INPS il premio *Smart Working Award* 2024

In occasione del convegno "Osservatorio Smart Working" che si è svolto il 29 ottobre 2024 presso il Politecnico di Milano, l'INPS è stato insignito del premio Smart Working Award 2024, per la categoria Pubbliche Amministrazioni, dedicato agli enti che si sono distinti per iniziative di Smart Working innovative.

Negli ultimi anni l'Istituto ha ampliato le sue funzioni, includendo l'accertamento della disabilità e la vigilanza ispettiva, ed ha adottato il lavoro agile per rispondere ai cambiamenti del mercato, migliorando l'efficienza operativa e conciliando vita privata e lavorativa dei suoi dipendenti.

Il successo dell'iniziativa è dimostrato dall'elevato tasso di adesione.

La possibilità di lavorare a distanza ha facilitato l'inserimento di nuovi talenti, riducendo le difficoltà logistiche per i fuori sede e promuovendo, più in generale, un ambiente di lavoro flessibile e inclusivo.

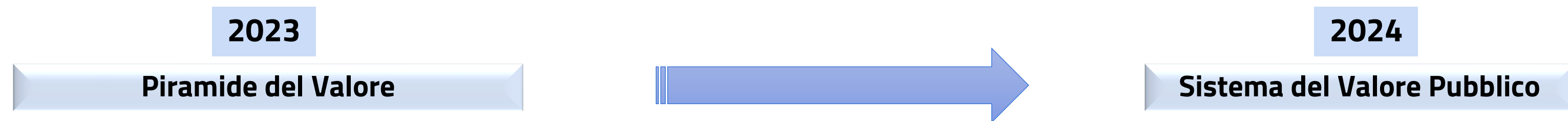


IL PROCESSO DI EVOLUZIONE DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE (SMVP)

04

Il Sistema del Valore Pubblico

Con la Determinazione del Commissario straordinario n. 110 del 21 dicembre 2023 è stato approvato il nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2024 che ha ampliato la rappresentazione della capacità dell'INPS di **creare Valore Pubblico** passando **dall'Indice Sintetico del Valore Pubblico**, parametro di riferimento fino al 2023, al nuovo **Sistema del Valore Pubblico**.

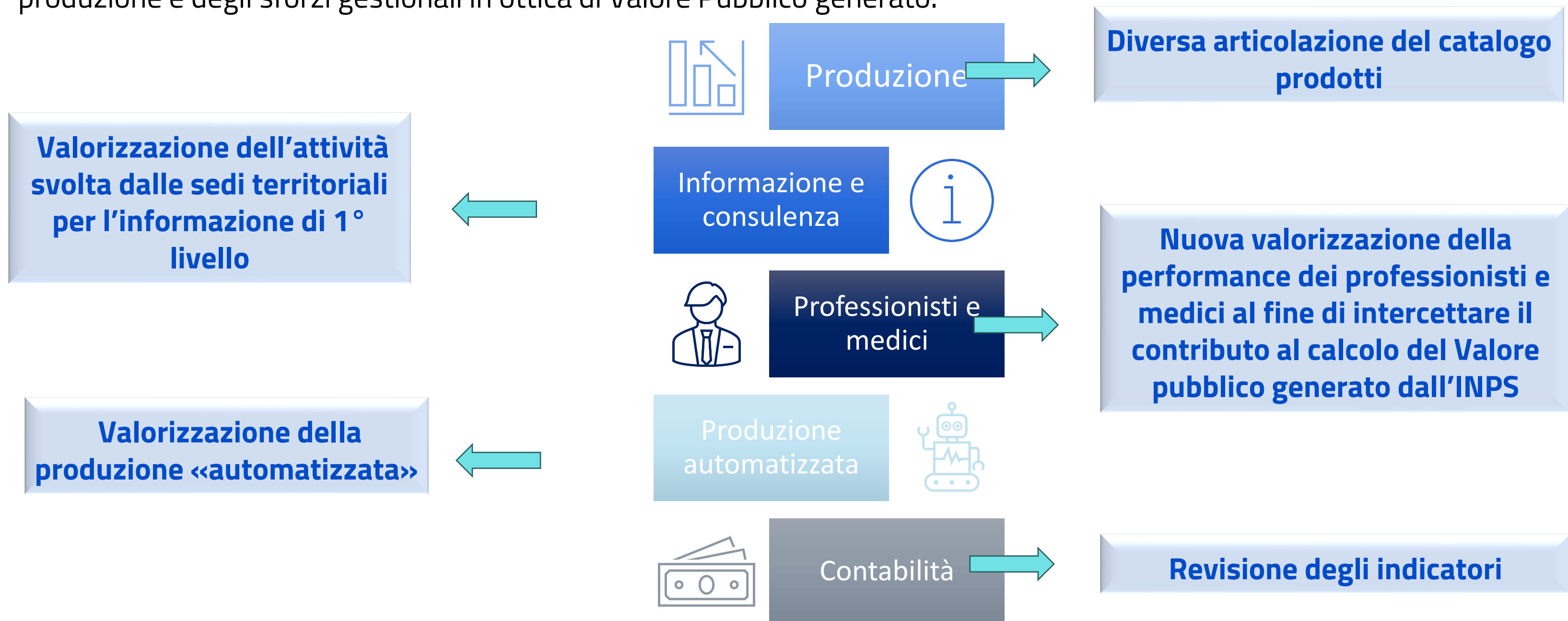


La **centralità dell'utente** ha imposto all'Istituto di sviluppare una maggiore consapevolezza dell'impatto prodotto dalla propria azione. In questa ottica, l'Istituto ha intrapreso una revisione del Sistema del Valore Pubblico al fine di **misurare e rendicontare il Valore Pubblico generato per la collettività** prefiggendosi il miglioramento del livello di soddisfazione degli utenti. Il nuovo modello consente di valutare tutte le attività svolte dall'Istituto, incluse quelle con ripercussioni al proprio interno, in un'ottica di valore pubblico prodotto.

L'evoluzione del SMVP proseguirà nel 2025 e nel 2026 con la messa a regime di ulteriori elementi di innovazione del sistema, compreso il sistema informatico di supporto attraverso la realizzazione dell'Hub della Pianificazione, ambiente unico di accesso a tutti gli strumenti del controllo gestionale.

Le risultanze dei Tavoli tecnici

Nel 2024, la attività connesse ai diversi tavoli tecnici, ai quali hanno partecipato esperti sia centrali sia territoriali, ha consentito di individuare ulteriori innovazioni di modifica del Sistema. Infatti, le risultanze di tali tavoli sono confluite nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2025 (deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 154 del 18 dicembre 2024), proseguendo quindi nel processo di costante revisione e miglioramento delle modalità di misurazione delle attività di produzione e degli sforzi gestionali in ottica di Valore Pubblico generato.



IL CICLO DI PROGRAMMAZIONE

05

IL Ciclo di Programmazione 2024



Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza (CIV) con la Relazione Programmatica, approvata con **deliberazione n. 33 del 17 luglio 2023**, ha determinato le **linee strategiche e di indirizzo** per le attività dell'Istituto per il triennio 2024-2026 in conformità agli indirizzi di Governo in materia di politica economica e finanziaria e alle risultanze dei dati occupazionali ed economici sulla base dello scenario macroeconomico.

Il Commissario Straordinario, con **Determinazione n. 57 del 4 ottobre 2023**, ha individuato e declinato per l'anno 2024 le Linee Guida Gestionali coerenti con le Linee Strategiche del CIV, individuando **4 obiettivi generali di Ente** e **19 obiettivi specifici**.

Il Direttore Generale con la **Determinazione n. 4 del 10 gennaio 2024** ha individuato ed approvato i progetti PES. L'elenco dei progetti PES 2024 costituisce l'allegato 1 al PIAO 2024-2026 di cui è parte integrante. Successivamente con la determinazione del Direttore generale n. 190 del 21 agosto 2024 si è provveduto all'aggiornamento dei progetti del Piano di evoluzione dei servizi e degli obiettivi di performance 2024.

Con la **Determinazione del Commissario straordinario n. 5 del 31 gennaio 2024** è stato adottato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024-2026 (PIAO), nel quale sono stati declinati gli **obiettivi strategici** e di **alta amministrazione** dell'INPS, in attuazione della Relazione programmatica del CIV e delle Linee Guida gestionali. Con la **Determinazione del Direttore Generale n. 28 del 28 febbraio 2024 "Individuazione obiettivi per l'anno 2024"**, sono stati individuati gli obiettivi per l'anno 2024 di tutte le strutture centrali e territoriali. In esito alla modifica dell'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali di cui alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 21 del 30 maggio 2024, sono stati assegnati alle nuove strutture gli obiettivi 2024.

Relazione Programmatica e Linee Guida Gestionali 2024



Ciclo della Performance – Punti di Forza

OGGETTIVITÀ DELLA MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Il sistema di misurazione e valutazione è basato su flussi automatizzati e semi automatizzati di dati, ad eccezione di alcuni obiettivi delle strutture centrali e dei Coordinamenti professionali generali.

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

Facilita la trasposizione di dette linee in azioni amministrative atte al loro perseguimento. Questa continuità di fasi permette di seguire la realizzazione degli obiettivi assegnati, verificando la congruità degli stessi con gli obiettivi strategici individuati dagli Organi.

COLLEGAMENTO CON SISTEMA INCENTIVANTE DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI, DELLA DIRIGENZA E DEI RUOLI PROFESSIONALI

Il sistema è integrato tra i diversi ruoli e gli obiettivi e viene altresì valorizzata la corresponsabilità dei risultati.



MONITORAGGIO PERIODICO DEGLI OBIETTIVI DI BUDGET DELLE STRUTTURE

Misurati con cadenza periodica, gli obiettivi assegnati consentono la valutazione delle singole strutture in termini di efficienza, efficacia ed economicità e, quindi, una valutazione complessiva dell'azione amministrativa.

ATTIVITA' DIVULGATIVA

Programma costante di formazione e di comunicazione del Sistema di Misurazione, dei risultati ottenuti e del valore prodotto dall'Istituto.

NUOVA MISURAZIONE DELLA PRODUZIONE

Avvio rivisitazione del sistema di misurazione coerente con tutte le attività svolte dall'Istituto, con la valorizzazione della produzione automatizzata

INTEGRAZIONE CICLO DI BILANCIO

Il completamento dell'integrazione del ciclo di bilancio, relativamente agli aspetti finanziari, con l'assegnazione dei Budget di Spesa alle Direzioni centrali responsabili e avvio sperimentazione.

INDICATORI DI IMPATTO

Implementazione degli indicatori di impatto sia in termini di numero sia in termini di rilevanza ai fini della valutazione della performance, al fine di apprezzare l'incidenza dell'azione amministrativa sulla situazione economico sociale dei cittadini.

SODDISFAZIONE DELL' UTENZA

Necessità di una maggiore attenzione agli aspetti legati alla valutazione partecipativa dell'utenza anche in termini di gradimento dei servizi, con l'individuazione di nuove metriche di misurazione dirette all'evoluzione del sistema e degli strumenti di rilevazione e degli indicatori.



SEMPLIFICAZIONE ACCESSO STRUMENTI DEL CONTROLLO GESTIONALE

Definizione di un unico punto di accesso (HUB della pianificazione) degli strumenti di controllo gestionale al fine di facilitare le attività di monitoraggio da parte degli Organi, del management e degli operatori.

STRATEGIA INTEGRATA DI VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE

Definizione di una strategia integrata di valorizzazione delle risorse umane attraverso la mappatura completa dei processi di lavoro, la rilevazione delle competenze professionali e lo sviluppo di percorsi di formazione dedicati, anche al fine della programmazione e del costante monitoraggio dei fabbisogni ai fini produttivi e di presidio qualitativo ottimale dei servizi.

Di seguito vengono illustrate alcune delle iniziative più significative del 2024

Intelligenza Artificiale

L'Istituto con il suo Piano Strategico Digitale ICT 2022-2024, ha intrapreso un percorso di evoluzione focalizzato su azioni concrete per generare un impatto tangibile per cittadini ed imprese, che sta proseguendo grazie all'avvio dei Piani di Evoluzione dei Servizi di ogni Direzione Centrale, fortemente improntati alla semplificazione e all'efficientamento attraverso l'uso delle nuove tecnologie. In tale contesto di evoluzione e crescita per l'Istituto, l'uso dell'Intelligenza Artificiale (IA) rappresenta una grande opportunità per incrementare l'efficienza e l'efficacia nella gestione e nell'erogazione dei servizi pubblici. Con la **Direttiva n. 8 «Linee guida sull'implementazione di sistemi di Intelligenza Artificiale in INPS»** (8/8/2024) sono stati forniti alcuni indirizzi attuativi.

Parità di Genere

L'INPS, in continuazione con percorso di attenzione alle politiche di parità di genere, ha ottenuto il riconoscimento della parità di genere, emessa dal Comitato di certificazione in data 3 luglio 2024 con parere favorevole. Tale certificazione attesta la conformità alla Prassi UNI/PdR 125:2022 - Sistemi di gestione per la parità di genere, a testimonianza dell'impegno profuso dall'Istituto nel dare concreta ed effettiva attuazione, al proprio interno, ai principi in materia di parità di genere.

Change Management

La linea di innovazione *Change management*, avviata e sviluppatasi con le determinazioni del Direttore generale n. 108/2021, n. 211/2023 e n. 291/2024, si muove in coerenza con i processi di trasformazione digitali e tecnologici avviati in Istituto e ha lo scopo di promuovere la diffusione e lo sviluppo di una cultura aziendale che, anche grazie all'impiego delle nuove tecnologie digitali, sia sempre più orientata a un pieno coinvolgimento e sviluppo di tutto il personale verso la realizzazione degli obiettivi istituzionali per offrire all'utenza un servizio di elevata qualità e del tutto rispondente alle attese. Il programma di Change Management ha 4 obiettivi chiave: comunicare la visione e le strategie; definire un piano di sviluppo strategico delle persone; sistematizzare e sviluppare le conoscenze dell'Istituto; adottare nuove modalità di lavoro.

II VALORE PUBBLICO

06



**Valore
pubblico
124,04**

**STRUTTURE
CENTRALI
115,90**

**STRUTTURE
TERRITORIALI
132,18**

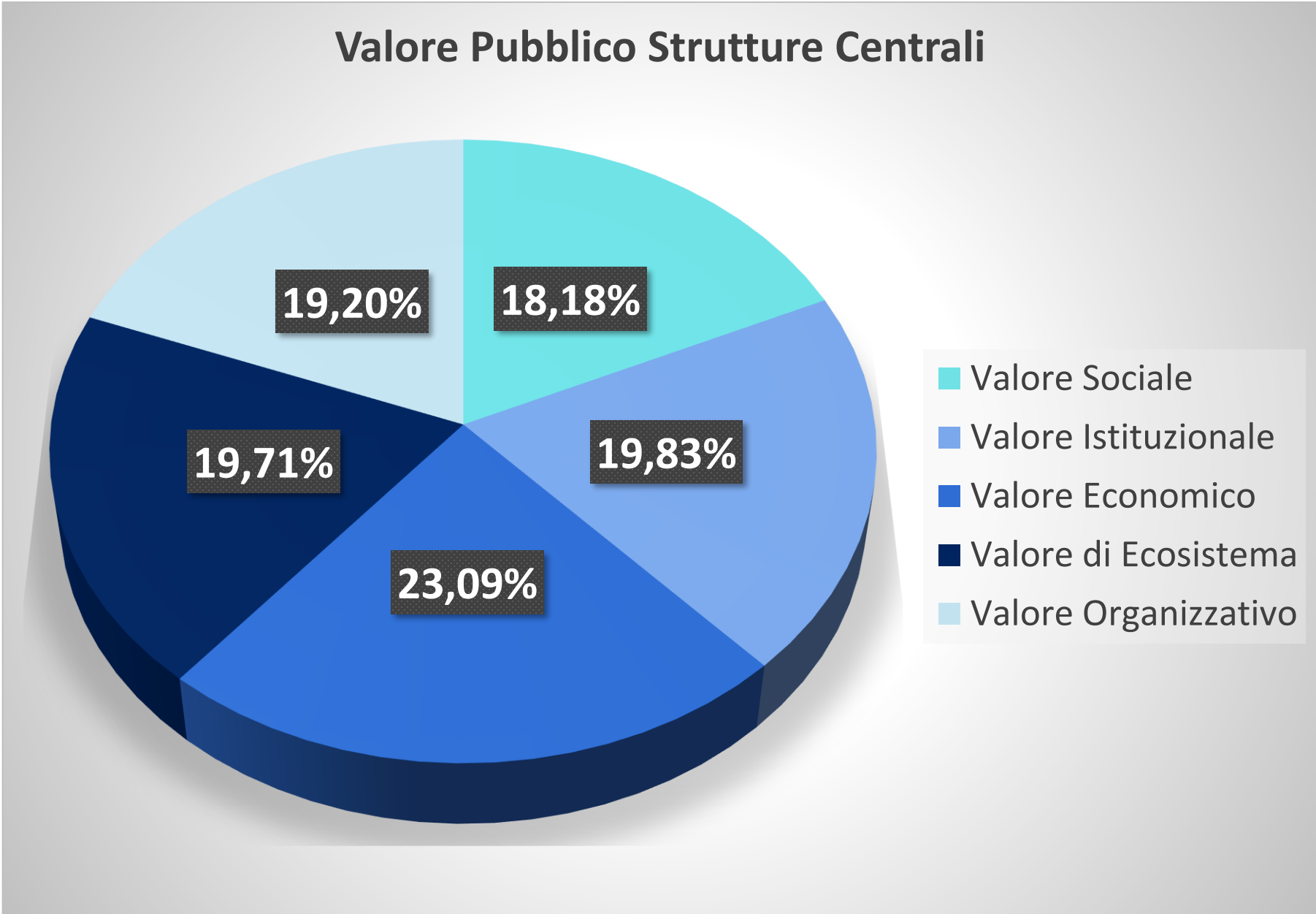
Nella slide viene rappresentato il valori pubblico conseguito dall'Istituto. A livello di Istituto, il Valore Pubblico generato è dato dalla media del contributo delle strutture centrali e di quelle territoriali (SMVP paragrafo 4.4.4).

Valore Pubblico di Istituto – strutture centrali



Nella tabella è rappresentato, per singola struttura centrale il risultato di performance raggiunto al 31 dicembre 2024.

Il grafico a torta espone l’incidenza percentuale dei singoli ambiti valoriali sul Valore pubblico generato. Fatto 100 il risultato raggiunto (115,90) sono esposte le percentuali di contribuzione dei diversi ambiti.

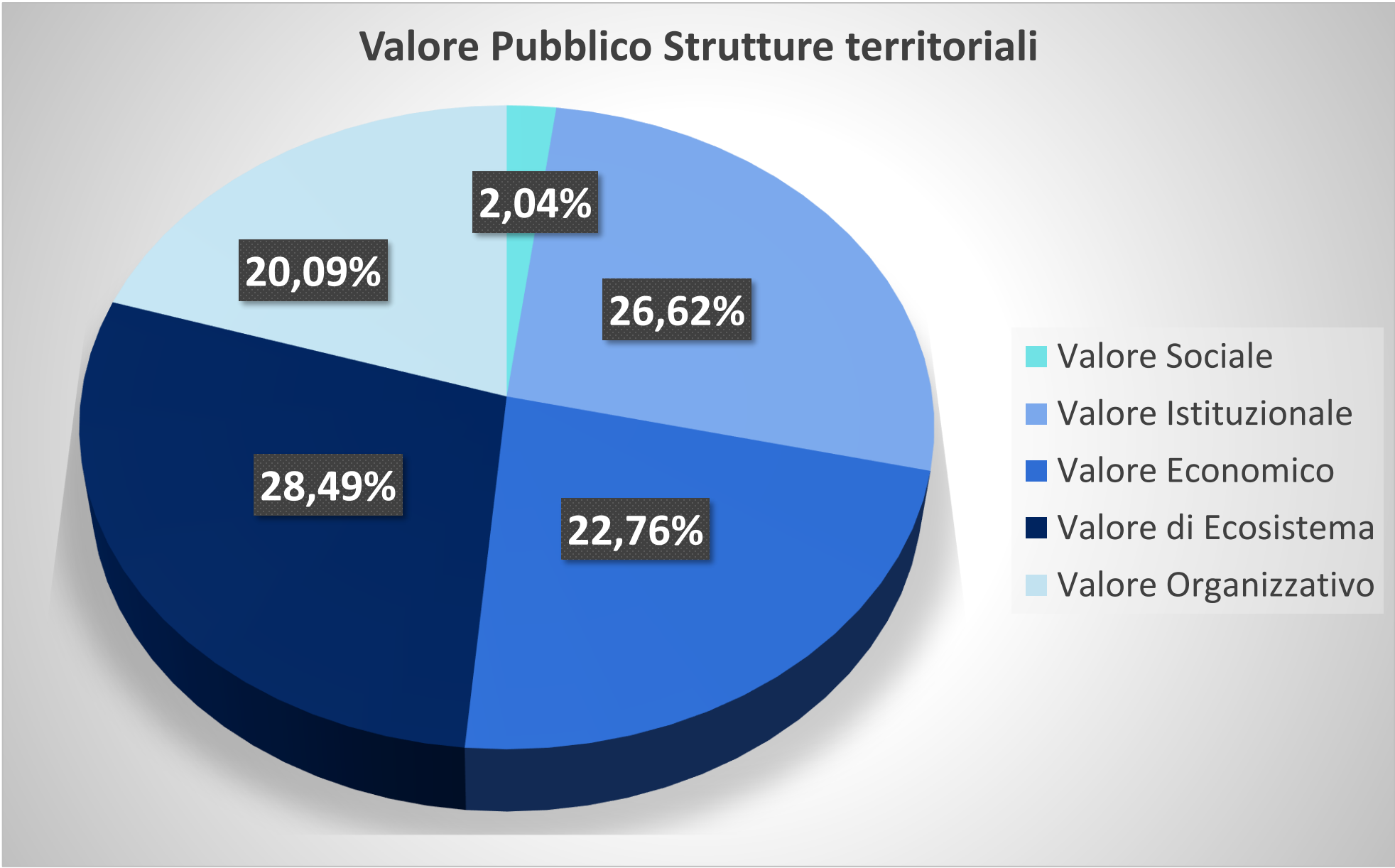


Il Valore Pubblico è dato dalla media dei Valori Pubblici di tutte le strutture centrali (SMVP paragrafo 4.4.4).

Valore Pubblico di Istituto – strutture territoriali



Nella cartina è rappresentato il risultato di performance raggiunto al 31 dicembre 2024 dalle DR e DCM. Il grafico a torta espone l'incidenza percentuale dei singoli ambiti valoriali sul Valore pubblico generato. Fatto 100 il risultato raggiunto (132,18) sono esposte le percentuali di contribuzione dei diversi ambiti.



Il Valore Pubblico è dato dalla media ponderata dei Valori Pubblici di tutte le Strutture territoriali in ragione dei volumi di produzione (SMVP paragrafo 4.4.4).

PERFORMANCE STRATEGICA

07

Attuazione delle Linee Guida Gestionali (1/2)

Lo stato di attuazione delle Linee Guida Gestionali al 31 dicembre è stato valutato sulla base dei PES strategici ad esse collegati e delle progettualità «espressamente definite per attuare le Linee Guida Gestionali». Di seguito viene rappresentato lo stato di avanzamento delle singole LGG, nell'allegato 1 è riportato, per ogni LGG i riferimenti alle linee programmatiche CIV.

NUMERO	LINEE GUIDA GESTIONALI 2024	ATTUAZIONE AL 31-12-2024
1	Prestazioni pensionistiche: interventi per il miglioramento dei tempi di erogazione e dei servizi al pensionato	90,34%
2	Efficientamento e automazione delle procedure di liquidazione delle prestazioni di TFR/TFS	100%
3	Sviluppo e potenziamento degli strumenti di gestione degli ammortizzatori sociali	100%
4	Implementazione delle misure di inclusione sociale e lavorativa: supporto per la Formazione al Lavoro (SFL) e Assegno di Inclusione (ADI). Sviluppo del Sistema Informativo per l'Inclusione Sociale e Lavorativa (SIISL).	100%
5	Efficientamento procedurale delle misure di sostegno al reddito e alla famiglia. Evoluzione del progetto «INPS per tutti». Sviluppo della piattaforma integrata dei dati.	96,43%
6	Sviluppo dell'automazione dei processi di gestione dell'invalidità civile (OGE)	100%
7	Implementazione delle posizioni assicurative ottimizzando le procedure e la collaborazione con i datori di lavoro - estratto conto certificativo (OGE)	93,75%
8	Recupero dei crediti contributivi e da prestazioni. Potenziamento dell'attività di vigilanza e di contrasto ai fenomeni fraudolenti (OGE)	92,38%
9	Sviluppo delle procedure e degli strumenti per l'ottimale gestione delle prestazioni creditizie e sociali	100%
10	Lavoro agricolo: innovazioni tecnologiche e procedurali e interventi formativi. Valorizzazione della rete del lavoro agricolo di qualità.	100%
11	Evoluzione del modello di servizio. Revisione del sistema di valore pubblico	100%

Attuazione delle Linee Guida Gestionali (2/2)

NUMERO	LINEE GUIDA GESTIONALI 2024	ATTUAZIONE AL 31-12-2024
12	Predisposizione di iniziative, misure e procedure per la deflazione e la gestione efficiente del contenzioso (OGE)	87,50%
13	Valorizzazione delle risorse umane. Sviluppo di pratiche organizzative volte ad assicurare l'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata per la piena soddisfazione del capitale umano a beneficio dei servizi erogati.	83,33%
14	Rete con i partner istituzionali: valorizzazione dell'interazione in ottica di efficace e sinergica collaborazione	100%
15	Interventi di razionalizzazione del patrimonio strumentale e a reddito	78,67%
16	Promozione di misure per lo sviluppo sostenibile e l'efficientamento energetico. Potenziamento della centrale unica acquisti.	91,67%
17	Elaborazione del nuovo sistema di pianificazione, programmazione e budgeting	100%
18	Evoluzione dell'infrastruttura tecnologica e <i>digital transformation</i> al fine di elevare la qualità dei servizi	100%
19	Sviluppo degli strumenti di gestione e controllo dei servizi erogati dalle società 3-i Spa e INPS Servizi	100%
20	Potenziamento e valorizzazione delle attività di formazione e ricerca	100%
21	Valorizzazione del patrimonio informativo dell'istituto in un'ottica di piena condivisione delle informazioni e dei dati finalizzata al miglioramento dei servizi ed alla semplificazione dell'accesso agli stessi da parte di cittadini ed imprese	91,67%
22	Attività di comunicazione esterna volta a favorire il rafforzamento del rapporto fiduciario con l'utenza e a migliorare l'immagine esterna dell'Istituto	100%
23	Obiettivi già indicati dal CdA che non hanno trovato piena attuazione entro l'anno di riferimento	100%

Piano di Evoluzione dei Servizi (PES)

Con il **messaggio Hermes n. 249 del 13 gennaio 2023** è stato dato avvio al nuovo processo per il governo dell'evoluzione dei servizi (PES), condotto nel 2023 in forma sperimentale. Dal 2024 i progetti PES sono stati inseriti negli obiettivi di performance per le strutture centrali responsabili.

Con **messaggio Hermes n. 3318 del 25 settembre 2023** è stato dato avvio alla nuova **programmazione** degli interventi, da classificare in funzione della loro specificità in:



- Progetti attuativi delle LGG - **PES Strategici**
- Progetti che rientrano nell'ambito dell'attività ordinaria di presidio all'evoluzione delle dimensioni qualificanti il servizio - **PES Istituzionali**

Con la **Determinazione del Direttore generale n. 4 del 10 gennaio 2024** sono stati approvati i progetti **PES** e sono stati attribuiti i ruoli di *Project Manager*, *Process Owner* e *Technical Owner*, funzionali alla loro attuazione. L'elenco dei progetti PES 2024 costituisce l'allegato 1 al PIAO 2024-2026, adottato con la Determinazione del Commissario straordinario n. 5 del 31 gennaio 2024, di cui è parte integrante.

In esito alle modifiche all'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS, adottate con la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 21 del 30 maggio 2024, con PEI del Direttore generale del 3 giugno 2024 è stata avviata la fase di riprogrammazione dei progetti.

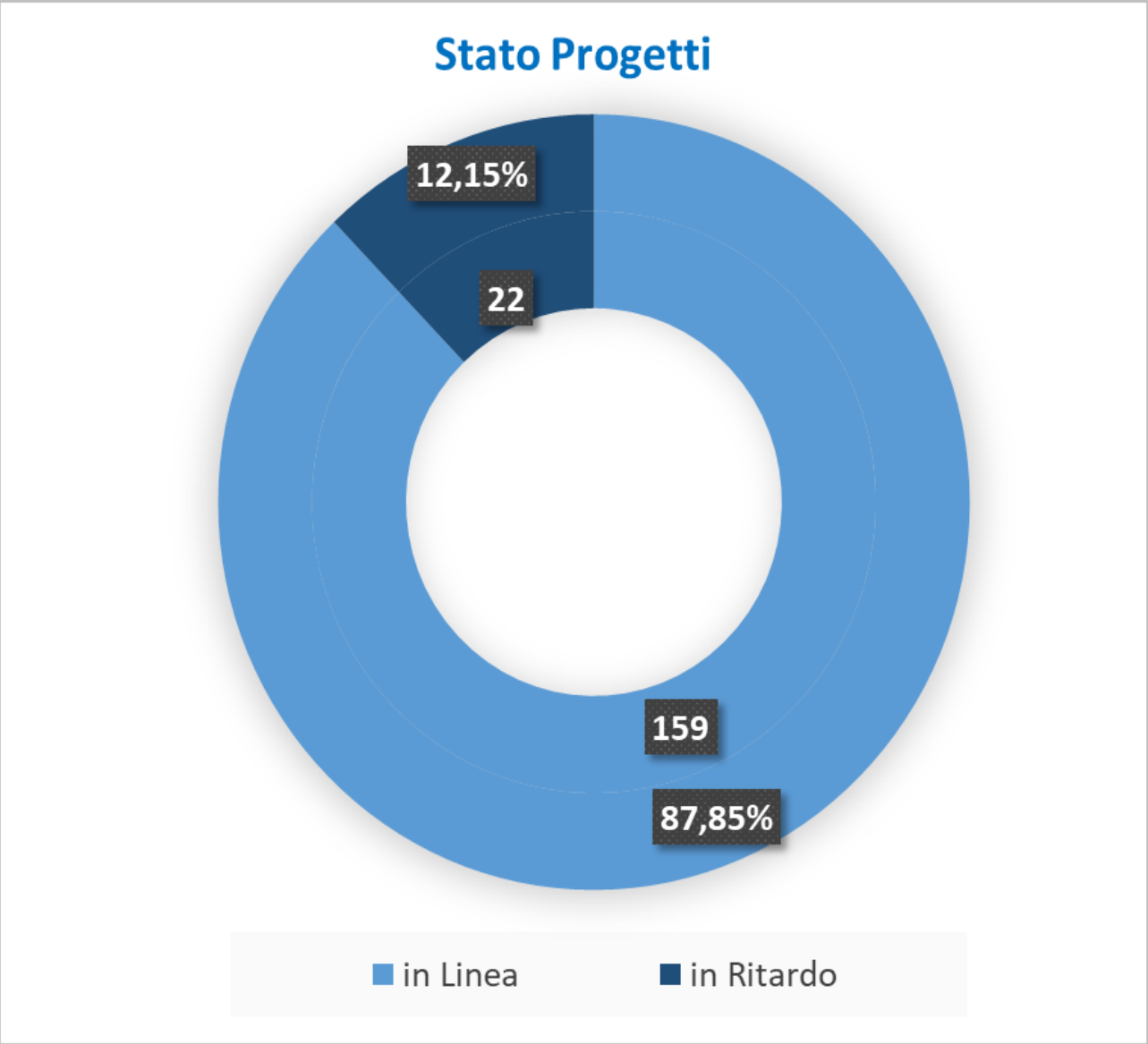
Con successive Determinazioni del Direttore generale nn. 190 del 21 agosto 2024 e 266 dell'11 novembre 2024 si è proceduto all'aggiornamento dei progetti del Piano di evoluzione dei servizi e degli obiettivi di performance 2024.

Stato di avanzamento dei progetti valutati ai fini della performance (1/2)

La slide illustra lo stato di avanzamento di tutti i progetti monitorati ai fini della performance, sia attuativi che non attuativi delle LGG, inclusi i PES e i No PES, come riportato nell'Allegato 2 della Determinazione direttoriale n. 190/2024, così come integrato dalla Determinazione direttoriale n. 266/2024. Rispetto all'allegato 2 della precedente Determinazione n. 28 del 28 febbraio 2024, il numero complessivo degli obiettivi di performance è diminuito da 183 a 181, a seguito dell'attività di riprogrammazione delle Strutture centrali che ha portato all'integrazione di alcuni progetti in altri (per attinenza) e all'annullamento di ulteriori progetti (per assenza di necessità sopravvenuta).

Il contributo al Valore Pubblico dei progetti al 31 dicembre è pari a **95,88*** su un obiettivo di 100.

Lo stato di avanzamento dei **181 progetti** registra per 159 progettualità (pari al 87,85% del totale) il 100% dei KPI che dovevano essere realizzati nel 2024, mentre per 22 progetti (12,15% del totale) registra un ritardo rispetto all'andamento atteso.



AMBITO VALORIALE	Obiettivi	Realizzazione per Ambito	n. PES Strategico	n. PES Istituzionale	n. progetti No PES	Totale n. progetti
Valore Sociale	100,00	87,70	1	1	20	22
Valore Istituzionale	100,00	96,06	28	31	3	62
Valore Economico	100,00	97,19	11	17	4	32
Valore Ecosistema	100,00	97,50	5	8	3	16
Valore Organizzativo	100,00	97,96	14	28	7	49
TOTALI			59	85	37	181

* Il valore è dato dalla media semplice di tutti i progetti indipendentemente dall'ambito valoriale.

Stato di avanzamento dei progetti valutati ai fini della performance (2/2)

Nella tabella è rappresentato lo stato di avanzamento con riguardo anche ai sotto ambiti.

AMBITO VALORIALE	SOTTOAMBITO VALORIALE	Obiettivi	Realizzazione Sottoambito	n. PES Strategico	n. PES Istituzionale	n. Progetti No PES	Totale n. progetti
Valore Sociale	Impatto Ambientale	100,00	81,39	-	1	12	13
	Impatto sulla riduzione delle disuguaglianze sociali e di genere	100,00	96,83	1	-	8	9
Valore Istituzionale	Compliance alle norme, rispetto dei principi di trasparenza e legalità	100,00	95,00	3	8	2	13
	Digitalizzazione dei Servizi Pubblici	100,00	94,29	12	14	-	26
	Massimizzazione degli "outcome" di Ente e focalizzazione sulla soddisfazione dell'utente - produttività ed efficacia nell'erogazione dei servizi pubblici	100,00	98,65	13	9	1	23
Valore Economico	Capacità di gestione economica e contabile	100,00	100,00	-	1	3	4
	Capacità di pianificazione e controllo	100,00	100,00	2	8	-	10
	Controllo delle prestazioni, recupero crediti e mitigazione del contenzioso	100,00	95,00	9	8	1	18
Valore Ecosistema	Adozione di flussi informativi efficienti e tecnologie a supporto	100,00	100,00	2	5	-	7
	Consolidamento ed evoluzione della rete di rapporto con il Cittadino, gli Stakeholders e i Partner istituzionali	100,00	100,00	2	1	2	5
	Integrazione con Sistemi e Basi dati di altre Agenzie, Istituti ed Enti pubblici	100,00	90,00	1	2	1	4
Valore Organizzativo	Efficacia delle politiche di gestione delle risorse umane	100,00	100,00	2	3	-	5
	Produttività e benessere delle risorse impiegate	100,00	92,31	3	3	7	13
	Razionalizzazione e semplificazione dei processi interni	100,00	100,00	9	22	-	31
TOTALI				59	85	37	181

OBIETTIVI GENERALI DI ENTE (OGE)



Obiettivi generali di Ente (ex art 5 D.Lgs. n. 150/2009)

Gli Obiettivi Generali di Ente trovano il loro fondamento nell’art. 5 del D. Lgs. n. 150/2009 ed impegnano tutte le strutture dell’Istituto. Sono obiettivi, definiti su base triennale ma declinati nel loro sviluppo annuale, che rivestono carattere strategico per l’Amministrazione in quanto sono attuativi delle indicazioni programmatiche che vengono definite nella Relazione Programmatica adottata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza. Le Linee Guida Gestionali (Determinazione commissariale n. 57 del 4 ottobre 2023) hanno individuato i **4 Obiettivi generali** di Ente indicati nel prospetto.

PROGRAMMA CIV	LINEA GUIDA GESTIONALE	AMBITO VALORIALE	OBIETTIVI GENERALI DI ENTE
4.1.h Contenzioso	LGG 12 - Predisposizione di iniziative, misure e procedure per la deflazione e la gestione efficiente del contenzioso.	Valore Economico	Predisposizione di iniziative, misure e procedure per la deflazione e la gestione efficiente del contenzioso.
2.1 – 2.6 Assegni ed indennità di accompagnamento agli invalidi civili - Inclusione sociale	LGG 6 - Sviluppo dell'automazione dei processi di gestione dell'invalidità civile.	Valore Organizzativo	Sviluppo dell'automazione dei processi di gestione dell'invalidità civile.
1.1 – 1.2 – 10.3 Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato - Pensioni lavoratori dipendenti del settore pubblico – Conto assicurativo	LGG 7 – Implementazione delle posizioni assicurative ottimizzando le procedure e la collaborazione con i datori di lavoro – estratto conto certificativo		Implementazione delle posizioni assicurative ottimizzando le procedure e la collaborazione con i datori di lavoro - estratto conto certificativo.
4.1.d - 4.1.i - 10.2 Piani pluriennali, Attività di vigilanza - Gestione dei rischi - Crediti	LGG 8 - Recupero dei crediti contributivi e da prestazioni. potenziamento dell’attività di vigilanza e di contrasto ai fenomeni fraudolenti.		Recupero dei crediti contributivi e da prestazioni. Potenziamento dell’attività di vigilanza e di contrasto ai fenomeni fraudolenti.

Obiettivi generali di Ente (ex art 5 D.Lgs. n. 150/2009)

Nella tabella sono rappresentati i risultati raggiunti dai 4 OGE nel 2024

Ambito Valoriale	OBIETTIVI GENERALI DI ENTE	Realizzazione al 31/12/2024		
		Attività progettuali	Indicatori	Risultato Complessivo
Valore Economico	Predisposizione di iniziative, misure e procedure per la deflazione e la gestione efficiente del contenzioso.	87,50%	115,57%	101,54%
Valore Organizzativo	Sviluppo dell'automazione dei processi di gestione dell'invalidità civile.	100,00%	100,06%	100,03%
	Implementazione delle posizioni assicurative ottimizzando le procedure e la collaborazione con i datori di lavoro - estratto conto certificativo.	93,75%	99,46%	96,61%
	Recupero dei crediti contributivi e da prestazioni. Potenziamento dell'attività di vigilanza e di contrasto ai fenomeni fraudolenti.	92,38%	150,22%	121,30%

**AMBITI E
SOTTO AMBITI
VALORIALI
risultati più significativi**

09

Obiettivi delle Strutture centrali e territoriali

Nella tabella sono riepilogati gli obiettivi comuni assegnati alle strutture centrali e territoriali con l'indicazione dell'ambito valoriale di riferimento.

VALORE SOCIALE	VALORE ISTITUZIONALE	VALORE ECONOMICO	VALORE ORGANIZZATIVO
Razionalizzazione logistica (solo per le strutture coinvolte) - Indice di Deflusso - Indicatore di Produttività - Cruscotto qualità e impatto – sezione Indice Sintetico del Valore Pubblico - Indagine Customer Experience (valore nazionale da consuntivare a fine anno) - Indagine reputazionale (valore nazionale da consuntivare a fine anno) - Indice Controlli (Controllo Processo Produttivo e Autocertificazioni) - Indice di Audit		- Indicatore di Redditività - Costi totali per punto omogeneizzato - Indicatore di gestione della spesa - IEEP – Accertamenti - IEEP – Incassi e pagamenti - Indicatore dei fabbisogni standard - Riduzione giacenza ricorsi (OGE – Predisposizione di iniziative, misure e procedure per la deflazione e la gestione efficiente del contenzioso)	- OGE – Sviluppo dell'automazione dei processi di gestione dell'invalidità civile - OGE- Implementazione delle posizioni assicurative ottimizzando le procedure e la collaborazione con i datori di lavoro – estratto conto certificativo - OGE – Recupero dei crediti contributivi e da prestazione. Potenziamento dell'attività di vigilanza e di contrasto ai fenomeni fraudolenti

I risultati del 2024

Nella tabella in calce vengono rappresentati **gli obiettivi più significativi** assegnati alle strutture ed il loro grado di raggiungimento al 31 dicembre 2024. Nelle slide successive si illustreranno nel dettaglio i risultati raggiunti sui singoli ambiti valoriali.

AMBITO	SOTTO AMBITO	OBIETTIVI	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Scostamento
VALORE SOCIALE	Impatto ambientale	Razionalizzazione logistica	100	73,33%	- 26,67%
		Customer Experience	3,50	4,13	1,18
		Indagine Reputazionale	3,50	3,73	1,06
VALORE ISTITUZIONALE	Massimizzazione degli outcome di Ente e focalizzazione alla customer satisfaction - produttività ed efficacia erogazione dei servizi	Indice di Deflusso	1,013	1,048	3,46 %
		Indicatore di Produttività	48,85	53,52	9,56 %
		Cruscotto qualità e impatto – Sezione Indice Sintetico del Valore Pubblico	Scostamento positivo sul Cruscotto Qualità 2024		12,73 %
		Cruscotto qualità e impatto – Sezione Indice Sintetico Qualità Aree di produzione			6,74 %
VALORE ECONOMICO	Capacità di gestione economica e contabile	I.E.E.P. – Accertato	€ 4.249.834.748,30	€ 6.418.930.625,60	+ 51,04%
		I.E.E.P. – Incassi e pagamenti	€ 7.930.574.518,20	€ 9.407.787.684,63	+ 18,63%
		Indicatore di redditività	1,50	2,29	52,56%
	Capacità di pianificazione e controllo	Costi totali per punto omogeneizzato	171,54	155,54	9,33%
		Indicatore dei fabbisogni standard	100	87,81	-12,19%
	Controllo prestazioni, recupero crediti, mitigazione contenzioso	OGE – Predisposizione di iniziative, misure e procedure per la deflazione e la gestione efficiente del contenzioso (Riduzione giacenza Ricorsi amministrativi in valore assoluto)	Vedere slide con il dettaglio		
VALORE ORGANIZZATIVO	Razionalizzazione e semplificazione dei processi interni	OGE - Sviluppo dell'automazione dei processi di gestione dell'invalidità civile	Vedere slide con il dettaglio		
		OGE - Implementazione delle posizioni assicurative ottimizzando le procedure e la collaborazione con i datori di lavoro - estratto conto certificativo			
		OGE - Recupero dei crediti contributivi e da prestazioni. Potenziamento dell'attività di vigilanza e di contrasto ai fenomeni fraudolenti			

AMBITO

VALORE SOCIALE

Impatto ambientale

Razionalizzazione logistica

La **Direzione centrale Patrimonio** è corresponsabile con le Strutture territoriali di competenza del raggiungimento degli obiettivi di razionalizzazione logistica, come indicati nella tabella sottostante (Obiettivi 2024 - Determinazione direttoriale n. 28 del 28 febbraio 2024). Di seguito i risultati al 31 dicembre 2024.

Struttura responsabile	Sede intervento	Obiettivo Intervento	Durata Intervento	% realizzazione al 31 dicembre 2024
DR Trentino Alto Adige	Bolzano	Rilascio stabile di proprietà Piazza della Vittoria n.39 (DP Bolzano, complesso 44) con trasferimento delle unità lavorative presso lo stabile di proprietà sito in Piazza Domenicani n.30 (complesso 43)	12 mesi	100%
	Trento	Rilascio stabile di proprietà sito in Via Brennero n. 3 (complesso 712601) con trasferimento del CML e Ufficio Ispettivo presso lo stabile di proprietà in Via delle Orfane n. 8 (complesso 344). Rilascio archivi cartacei	12 mesi	100%
DR Abruzzo	Teramo	Rilascio dell’immobile in locazione sito in via Oberdan (complesso 1257) con trasferimento di tutti gli uffici della Direzione provinciale presso l’immobile di proprietà in via Noè Lucidi/Porta Carrese (complesso 705001), ad eccezione del CML e degli ambulatori medici che saranno trasferiti presso l’immobile di proprietà in C.so San Giorgio (complesso 326).	42 mesi	100%
DR Lombardia	Cremona	Rilascio dello stabile in Piazza Cadorna e trasferimento delle unità lavorative presso lo stabile di proprietà di via Massarotti, approvato con Determinazione presidenziale n. 9/2018.	28 mesi	66,67%
DCM Roma DR Lazio	Roma	Rilascio dell’immobile FIP in Via dell’Amba Aradam con trasferimento delle unità lavorative, ubicate in detto immobile, in parte nella Filiale metropolitana di Roma Flaminio (Via Giulio Romano) e in parte tra le due nuove Agenzie di San Giovanni e Garbatella.	24 mesi	0%

DR Lombardia: Per l’intervento si è reso necessaria una rimodulazione dei tempi di realizzazione in ragione del fatto che, nel corso della progettazione dell’intervento, a seguito di esame di vulnerabilità sismica, è stato necessario rielaborare degli aspetti progettuali, relativi ad alcune criticità afferenti alla necessità di un più ampio miglioramento sismico. L’introduzione del nuovo codice degli appalti (D.Lgs. n. 36/2023) e l’importo dell’appalto risultato superiore alla soglia europea, ha comportato la necessità di rielaborare alcuni dei documenti di progetto e nel corso della procedura di acquisito sono emerse numerose criticità che hanno determinato la lunga durata dell’esecuzione delle operazioni valutative tra le quali si evidenzia la comprova dei requisiti per l’affidamento dell’appalto. Per questi motivi con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 42 del 12 marzo 2025 è stata approvata una rimodulazione delle fasi dell’intervento.

DCM Roma / DR Lazio: relativamente a tale intervento è sorta l’esigenza di sviluppare ulteriori analisi in ordine all’effettiva dimensione dell’esigenza logistica necessaria. L’intervento di ristrutturazione, per il quale sono stati svolti gli studi preliminari di sistemazione, viene pertanto sospeso (Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 42 del 12 marzo 2025) nelle more della esatta definizione delle esigenze allocative. Nel frattempo, sono comunque in corso le attività per l’affidamento del servizio di valutazione di vulnerabilità sismica.

AMBITO

VALORE ISTITUZIONALE

**Massimizzazione degli outcome di
Ente e focalizzazione alla customer
satisfaction - produttività ed
efficacia dei servizi**

Indagine di Customer Experience

L'Istituto, nel corso del 2024, come già avvenuto nei precedenti anni, ha effettuato una campagna di Customer per avere una valutazione dell'utenza sui servizi erogati.

L'indagine ripercorre tutte le fasi del "Customer journey" dell'utente rispetto ai diversi touchpoint di accesso ai servizi INPS con l'obiettivo di misurare la soddisfazione degli utenti nei diversi momenti di interazione con l'Istituto.

AREE DI INDAGINE

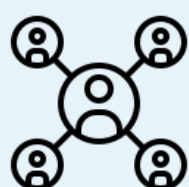
L'indagine è stata svolta nel mese di ottobre ed ha interessato un campione di utenti che hanno ricevuto le prestazioni oggetto dell'indagine nel periodo marzo – luglio 2024.



Soddisfazione globale = 4,13



Indice di Sede = 3,76



Giudizi globali sul servizio ricevuto = sono stati registrati tutti valori superiori al 4, in particolare la coerenza delle comunicazioni ricevute = 4,20 e la semplicità dell'iter della pratica = 4,12.

L'Indice di soddisfazione globale sull'esperienza avuta con l'INPS nel 2024 (scala di gradimento da 1 a 5) si è attestato sul valore di **4,13** e si colloca quindi nell'area **"molto /completamente soddisfatto"**.

Tale punteggio non è mai stato rilevato nelle precedenti indagini e rispetto al 2023 si è registrato un incremento di 0,25punti.

Indagine Reputazionale

Nel corso del 2024 è stata condotta un'indagine reputazionale per l'analisi e il monitoraggio della soddisfazione e dell'opinione dell'utenza ai fini della riduzione del rischio reputazionale. Destinatario dell'indagine è stato un campione rappresentativo della complessiva popolazione degli utenti INPS, stratificato secondo variabili anagrafiche e geografiche. L'obiettivo è stato assegnato a tutte le strutture, ai professionisti e all'area medico legale.

Immagine percepita dell'INPS: il giudizio riguarda l'opinione degli utenti sull'attività dell'INPS e su diversi aspetti ascrivibili in via generale alla fiducia, affidabilità e autorevolezza.

AREE DI INDAGINE RILEVANTE PER LA PERFORMANCE

L'indagine è finalizzata ad analizzare, misurare e valutare - in termini di fiducia, affidabilità e autorevolezza - la presenza dell'Istituto sui media e sui social, le azioni condotte dall'INPS come attore delle politiche previdenziali e sociali, nonché rilevare il grado di conoscenza dei cittadini - in termini di cultura previdenziale e sociale.

Il risultato è espresso dal valore del giudizio globale sull'Istituto. La scala utilizzata va dal valore minimo pari ad 1 (giudizio peggiore) al valore massimo pari a 5 (giudizio migliore) ed il valore obiettivo è pari a 3,50 *.

Per il 2024 il risultato è stato pari a 3,73, con un miglioramento rispetto al risultato dell'indagine 2023 (3,69) (Hermes n. 1530 del 16 maggio 2025).

* Linee guida di Customer Experience Management (messaggio Hermes n. 4715 del 29 dicembre 2023).

Indice di deflusso - Nazionale

L'**indice di deflusso** (*) delle aree di produzione indica la **capacità delle strutture produttive** di **creare Valore Pubblico** assicurando la capacità di risposta alla domanda di servizio degli utenti, garantendo un flusso di produzione che non generi attese superiori a quelle previste dalla Carta dei Servizi.

OBIETTIVO 2024	Consuntivo 2024	Scostamento % rispetto all'obiettivo
1,013	1,048	3,46 %

I valori dell'indice non sono confrontabili con quelli del 2023 a causa della differente logica alla base del nuovo SMVP, che considera la necessità non solo di lavorare l'intero volume del pervenuto (deflusso pari a 1) ma anche di abbattere una giacenza che risulti superiore alla soglia considerata critica.

A livello nazionale l'indice di deflusso al consuntivo del 2024 è pari a 1,048, con uno scostamento positivo di +3,46% rispetto all'obiettivo di 1,013.

* SMVP 2024 par. 6.2.2



Indice di Produttività - Nazionale

La **misurazione della Produttività** dei prodotti ad elevato impatto (*) avviene a livello di **Direzione Regionale (DR)** - **Direzione coordinamento metropolitano (DCM)** con riferimento al definito omogeneizzato.

Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Scostamento
48,85	53,52	9,56 %

I valori dell'indice non sono confrontabili con quelli del 2023 per la **differente metrica di calcolo** inserita nel SMVP 2024. La produzione presa in considerazione ai fini dell'indice è quella relativa ai **prodotti a elevato impatto**, incrementata di una percentuale (3%) finalizzata a valorizzare l'attività di informazione e consulenza.

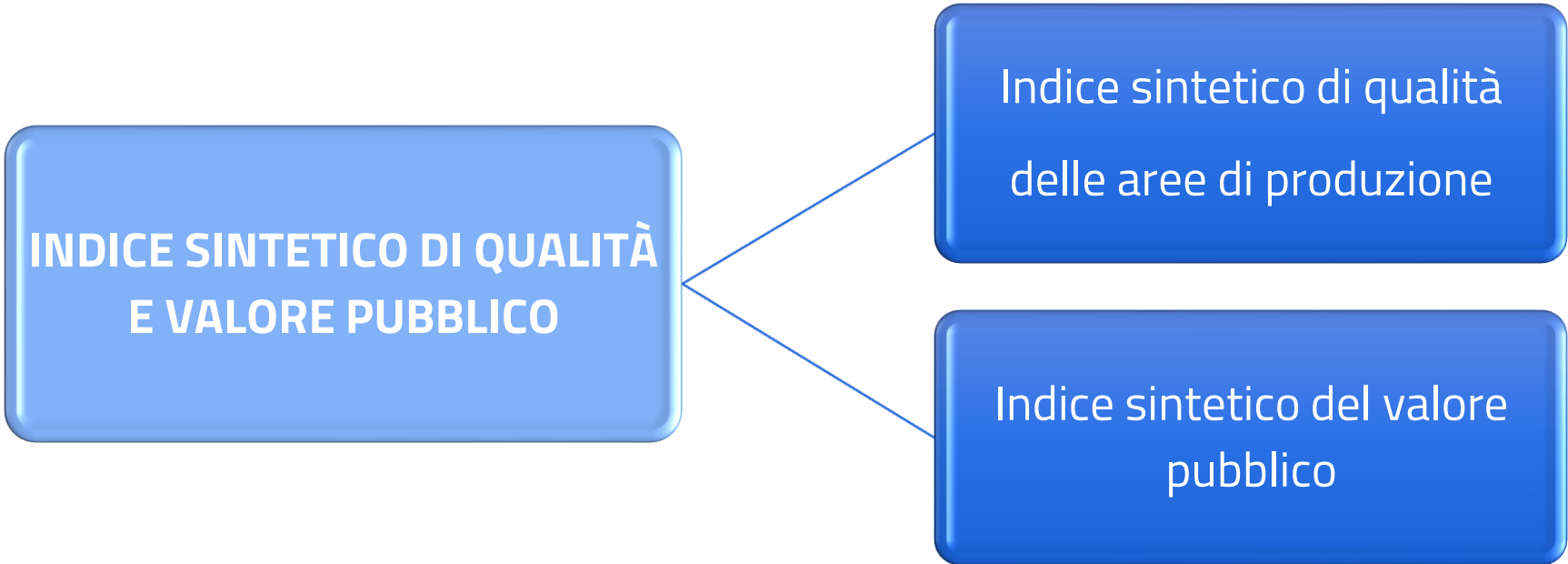
A livello nazionale si registra a fine anno uno scostamento positivo pari a +9,56 % a fronte di un obiettivo annuale di 48,85.

* SMVP 2024 paragrafo. 6.2.1



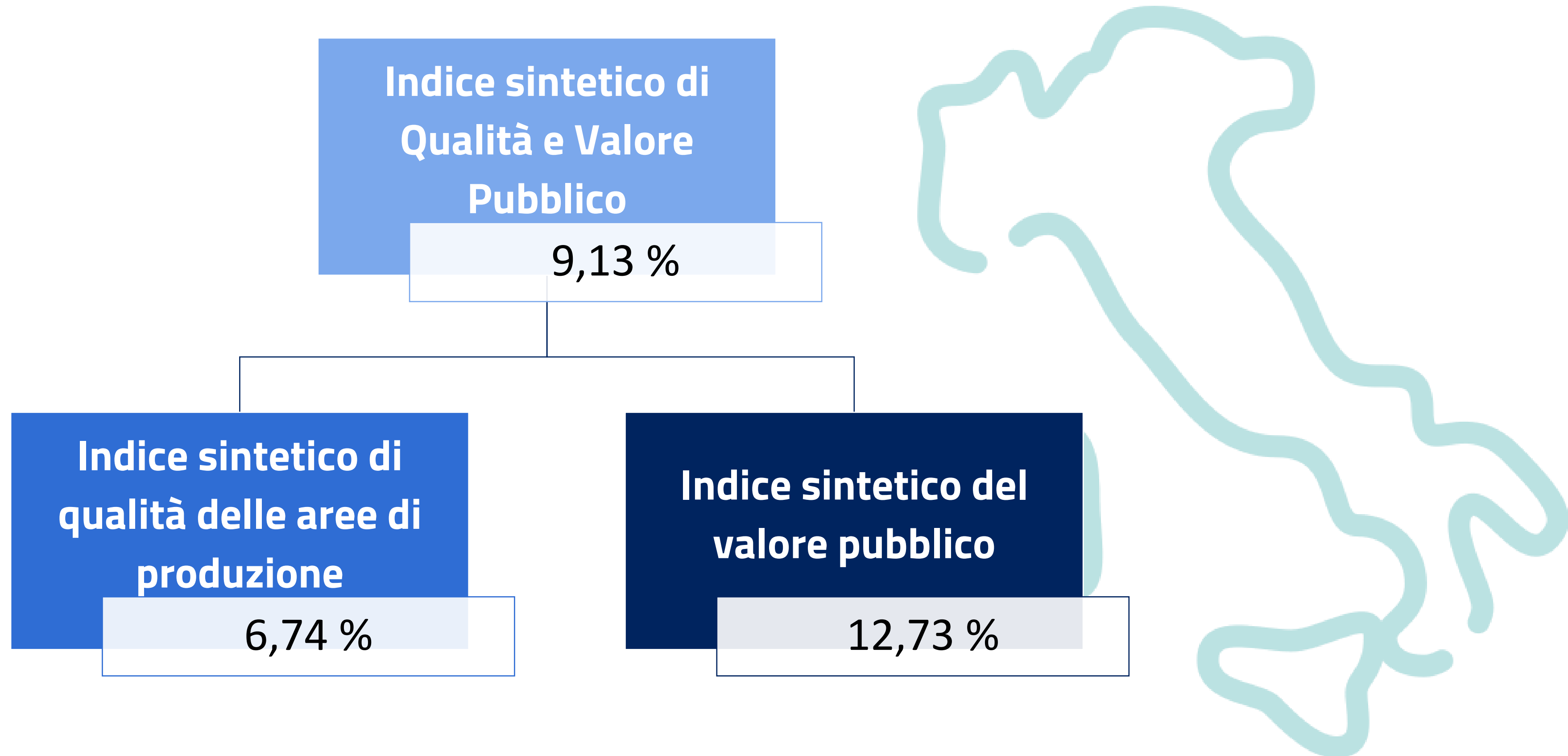
Cruscotto qualità e impatto

In esito all’approvazione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2024 (Determinazione commissariale n.110/2023) è stato pubblicato il nuovo Cruscotto Qualità ed Impatto, rivisto ed ampliato, per consentire, oltre alla misurazione dell’efficacia dell’attività, anche la valutazione dell’impatto inteso quale valore pubblico generato dall’INPS attraverso i servizi erogati. (HERMES n. 326 del 24 gennaio 2024).



CRUSCOTTO QUALITÀ E IMPATTO
INDICE SINTETICO DI QUALITÀ E VALORE PUBBLICO
Indice di risalita dell’Indice sintetico di qualità delle aree di produzione e l’Indice sintetico del valore pubblico, con peso rispettivamente del 60% e 40%.
INDICE SINTETICO DI QUALITA' DELLE AREE DI PRODUZIONE
È la sezione del cruscotto, attualizzata rispetto al 2023, che prevede indicatori che misurano l’efficacia dell’azione amministrativa e agiscono a livello di struttura intesa come area di produzione
INDICE SINTETICO DEL VALORE PUBBLICO
È la nuova sezione «valore pubblico», introdotta nel 2024 che misura l’impatto che l’azione amministrativa produce su cittadini e imprese attraverso un nuovo set di indicatori che si riferiscono prevalentemente a: • tempestività delle risposte che l’Istituto fornisce alla sua utenza, in termini di prestazioni e servizi; • livello di automazione raggiunto e di pulizia degli archivi gestionali; • percentuale di smaltimento di alcuni specifici carichi di lavoro; • customer care.

Cruscotto qualità e impatto



AMBITO

VALORE ECONOMICO

**Capacità di gestione economica
e contabile**

Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione

L'**Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione** (par. 6.2.5 SMVP 2024) comprende i valori collegati al Bilancio dell'Istituto generati direttamente dall'attività produttiva delle strutture di produzione.

Nella sezione **IEEP Accertato** si conferma l'andamento positivo **(+51,04%)** riscontrato in corso d'anno derivante principalmente dall'attività di accertamento dei contributi in fase di Gestione Flussi (+46,74%), comprendenti anche i valori di accertato delle somme esoneri COVID, e dall'Accertamento per prestazioni indebite (+75,74%) derivanti in gran parte sia dalle prestazioni previdenziali che dalle prestazioni per ammortizzatori sociali.

Nella sezione **IEEP Incassi e Pagamenti**, le variazioni positive **(+18,63%** in totale) sono principalmente dovute a:

- incassi da Vigilanza ispettiva (+77,59%);
- incassi da Vigilanza Documentale (+16,08%);
- incassi da Altre regolarizzazioni contributive (+5,50%) incassato in fase amministrativa, al netto dell'incassato per Vigilanza Ispettiva e documentale;
- incassi da prestazioni indebite (+46,74%);
- incassi per Azioni surrogatorie (+21,76%);
- incassi da Riscatti e ricongiunzioni (+38,52%);
- incassi da Versamenti Volontari (+23,58%);
- incassi da Visite mediche di controllo (+32,29%) effettuate per conto dei datori di lavoro ed enti previdenziali.

A fronte delle maggiori riscossioni si registrano, rispetto all'obiettivo 2024, scostamenti negativi per i pagamenti da Interessi legali (-158,49%), per gli incassi da Accertamento ECA (- 34,29%). Lo scostamento negativo registrato sulla voce pagamento per interessi legali è in gran parte attribuibile alle componenti interessi passivi corrisposte su prestazioni arretrate per ammortizzatori sociali (connesse ai pagamenti di TFS e TFR) e su prestazioni previdenziali ed in minima parte alle componenti interessi passivi corrisposte su prestazioni arretrate per non autosufficienza, invalidità civile ed altre. In merito agli Interessi passivi su prestazioni arretrate per ammortizzatori sociali il Direttore generale, con Ordine di Servizio n. 11 del 31 luglio 2024, ha costituito un gruppo di lavoro per avviare l'esame delle problematiche, individuare linee di azione e mettere in campo ulteriori strumenti di ausilio per il monitoraggio delle attività.

	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Var % Consuntivo /Obiettivo
GESTIONE ENTRATE CONTRIBUTIVE - ACCERTAMENTI	1.798.338.634,00	2.110.764.005,24	+ 17,37%
Accertamento Contributi in fase di Gestione Flussi	526.111.450,00	772.011.844,57	+ 46,74%
Accertamento Contributi	956.532.529,00	1.021.680.925,22	+ 6,81%
Minori prestazioni da vigilanza	202.187.890,00	206.301.861,16	+ 2,03%
Accertamento ECA	113.506.765,00	110.769.374,29	- 2,41%
GESTIONE PRESTAZIONI - ACCERTAMENTI	2.451.496.114,30	4.308.166.620,36	+ 75,74%
Accertamento prestazioni indebite	2.451.496.114,30	4.308.166.620,36	+ 75,74%
(IEEP Accertato)	4.249.834.748,30	6.418.930.625,60	+ 51,04%

GESTIONE ENTRATE CONTRIBUTIVE - INCASSI	5.263.473.366,20	5.603.441.686,13	+ 6,46%
Incassi da vigilanza ispettiva	50.311.141,20	89.348.630,21	+ 77,59%
Incassi da vigilanza documentale	185.794.732,00	215.666.817,00	+ 16,08%
Incassi da altre regolarizzazioni contributive	5.013.217.493,00	5.289.128.413,36	+ 5,50%
Incassi da accertamento ECA	14.150.000,00	9.297.825,56	- 34,29%
GESTIONE PRESTAZIONI - INCASSI E PAGAMENTI	2.667.101.152,00	3.804.345.998,50	+ 42,64%
Pagamenti per interessi legali (-)	25.428.553,00	65.730.354,69	-158,49%
Incassi da prestazioni indebite	2.044.414.764,00	2.999.992.605,09	+ 46,74%
Incassi da Azioni surrogatorie	34.159.637,00	41.591.255,87	+ 21,76%
Incassi da Riscatti e ricongiunzioni	462.137.847,00	640.156.340,97	+ 38,52%
Incassi da Versamenti Volontari	143.550.113,00	177.399.238,07	+ 23,58%
Incassi da Visite Mediche di Controllo	8.267.344,00	10.936.913,19	+ 32,29%
IEEP Incassi e Pagamenti	7.930.574.518,20	9.407.787.684,63	+ 18,63%

Indicatori economici

Gli indicatori connessi ai fattori economici della produzione sono rappresentati nel paragrafo 6.2.6 del SMVP 2024.

L'andamento nazionale, rispetto all'obiettivo iniziale, è esposto nella tabella sottostante, dove si evince un andamento positivo in entrambi gli indicatori economici.

							Scostamento %				
	Obiettivo	I forecast	II forecast	III forecast	IV Forecast	Consuntivo	I forecast	II forecast	III forecast	IV Forecast	Consuntivo
Indicatore Redditività (1)	1,50	1,73	1,92	2,05	2,08	2,29	15,33	28	36,67	38,67	52,56
Indicatore costi totali per punto omogeneizzato (2)	171,54	164,81	164,97	173,36	167,58	155,54	3,92	3,83	-1,06	2,31	9,33

(1) Indica il rapporto tra rendimenti (Accertamenti IEEP Strutture Territoriali) e costi totali di gestione

(2) Indica il rapporto tra i costi totali di gestione e la Produzione netta omogeneizzata

Nell'**indicatore di Redditività** Il risultato positivo del **+52,56%** è in parte attribuito alle attività collegate alle componenti territoriali desunte dal valore di Accertato IEEP.

Il costo elementare della produzione rilevato dall'indicatore Costi totali per Punto Omogeneizzato è misurato attraverso il rapporto tra i costi totali di gestione e la produzione netta omogeneizzata (con esclusione delle funzioni professionali).

Lo scostamento positivo del **+9,33%** registrato nell'**indicatore Costi totali per Punto Omogeneizzato** è riscontrabile sia nei volumi di produzione che registrano un incremento rispetto al valore programmato (+1,88%) che ai costi totali di gestione che subiscono un decremento rispetto ai valori espressi in fase di programmazione (-7,62%).

AMBITO

VALORE ECONOMICO

**Capacità di pianificazione e
controllo**

Indice sintetico Fabbisogni standard

L'indicatore Fabbisogni standard verifica la corretta programmazione dei fabbisogni economici, espressi dalle Strutture Territoriali, mediante specifiche modalità di risalita. Il numero indice del Costo Standard è calcolato come rapporto dell'indicatore risultante dalla programmazione dei fabbisogni della singola struttura territoriale e dall'indicatore medio del cluster di riferimento (SMVP 2024 paragrafo 6.2.9).

L'**Indice Sintetico dei Fabbisogni standard** ottenuto dall'aggregazione di n. 16 indicatori economici elementari tiene conto dei valori economici e quantitativi (volumi di produzione, superfici, unità lavorative) raggruppati per un indice sintetico costo di prodotto, immobili, beni e servizi e personale.

	Budget	I forecast	II forecast	III forecast	IV forecast	Consuntivo	Scostamento % rispetto al budget
Indicatore Fabbisogni standard	100	98,95	100,93	102,05	99,04	87,81	12,19

A **livello nazionale** si registra, rispetto al valore programmato, uno scostamento positivo **+12,19%**, dovuto principalmente alla diminuzione dei costi di gestione.

L'Indicatore Fabbisogni standard indica il rapporto tra i fabbisogni economici di una struttura e quelli medi dei cluster.

**AREA LEGALE E
MEDICO-LEGALE**

10

Produttività area Legale

Nella tabella sono riportati gli andamenti degli indicatori dell’Indice di Efficienza dell’Area Legale.

Produttività area Legale	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Scostamento	Consuntivo 2023
VALORE OMOG. ATTI EMESSI E CONTENZIOSO SU PERSONALE AREA LEGALE (AMM.VI)	97,02	88,60	-8,68%	102,13
Il consuntivo è peggiore dell'obiettivo assegnato del -8,68%. Il confronto anno su anno evidenzia che i volumi di produzione omogeneizzata sono diminuiti di circa il 3% a fronte di un incremento del'11% del personale amministrativo, comportando un peggioramento dell'indicatore generalizzato su quasi tutte le regioni.				
VALORE OMOG. ATTI LEGALI EMESSI E CONTENZIOSO SU PERSONALE AREA LEGALE (AVVOCATI)	188,75	200,34	6,14%	198,68
I dati evidenziano uno scostamento positivo del 6,14% rispetto all'obiettivo assegnato. Il confronto anno su anno evidenzia che i volumi di produzione omogeneizzata sono diminuiti di circa il 3% a fronte di decremento del 4% degli avvocati.				

Area Legale - Piano Nazionale di Difesa a Distanza

Nella struttura degli obiettivi dei Coordinatori Centrali dei professionisti sul territorio è prevista l’attuazione del piano di solidarietà dei Legali – Piano nazionale di difesa a distanza. Di seguito si riportano i risultati del Piano al 31 dicembre 2024.

Il PNDD è stato costruito, nei suoi numeri, tenendo conto di vari aspetti, dalla dotazione organica dei Coordinamenti territoriali alle criticità verificatesi, così come degli andamenti del contenzioso e delle sue diverse tipologie. Il tutto non solo lato Coordinamenti che offrono difesa a distanza, ma anche lato strutture sussidiate. Questa costruzione ragionata, unitamente ad un monitoraggio costante degli andamenti del piano, ha consentito di raggiungere – e superare – i risultati attesi.

Strutture sussidianti	Giudizi da subsidiare anno 2024	Totale giudizi sussidiati al 31/12/2024	% su obiettivo
C.G.L.	1.032	1039	0,68%
ABRUZZO	651	656	0,77%
DCM MILANO	907	929	2,43%
EMILIA ROMAGNA	1.273	1301	2,20%
FRIULI VENEZIA GIULIA	174	180	3,45%
LIGURIA	783	789	0,77%
LOMBARDIA	637	643	0,94%
MARCHE	864	898	3,94%
MOLISE	383	386	0,78%
PIEMONTE E VALLE D'AOSTA	977	982	0,51%
SARDEGNA	1.134	1173	3,44%
TOSCANA	1.361	1418	4,19%
TRENTINO ALTO ADIGE	898	900	0,22%
UMBRIA	870	879	1,03%
VENETO	531	537	1,13%
TOTALE	12.475	12.710	1,88%

L’analisi numerica, con Emilia-Romagna, Sardegna e Toscana cui sono stati assegnati il 30% dei giudizi da subsidiare, non deve far passar in secondo piano i risultati ugualmente positivi di Marche e Friuli Venezia Giulia che – nonostante una struttura molto più esigua – sono riuscite ugualmente a garantire, rispetto al Piano concordato, l’istruzione di un numero superiore di giudizi.

Produttività area Medico Legale

Produttività area Medico -Legale	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Scostamento	Consuntivo 2023
VAL. OMOG. PREST. ASSIST. E PREV. SU PERS. AREA MEDICO-LEGALE	168,99	208,35	23,30%	175,45

Il risultato è migliore dell'obiettivo del 23,30%, il miglioramento rispetto al consuntivo 2023 è dovuto anche alla valorizzazione delle attività svolte delle Commissioni Mediche di Verifica avvenuta nel corso dell'anno 2024.

I PROGETTI LOCALI

11

I risultati del 2024

L’art. 50, comma 4, del CCNL 2019-2021, ha previsto che una quota non inferiore al 20% delle risorse destinate ai trattamenti economici, è riservata alla contrattazione integrativa di sede.

Con la Circolare n. 103 del 13/12/2023 che si è dato avvio al processo di programmazione e budget per l’anno 2024, sono stati individuati al paragrafo 7 (Progetti locali) i princìpi generali per la definizione ed elaborazione di progetti locali mirati alla soluzione di criticità specifiche per ogni centro di responsabilità, sede di Rappresentanza Sindacale Unitaria (Direzioni Regionali, DCM, Direzioni Provinciali, Filiali Metropolitane e provinciali, Agenzie Complesse).

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance del 2024 (Deliberazione del Commissario Straordinario n. 110 del 21 dicembre 2023) ne ha disciplinato le modalità di rendicontazione. Tutte le strutture hanno conseguito un risultato superiore a 100.

L’**Allegato 2** espone in dettaglio i risultati conseguiti dalle strutture territoriali e centrali, articolate come indicato nei seguenti prospetti di sintesi.

Direzione Generale	
Strutture centrali coinvolte	18

Strutture territoriali			
Regione	Sedi RSU	Regione	Sedi RSU
Abruzzo	7	Molise	3
Basilicata	3	Piemonte	14
Calabria	8	Puglia	8
Campania	8	Sardegna	7
Emilia Romagna	12	Sicilia	13
Friuli Venezia Giulia	5	Toscana	14
Lazio	6	Trentino Alto Adige	3
Liguria	7	Umbria	4
Lombardia	12	Valle d’Aosta	1
Marche	6	Veneto	9
DCM		Sedi RSU	
DCM Milano		8	
DCM Napoli		7	
DCM Roma		12	

PARI OPPORTUNITÀ ED EQUILIBRIO DI GENERE

12

Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità - CUG



COMPOSIZIONE

Rappresentanza	Donne	Uomini	Totale
Amministrazione	9	4	13
Organizzazioni Sindacali	12	1	13
Presidente	1		1
Segretaria	1		1
TOTALE Componenti titolari	23	5	28

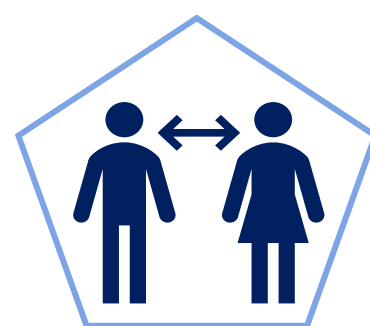
Il Comitato Unico di Garanzia (CUG) per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni, è stato costituito con determinazione del Direttore Generale n. 10 del 5 maggio 2016, nel corso degli anni la composizione è stata più volte oggetto di sostituzioni e integrazioni. Il CUG è stato ricostituito con determinazione direttoriale n. 254 del 26 settembre 2022 e alcune modifiche e integrazioni sono state apportate con determinazione n. 449 del 19 dicembre 2022.

Il CUG, come da regolamento, è un organo paritetico ed è composto da rappresentanti dell'Amministrazione, individuati in base ad interpello, e delle Organizzazioni sindacali, da queste designati. Il Comitato è composto da n. **28 componenti titolari** (comprensivi di presidente e segretaria) e da **26 componenti supplenti**.

Lo strumento operativo del CUG è rappresentato dal «*Piano di Azioni Positive*», come disposto dal D. Lgs. 198/2006.

Nel PIAO 2024-2026 (Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 14 del 30 gennaio 2023) alle attività del CUG è stata riservata una specifica sezione.

Focus interventi realizzati nel 2024



Consigliere di Fiducia

A seguito della nomina avvenuta con messaggio Hermes n. 2092 del 20 maggio 2020 e del successivo conferimento di incarichi da parte del Direttore Generale con il provvedimento del 5 luglio 2021, reso noto con messaggio Hermes n. 2589 del 14 luglio 2021, è stata avviata nel 2021 l'attività delle/dei Consigliere/i di Fiducia (CdF) presso la Direzione Generale, presso ciascuna Direzione Regionale/DCM e presso la Direzione Provinciale della Provincia Autonoma di Bolzano. L'attività è proseguita nel 2024 con l'implementazione del ruolo del CdF sul territorio e con la proroga degli incarichi in scadenza al 1° ottobre 2024 in attesa dell'espletamento della nuova procedura di interpello. È stata data diffusione al Vademecum sulle condotte lesive dell'integrità personale nei luoghi di lavoro adottato nel 2023.

Attività formativa

Dopo una prima serie di interventi formativi avviati tra il 2021 e il 2022, è stato realizzato nel 2023 un ulteriore ciclo formativo di livello avanzato, per affrontare l'analisi e la gestione delle problematiche emerse nel primo biennio di attività. Il percorso è proseguito nel 2024 con ulteriori incontri di confronto tra i CdF, anche di altre Amministrazioni e con esperti della materia: Catania 19 aprile (messaggio Hermes n. 1206 del 2024), Bari 12 giugno e Veneto – Videoconferenza 23 ottobre (Messaggio Hermes 3056 del 2024)

293 segnalazioni complessive da ottobre 2021 a dicembre 2024 e 76 segnalazioni prese in carico

Nel 2024 sono state ricevute 78 segnalazioni, di cui n. 20 sono state prese in carico (**n. 5** casi di discriminazione, **n. 3** casi di mobbing e **n. 8** casi di molestie, **n. 2** di violenza morale/straining e n. 2 di altre tipologie).

Le segnalazioni rimanenti si riferiscono a casi non rientranti nelle fattispecie previste dal Codice di Condotta, oppure non sono state prese in carico per scelta della/del dipendente.

Principali azioni positive (PAP) realizzate nel 2024 (1/2)



Nomina Responsabile per l'inserimento delle persone con disabilità (ResPID)

Con il messaggio Hermes n. 4090 del 3 dicembre 2024 è stata istituita la figura del Disability Manager territoriale presso tutte le Direzioni regionali/DCM con l'obiettivo di facilitare l'accesso, la permanenza e il rientro al lavoro delle persone con disabilità, valutare eventuali criticità e proporre azioni correttive.



Definizione di obiettivi legati alla parità di genere e loro attribuzione al management. Nell'ambito del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2024 (SMVP - Determinazione n. 110 del 23 dicembre 2023) è stato adottato un nuovo modello per la quantificazione del Valore Pubblico prodotto dall'Istituto che comprende una sezione dedicata alla parità di genere (ambito "Valore sociale", sotto-ambito "Impatto sulla riduzione delle disuguaglianze sociali e di genere"). Successivamente, nel PIAO 2024-2026 sono state individuati n. 6 obiettivi (2024) e n. 17 Azioni Positive da realizzarsi nel triennio 2024-2026. Tale innovazione ha consentito di integrare la performance delle strutture con obiettivi riferiti alla parità di genere.



Interventi formativi e di sensibilizzazione

Il CUG ha organizzato **incontri sul territorio** e campagne di sensibilizzazione nazionali legate sia a ricorrenze istituzionali («25 aprile 2024: la Resistenza e le donne», sia a tematiche specifiche, come le iniziative per la **Giornata Internazionale contro la violenza sulle donne del 25 novembre**: al fine di rendere omogenee in tutte le sedi del territorio alcune significative iniziative, promosse anche dal CUG, è stato pubblicato il messaggio Hermes n. 3706 del 7/11/2024 per l'apertura di sportelli rosa presso tutti gli URP delle sedi, distribuzione della Locandina «25 Novembre non sei sola», diffusione del numero antiviolenza 1522, illuminazione di rosso delle sedi, distribuzione della Guida in 8 passi negli URP; convegno sul tema "L'impegno dell'INPS contro la violenza di genere: alleanza tra uomini e donne", il 21 novembre a Torino.

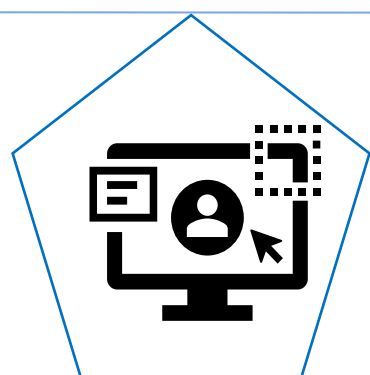
Il CUG ha partecipato con una rappresentanza alle celebrazioni italiane dell'Earth Day 2024 dal 18 a 21 aprile 2024 a Roma. Ha promosso la diffusione di ulteriori iniziative, tra cui la **Campagna di rilevazione della soddisfazione dell'utente interno 2024** (messaggio Hermes n. 4080 del 3-12-2024) con specifiche domande sulla percezione delle politiche di parità e sulla percezione dei *caregiver*.

Principali azioni positive (PAP) realizzate nel 2024 (2/2)



Progetto «Protagonismo maschile nella lotta contro la violenza di genere»

Sono stati realizzati i percorsi formativi presso le Direzioni regionali Piemonte, Basilicata e Umbria, già sperimentati nel 2023 nelle DCM di Milano, Roma e Napoli, per affrontare il problema della violenza di genere e combattere i pregiudizi costruendo un'alleanza con i colleghi uomini, mediante incontri sul territorio - strutturati in Focus group gestiti da alcuni componenti CUG esperti sui temi – a cui hanno partecipato i dipendenti individuati su base volontaria. Dal 2024 è stato previsto anche il coinvolgimento degli agenti del cambiamento resisi disponibili ai fini di una capillare diffusione di una cultura del rispetto tra i generi. **E' stato somministrato il questionario sulla percezione delle molestie sui luoghi di lavoro «È tempo di domande».**



Diffusione di tecnologie assistive adeguate al fine di garantire ai dipendenti con disabilità visive la possibilità di utilizzare le apparecchiature informatiche, previo intervento formativo dedicato.

È stato somministrato il questionario su tutto il territorio e realizzata la video conferenza di lancio del Progetto «Vedere Oltre».

Realizzazione del progetto «Milano Include»



Implementazione attività di sensibilizzazione e informazione rivolta alla prevenzione della violenza contro le donne.

Nell'ambito del progetto «INPS in rete per l'inclusione» (già «INPS per tutti») a fine 2024 risultano sottoscritte n. 14 convenzioni con CAV, Case rifugio ed Enti locali per sostenere le donne nel percorso di uscita dalla violenza e per favorire la loro autonomia. Si sono inoltre svolti percorsi formativi per gli operatori. Sulla specifica linea di azione è stato adottato il messaggio Hermes n. 2384 del 26 giugno 2024.

Il Sistema della parità di genere

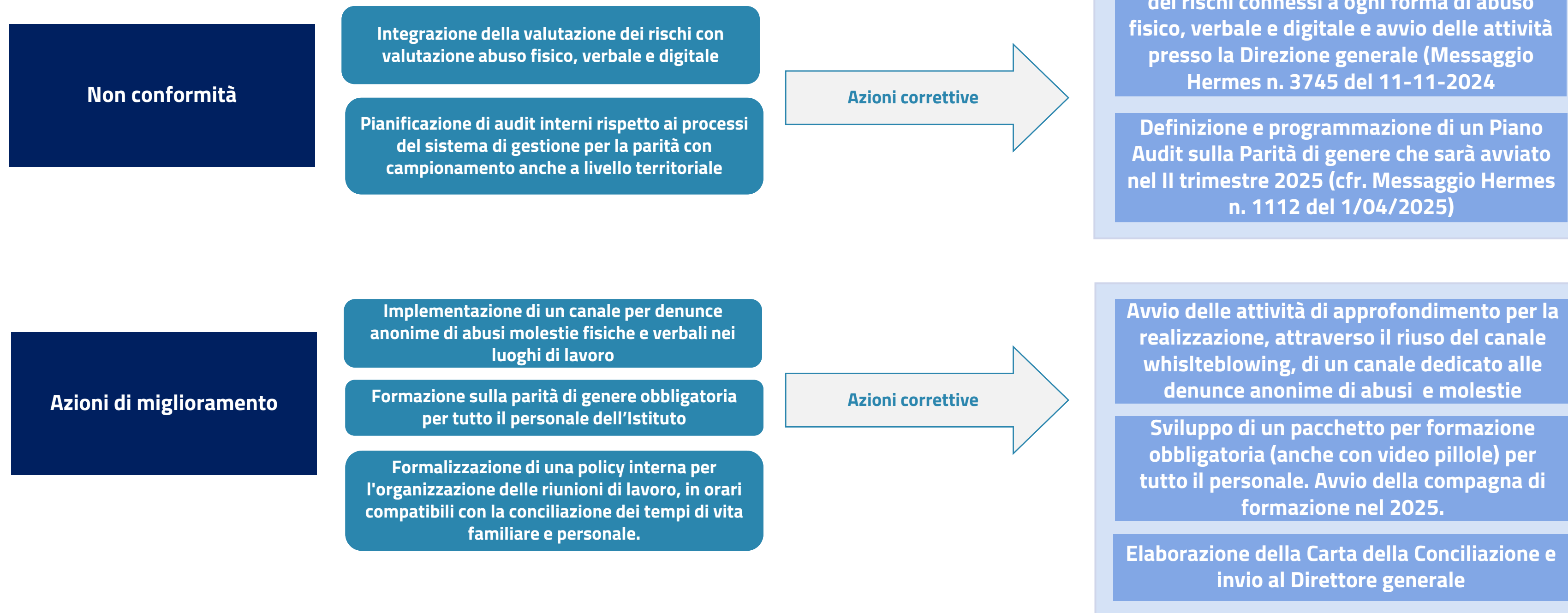
Su impulso del Direttore Generale, nel 2023 l'Istituto ha avviato le attività per valutare il possesso dei requisiti previsti dalla prassi **UNI/PdR 125:2022*** per l'ottenimento della certificazione per la parità di genere. A seguito dell'attività di pre-audit condotta nel 2023 da un ente certificatore esterno, **nel 2024** è stata data attuazione alle azioni di sistema indispensabili per sanare le carenze emerse. In seguito alla verifica dei risultati positivi conseguiti, **l'Istituto ha ottenuto la certificazione di Parità (certificato rilasciato da AFNOR Italia S.r.l. il 03/07/2024).**



(*) La prassi definisce le linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere e prevede la strutturazione e adozione di indicatori prestazionali (KPI) inerenti le politiche di parità di genere nelle organizzazioni. È prevista inoltre la misura, la rendicontazione e la valutazione dei dati relativi al genere nelle organizzazioni con l'obiettivo di colmare i gap esistenti e stimolare un cambiamento a lungo termine che possa diventare patrimonio dell'organizzazione stessa.

Il Sistema della parità di genere – Azioni di miglioramento 2024

In esito al riconoscimento della certificazione di parità, l'Istituto si è impegnato per la soluzione di due non conformità del Sistema della parità di genere rilevate in sede di Audit dall'Organismo certificatore e per la realizzazione di alcune azioni di miglioramento. Per tali aspetti sono stati effettuati interventi correttivi nel corso del 2024.



Obiettivi del PIAO 2024-2026 (1/2)

Il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, ha dato il suo contributo alla realizzazione degli obiettivi relativi alle seguenti attività/progetti contenuti nel PIAO 2024-2026.

AREE PIANO STRATEGICO	AZIONI	INDICATORE	Azioni programmate 2024	CAPOFILA	DESCRIZIONE OBIETTIVO 2024	% REALIZZAZIONE AL 31-12-2024
ATTIVITA' DI PREVENZIONE ABUSI FISICI, VERBALI E DIGITALI NEI LUOGHI DI LAVORO	Sviluppo percorsi formativi sulle competenze della/l Consigliera/e di Fiducia (CdF)	Corsi effettuati di formazione e agg. rivolti ai/alle CdF	Prosecuzione percorso formativo; Giornate di confronto con CdF di altre Amministrazioni	DC Formazione e Accademia INPS	Due giornate formative	100
	Progetto su violenza di genere “Protagonismo maschile nella lotta contro la violenza di genere” con incontri sul territorio organizzati in Focus group con dipendenti su base volontaria per affrontare il problema della violenza di genere	Sviluppo del format per il progetto	Elaborazione di un format (anche con video pillole) in sinergia con formatori, agenti del cambiamento e con 3 DR/DCM	DC Formazione e Accademia INPS	Sviluppo di un format (anche con video pillole), anche con il coinvolgimento di 3 DR/DCM per l'avvio di Focus group. Trasmissione del progetto formativo al Direttore generale. Avvio della campagna di sensibilizzazione, su adesione volontaria, nel 2025.	100
CONCILIAZIONE TEMPI DI VITA-LAVORO	Studio di proposte per adozione Carta della Conciliazione , anche valutando la possibilità di adesione a certificazioni e standard come il Family Audit, comprensiva di una sezione dedicata alla " Carta del tempo del lavoro manageriale " per adozione di buone pratiche organizzative (es. definizione fasce orarie riunioni) [linee guida DFP]	Adozione Carta della Conciliazione	Redazione della Carta della Conciliazione - studio delle possibili adesioni a certificazioni	DC Benessere Organizzativo, Sicurezza e Logistica	Elaborazione della Carta della Conciliazione e invio al Direttore generale	100
GESTIONE DELLA CARRIERA	Customer Satisfaction interna	Predisposizione del format di indagine	Predisposizione dell'indagine	DC Risorse Umane	Predisposizione del format dell'indagine ed invio all'Unità centralizzata di coordinamento presso la Direzione centrale Comunicazione al fine dell'inserimento nel Piano annuale delle indagini, secondo le indicazioni delle Linee guida di customer di cui messaggio HERMES n. 4715 del 29 dicembre 2023.	100

Obiettivi del PIAO 2024-2026 (2/2)

AREE PIANO STRATEGICO	AZIONI	INDICATORE	Azioni programmate 2024	CAPOFILA	DESCRIZIONE OBIETTIVO 2024	% REALIZZAZIONE AL 31-12-2024
PARITA' DI GENERE	Percorsi formativi sulla politica di parità dell'Istituto (adottata dal DG nel 2023) a tutto il personale e corsi a management e personale su principi etici, temi e modalità operative adottate dall'Istituto per garantire l'efficacia delle politiche per la parità di genere. Rielaborazione progetto formativo Noi X.	Sviluppo del format per il progetto	Elaborazione pacchetto formativo per lo sviluppo di percorsi obbligatori per tutto il personale sulla politica di parità dell'Istituto, sui principi etici, temi e modalità operative adottate dall'Istituto per garantire l'efficacia delle politiche di parità; Creazione di pacchetti formativi sul tema parità di genere nella biblioteca della formazione.	DC Formazione e Accademia INPS	Sviluppo di un pacchetto per formazione obbligatoria (anche con video pillole) per tutto il personale. Trasmissione del pacchetto formativo al Direttore generale. Avvio della compagna di formazione nel 2025.	100
	Definizione del Sistema di gestione per la parità di genere conforme ai requisiti della prassi UNI/PdR 125:2022 (applicazione prescrizioni emerse dal pre-audit: Comitato guida, Piano strategico, Audit annuale, procedura di riesame). Certificazione di parità.	Avvio del sistema della parità di genere	Pubblicazione della Politica di parità di genere dell'Istituto sul sito internet www.inps.it; Messa a sistema del programma di parità con definizione e attuazione del sistema di gestione della parità di genere conforme ai requisiti della prassi UNI/PdR 125:2022: nomina Comitato guida e del responsabile della parità, elaborazione Piano strategico, definizione di un sistema di Audit interni per la successiva verifica della reale applicazione della Politica sulla parità di genere dell'Istituto.	DC Risorse Umane (Linee guida – messaggio Hermes n. 4008 del 14 novembre 2023)	Definizione del Piano strategico e rilascio delle specifiche tecniche per la creazione del Sistema di gestione della parità di genere. Invio comunicazione al Direttore generale.	100

Misurazione e valutazione della Performance

13

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Procedure del controllo gestionale

La fonte dati delle elaborazioni delle performance è costituita dalle procedure gestionali a supporto dell'attività di misurazione e valutazione relative al controllo di gestione e alla contabilità analitica:

SiMP – Sistema Monitoraggio della Produzione
▪ Applicativo per la consuntivazione ed il monitoraggio della produzione delle strutture territoriali (Direzioni Regionali/ Direzioni di Coordinamento Metropolitano, Direzioni Provinciali/ Filiali Metropolitane e Provinciali, Agenzie Complesse e Agenzie Territoriali) e di alcune strutture centrali. Alimenta il piano budget ed è strumento di monitoraggio indispensabile per le strutture produttive.
PIANO BUDGET
▪ Strumento per programmare gli obiettivi produttivi in termini di produttività, carico di lavoro, indice di giacenza e deflusso. Consente il monitoraggio dei suddetti indicatori.
CRUSCOTTO QUALITÀ E IMPATTO
▪ Indicatori di qualità e di impatto, sia delle aree di produzione sia delle aree professionali. Misura quindi l'efficacia delle strutture produttive e l'impatto che l'attività produce sui cittadini ed imprese. E' utilizzato in modo costante dai dirigenti, dai controller e dai responsabili delle strutture per monitorare l'andamento qualitativo della sede.
PROCEDURA SAP
▪ Gestione di tutte le componenti del sistema di misurazione (personale, produzione, costi). Gestione del sistema di contabilità analitica e finanziaria , gestione della programmazione strategica (SAP-SAC).
PROCEDURA SAS-FM
▪ Applicativo per la rilevazione dei fabbisogni economici delle strutture territoriali (Programmazione e Forecast)

Tabella riportata nella slide pag. 103 del PIAO 2024 – 2026 (determinazione commissariale n. 5 del 31 gennaio 2024)

Monitoraggio sviluppi tecnologici nel 2024



Nel 2024 sono state avviate le attività di progettazione del **Sistema del Valore Pubblico (HUB della pianificazione)**, un unico sistema informatizzato che consenta, da un lato, di raccogliere i dati dai diversi applicativi gestionali e aggregarli secondo una logica strutturata, dall'altro di elaborarli ed esporli in modo chiaro per consentire di monitorare e rendicontare i diversi KPI di performance.

Il sistema, inoltre, sarà di supporto al processo relativo alla negoziazione, approvazione e comunicazione degli obiettivi di performance con le varie strutture organizzative coinvolte in fase di programmazione nonché per il monitoraggio periodico. L'obiettivo principale del sistema è semplificare e digitalizzare i processi gestiti dalla Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione.

Principali funzionalità dell'Hub:

- Alimentazione ed elaborazione automatica dei dati
- Flessibilità del sistema
- Visualizzazione dei dati attraverso l'utilizzo di Dashboard
- Workflow per la negoziazione ed approvazione degli obiettivi

L'implementazione di tale strumento non può prescindere dall'**allineamento delle relative fonti dati**, anche in termini di tempistica, requisito fondamentale per garantire un'efficiente elaborazione dei dati provenienti dai diversi sistemi gestionali e quindi assicurare un corretto apporto di informazioni al sistema.

La Performance delle strutture produttive

La misurazione e la valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle strutture centrali e territoriali dell'INPS viene effettuata attraverso l'utilizzo di un sistema di indicatori costruito in una prospettiva multidimensionale di efficacia ed efficienza. Nelle tabelle è rappresentata la suddivisione delle strutture in base ai parametri di liquidazione.

COMPONENTI PER LA RETRIBUZIONE ACCESSORIA

INCENTIVO ORDINARIO

Il parametro di liquidazione dell'incentivo è calcolato come media aritmetica dei risultati conseguiti per l'indice di produttività e l'indice di deflusso. Tutte le strutture hanno pienamente raggiunto gli obiettivi assegnati.

PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE INCENTIVO ORDINARIO	NUMERO SEDI COLLOCATE NEL PARAMETRO AL 31/12/24
da 80 a <= 90	0
da 90,01 a < 100	0
100	0
> 100	139
TOTALE	139

INCENTIVO SPECIALE

Valutazione in base allo scostamento da budget dell'indice sintetico di qualità e valore pubblico del Cruscotto. Le strutture hanno raggiunto gli obiettivi assegnati.

PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE INCENTIVO SPECIALE	NUMERO SEDI COLLOCATE NEL PARAMETRO AL 31/12/24
da 80 a <= 90	0
da 90,01 a < 100	0
100	139
TOTALE	139

La Performance dei dirigenti

La performance organizzativa (retribuzione di risultato) rappresenta i risultati conseguiti rispetto ad una struttura in termini di obiettivi di efficacia, di efficienza, economico-finanziari e collegati anche alla gestione delle risorse umane ed economiche.

Nella tabella sono rappresentati i risultati dei dirigenti (strutture centrali e territoriali) divisi in base al parametro di liquidazione collegati ai risultati di performance organizzativa.

PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE	DIRIGENTI			
	Strutture Centrali		Strutture Territoriali	
	Distribuzione	%	Distribuzione	%
da 80 a < 90	0	0%	0	0%
da 90 a < 100	0	0%	0	0%
100	191	100%	314	100%
TOTALE	191	100%	314	100%

La Performance dei professionisti

Parametro Liquidazione	Professionisti e Medici : Direzione Generale							
	C. G Legale		C. G. Medico Legale		C.G. Tecnico Edilizio		C. G. Statistico Attuariale	
	Distribuzione	%	Distribuzione	%	Distribuzione	%	Distribuzione	%
da 80 a < 90	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
da 90 a < 100	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
100	15	100%	10	100%	11	100%	13	100%
TOTALE	15	100%	10	100%	11	100%	13	100%

La performance organizzativa (retribuzione di risultato) rappresenta i risultati conseguiti rispetto ad una struttura in termini di obiettivi di efficacia, di efficienza, economico-finanziari. Per i ruoli professionali e medico legale centrali e territoriali, la performance (retribuzione di risultato) si attese, quasi totalmente, nei valori compresi tra il 90% e 100%.

Parametro Liquidazione	Professionisti e Medici : Strutture Territoriali					
	C. Territoriale Legale		C. Territoriale Medico Legale		C. Territoriale Tecnico Edilizio	
	Distribuzione	%	Distribuzione	%	Distribuzione	%
da 80 a < 90	0	0%	0	0%	1	5%
da 90 a < 100	26	12,5%	12	7%	0	0%
100	182	87,5%	160	93%	19	95%
TOTALE	208	100%	172	100%	20	100%

PERFORMANCE INDIVIDUALE

Performance individuale

Il processo di valutazione del personale dell'Istituto è riportato nel Sistema di Misurazione e Valutazione della performance in uso nel periodo di riferimento.

Nell'ambito dell'Istituto, ai fini della performance individuale, si distinguono quattro aree:

Personale del comparto funzioni centrali –
famiglie professionali (ex Aree A, B, C)

Dirigenti

Professionisti delle aree tecnico-edilizia,
statistico-attuariale e legale

Medici



Performance individuale

Per il personale del comparto funzioni centrali – famiglie professionali (ex Aree A, B, C), la valutazione si base su tre componenti. *

Obiettivi di gruppo

- attraverso la rilevazione degli obiettivi di produzione della struttura organizzativa a cui afferisce il valutato

Contributo individuale

- rispetto alla qualità del contributo assicurato dal valutato alla performance del gruppo di riferimento

Abilità

- rispetto ad un set di abilità attese ed osservabili, legate ai diversi aspetti trasversali del lavoro, e messi in atto dal valutato nello svolgimento dei compiti assegnati

* L'intero processo di valutazione è riportato nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2024 capitolo 11.

Performance individuale famiglie professionali (ex Aree A, B, C)

Per il personale del comparto funzioni centrali – famiglie professionali (ex Aree A, B, C), la valutazione si base su tre componenti. *
Al momento della redazione del presente documento la valutazione finale non si è conclusa.

Nella tabella è rappresentata la distribuzione dei risultati della valutazione intermedia della performance individuale tra strutture centrali e territoriali. Si specifica che la tabella aggrega i risultati per numero di schede. Pertanto un soggetto potrebbe aver ottenuto più schede in base alla mutata assegnazione di area/ufficio.

Parametro Finale	Liquidazione performance Individuale (fase valutazione intermedia)	
	DG	Territorio
Minore o = 75	0	0
75 < tra < 80	0	0
80 <= tra < 90	1	15
Maggiore o = 90	3.240	23.044
Totale schede valutate	26.300	

* L'intero processo di valutazione è riportato nel Sistema di Misurazione e Valutazione della performance in uso nel periodo di riferimento.

Performance individuale dei dirigenti -1



La Performance individuale valuta i comportamenti manageriali e professionali ed è misurata attraverso una scheda di valutazione (range di valutazione tra 0 e 60).

Nella tabella sono presentati i risultati dell'iter di misurazione aggregati per diversi scaglioni di punteggio/percentuale di raggiungimento degli obiettivi, estratti dalla procedura "Valutazione della Performance Dirigenti" con riferimento alla "valutazione intermedia" condotta sulla base del SMVP in uso nel periodo di riferimento.

Sono evidenziati, con diversi colori, i tre macro-scaglioni di punteggio:

- punteggio inferiore a 42 punti;
- punteggio fra 43 e 54 punti;
- punteggio fra 55 e 60 punti.

Punteggio Scheda		% ragg. Obiettivi		Numero Schede	%
da punti	a punti	da %	a %		
0	41	0	< 70	3	0.88%
42	42	70	70	1	0.29%
43	43	71,67	71,67	0	0.00%
44	44	73,33	73,33	0	0.00%
45	45	75	75	1	0.29%
46	47	76,67	78,33	2	0.59%
48	50	80	83,33	6	1.77%
51	52	85	86,67	10	2.95%
53	54	88,33	90	6	1.77%
55	60	91,67	100	310	91.45%
Totale				339	100,00%

Si specifica che la tabella aggrega i risultati per numero di schede (quindi un dirigente potrebbe avere più schede in caso abbia ricoperto più incarichi durante l'anno).

PERFORMANCE
INDIVIDUALE DIRIGENTI
FASCIA 1^

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

I dati relativi alle 381 schede riportate nelle due tabelle (Dirigenti I e II fascia) fanno riferimento a 349 dirigenti valutati (la differenza si deve ai doppi incarichi e alle conseguenti schede multiple per un singolo dirigente).

Punteggio Scheda		% ragg. Obiettivi		Numero Schede	%
da punti	a punti	da %	a %		
0	41	0	<70	0	0%
42	42	70	70	0	0%
43	43	71,67	71,67	0	0%
44	44	73,33	73,33	0	0%
45	45	75	75	0	0%
46	47	76,67	78,33	0	0%
48	50	80	83,33	0	0%
51	52	85	86,67	0	0%
53	54	88,33	90	0	0%
55	60	91,67	100	42	100%
Totale				42	100%

Si evidenzia infine che, al momento della redazione del presente documento, il processo di valutazione finale è stato avviato soltanto per il personale dirigente e non per i professionisti.

RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA

14

Premessa

Il collegamento tra il Piano della performance e il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT) risponde a specifiche disposizioni contenute nella legge n. 190/2012 e nel D. Lgs. n. 33/2013, e s.m.i., nonché a dettagliate indicazioni contenute nei Piani Nazionali Anticorruzione.

Con l'introduzione del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), la soppressione del PTPCT disposta dal DPR n. 81/2022 e la successiva creazione della sottosezione «*Rischi corruttivi e trasparenza*», il collegamento fra la prevenzione della corruzione e le altre sezioni di cui si compone il PIAO, prime fra tutte quella della *performance*, cresce in vista della realizzazione degli obiettivi di valore pubblico.

L'obiettivo della creazione di valore pubblico può essere raggiunto avendo chiaro che la prevenzione della corruzione e la trasparenza sono dimensioni del e per la creazione del valore pubblico, di natura trasversale per la realizzazione della missione istituzionale di ogni amministrazione o ente.

Nel 2024, il concreto collegamento tra la performance organizzativa e la prevenzione della corruzione e della trasparenza è stato attuato da:

1. obiettivi specifici (PIAO 2024 – 2026 slide pag. 62 determinazione commissariale n. 5 del 31 gennaio 2024);
2. Progetto di Evoluzione dei Servizi avente ad oggetto lo «Sviluppo di una piattaforma per la raccolta e la consultazione degli indici di rischio e per il monitoraggio delle azioni di mitigazione del rischio»;
3. introduzione dell'Indice di Audit che svolge un ruolo di impulso per il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi gestiti dall'Istituto, contribuendo quindi a generare valore e a migliorare la qualità dei servizi percepita dal cittadino (SMVP pag. 54 - determinazione del commissario straordinario n. 110 del 21 dicembre 2023)

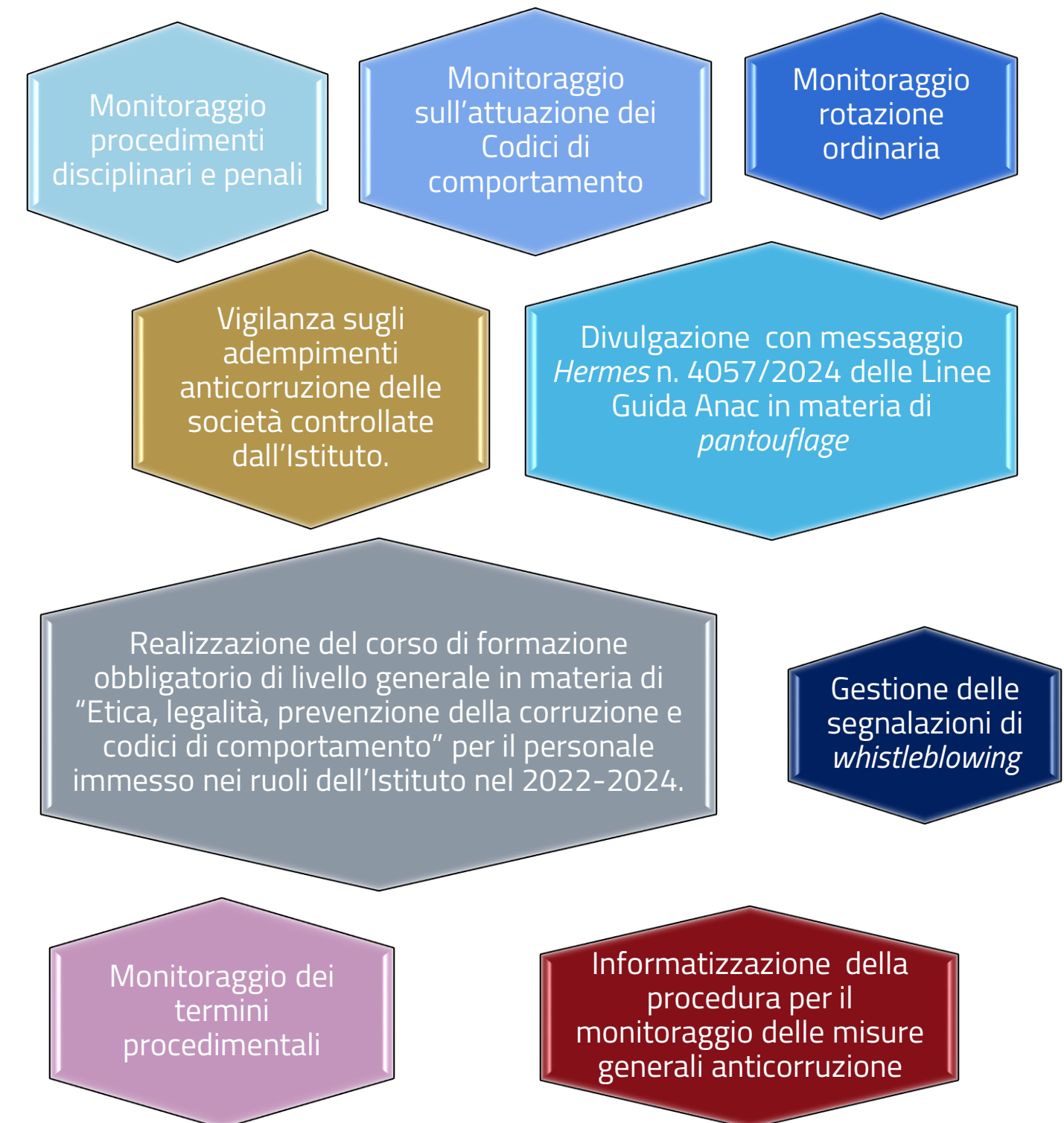
4. inserimento, nella determinazione di assegnazione degli obiettivi ai dirigenti, dell'obiettivo di fornire ogni supporto e collaborazione richiesti dal Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza ai fini della realizzazione delle attività previste, di espletare tutte le attività funzionali a detta realizzazione e di garantire, in relazione al proprio ambito di competenze, il tempestivo e regolare flusso di dati, documenti e informazioni, ai fini dell'adempimento, da parte dell'Istituto, degli obblighi di pubblicazione e di quelli previsti in materia di accesso civico;
5. evoluzione del sistema di misurazione della produzione, per cui la nuova mappatura dei processi di lavoro (Scheda Prodotto Attività) è stata effettuata sulla base delle fasi di lavoro mappate nel Manuale dei Rischi.

La sottosezione «*Rischi corruttivi e trasparenza*» è stata predisposta dal Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. c) del DPCM n. 132/2022, attraverso un'attività di aggiornamento ed integrazione della precedente sottosezione, con riferimento alle iniziative assunte nel 2024 in materia di anticorruzione e trasparenza, ed a quelle pianificate per il triennio di riferimento, in coerenza con gli obiettivi strategici definiti dall'organi di indirizzo.

Risultati conseguiti nel 2024

La sottosezione «*Rischi corruttivi e trasparenza*» contiene un'ampia sezione dedicata alle misure di prevenzione della corruzione, sia *generali* che *specifiche*. Entrambe le tipologie di misure sono utili a definire la strategia di prevenzione della corruzione in quanto agiscono su due differenti livelli: in maniera trasversale sull'organizzazione complessivamente intesa e, in maniera puntuale, sui singoli eventi rischiosi individuati nell'ambito del sistema di gestione del rischio corruzione adottato dall'Istituto.

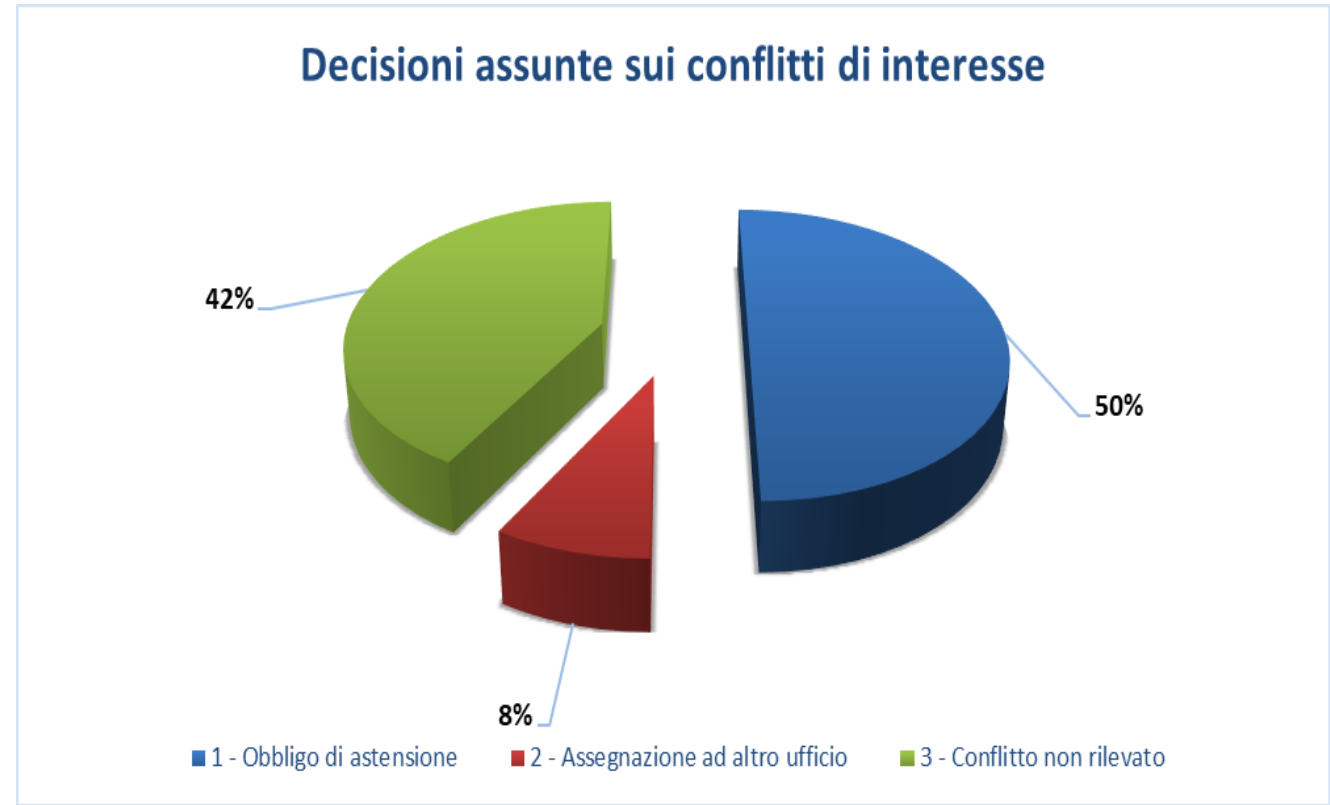
Alcune delle attività realizzate nel corso del 2024



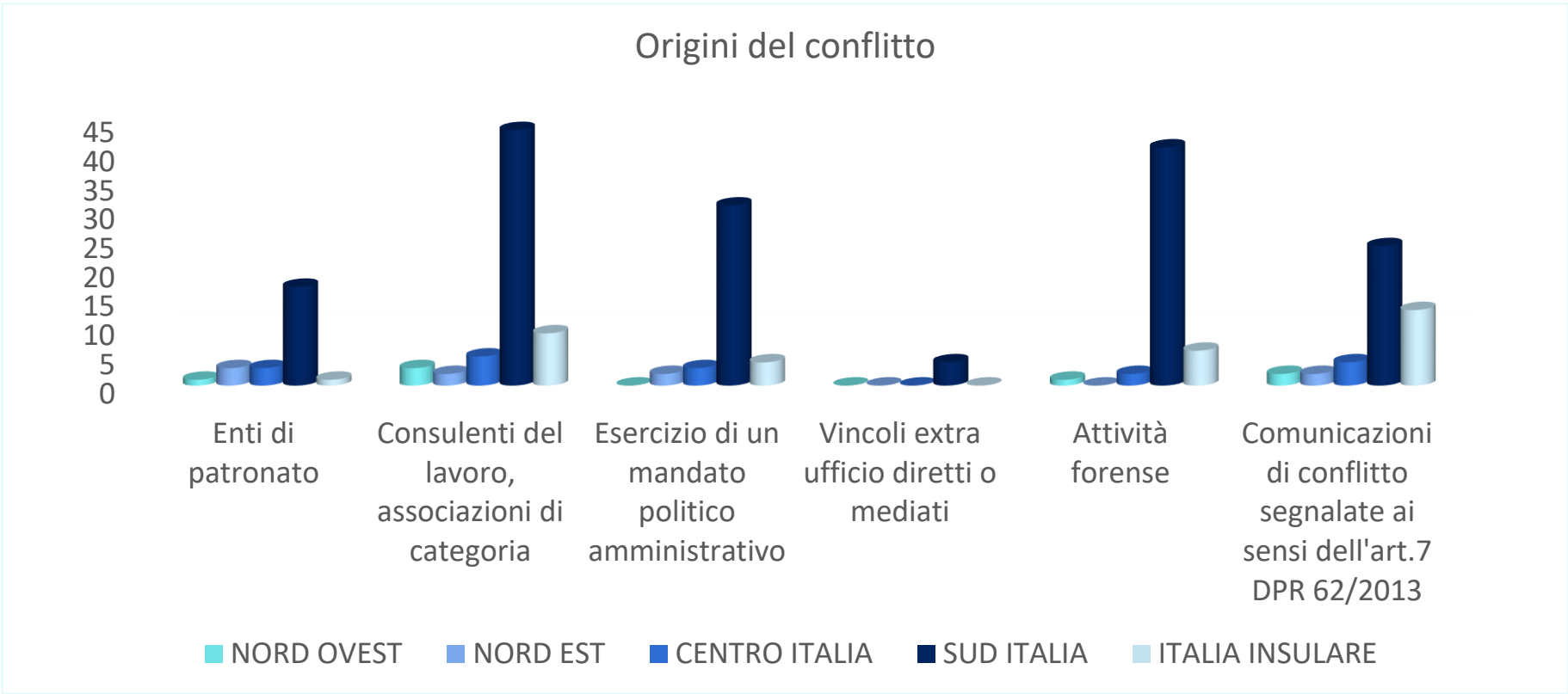
Monitoraggio situazioni di conflitto di interessi

In attuazione di quanto previsto dall’art 10 del Codice di comportamento dei dipendenti dell’INPS, nel 2024 su richiesta del RPCT i Direttori Centrali, Regionali e di Coordinamento Metropolitano, il Direttore Servizi al Territorio, i Responsabili degli Uffici Centrali e di Supporto ed i Coordinatori Generali dei rami professionali, hanno comunicato al RPCT le segnalazioni di conflitto di interessi, anche potenziale, ricevute nel corso dell’anno 2023 dal personale assegnato alle strutture di propria competenza.

A livello centrale e territoriale, pertanto, sono stati adottati n. **232** provvedimenti, così ripartiti



In particolare, dai dati rilevati a livello regionale e di coordinamento metropolitano risultano le seguenti tipologie di conflitti di interessi.



Monitoraggio attuazione delle misure di prevenzione della corruzione di carattere generale

Il monitoraggio dell'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione di carattere generale è stato svolto attraverso la nuova procedura informatica Monitoraggio Misure Generali (MMG) realizzata dal RPCT nel 2024. Il periodo preso a riferimento è quello ricompreso tra il 1° novembre 2023 e il 31 ottobre 2024. A tal fine, i Direttori Centrali, Regionali e di Coordinamento Metropolitano, il Direttore Servizi al Territorio, i Responsabili di Uffici Centrali e di Supporto ed i Coordinatori Generali dei rami professionali, hanno svolto le attività provvedendo alla compilazione informatizzata dei questionari inseriti nella procedura MMG che consentono di verificare l'esatta osservanza delle misure generali anticorruzione.

L'esito del monitoraggio è positivo in quanto tutti gli adempimenti sono stati effettuati da tutte le Strutture dell'Istituto al **100 %**.

Sistema di gestione del rischio

Le attività svolte nel 2024 ai fini dell’attuazione del sistema di gestione del rischio corruzione hanno riguardato:

- Analisi del contesto interno ed esterno.
- Individuazione nuovi rischi e misure “specifiche”: sono stati mappati, valutati e “trattati” n. **1** rischio “alto” territoriale, n. **1** rischio “medi” centrali, n. **3** rischi “medi” territoriali, n. **3** rischi “bassi” centrali, n. **3** rischi “bassi” territoriali. Il totale dei nuovi rischi individuati è pari a n. **11**.
- Rivalutazione con la nuova metodologia qualitativa n. **88** rischi “medi” sia centrali che territoriali, per i quali è stato determinato il seguente rischio residuo: **7** rischi centrali “medi”; **53** rischi centrali “bassi”; **3** rischi territoriali “medi” e **25** rischi territoriali “bassi”.
- Monitoraggio dell’attuazione delle misure “specifiche” con il quale è stato verificato lo stato di attuazione delle misure riferite a: n. **1** rischio “alto” centrale, **4** rischi “medi” centrali, n. **9** rischi “bassi” centrali, **1** rischio “alto” territoriale, n. **20** rischi “medi” territoriali, n. **30** rischi “bassi” territoriali, per un totale di n. **65** rischi.

Nel «Registro degli eventi rischiosi» allegato alla sottosezione «Rischi corruttivi e trasparenza» risultano complessivamente mappati n. **519** processi/attività svolti dall’Istituto a rischio corruzione, di cui n. **272** svolti livello centrale e n. **247** svolti a livello territoriale.

Le misure «specifiche» complessivamente individuate per i predetti **519** rischi sono pari a n. **849**.

Rischi	Misure di controllo	Misure di trasparenza	Misure di regolamentazio ne	Misure di formazione	Misure di rotazione	Misure di disciplina del conflitto di interessi	Totale misure “specifiche”
Centrali	103	27	310	5	2	0	447
Territoriali	97	3	294	8	0	0	402
Totale	200	30	604	13	2	0	849

Trasparenza ed obblighi di pubblicazione

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



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

- degli accessi civici semplici e delle istanze di riesame, predisposti e aggiornati dal RPCT;
- degli accessi civici "*generalizzati*", predisposti e aggiornati dall' Ufficio per le attività del Responsabile della protezione dei dati.



Allegato 1 – Stato di attuazione Linee Guida Gestionali

Linee Guida Gestionali 2024



PRESTAZIONI PENSIONISTICHE: INTERVENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI TEMPI DI EROGAZIONE E DEI SERVIZI AL PENSIONATO.	1
EFFICIENTAMENTO E AUTOMAZIONE DELLE PROCEDURE DI LIQUIDAZIONE DELLE PRESTAZIONI DI TFR/TFS.	2
SVILUPPO E POTENZIAMENTO DEGLI STRUMENTI DI GESTIONE DEGLI AMMORTIZZATORI SOCIALI.	3
IMPLEMENTAZIONE DELLE MISURE DI INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA: SUPPORTO PER LA FORMAZIONE AL LAVORO (SFL) E ASSEGNO DI INCLUSIONE (ADI). SVILUPPO DEL SISTEMA INFORMATIVO PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA (SIISL).	4
EFFICIENTAMENTO PROCEDURALE DELLE MISURE DI SOSTEGNO AL REDDITO E ALLA FAMIGLIA. EVOLUZIONE DEL PROGETTO "INPS PER TUTTI". SVILUPPO DELLA PIATTAFORMA INTEGRATA DEI DATI.	5
SVILUPPO DELL'AUTOMAZIONE DEI PROCESSI DI GESTIONE DELL'INVALIDITÀ CIVILE.	6
IMPLEMENTAZIONE DELLE POSIZIONI ASSICURATIVE OTTIMIZZANDO LE PROCEDURE E LA COLLABORAZIONE CON I DATORI DI LAVORO - ESTRATTO CONTO CERTIFICATIVO.	7
RECUPERO DEI CREDITI CONTRIBUTIVI E DA PRESTAZIONI. POTENZIAMENTO DELL'ATTIVITÀ DI VIGILANZA E DI CONTRASTO AI FENOMENI FRAUDOLENTI.	8
SVILUPPO DELLE PROCEDURE E DEGLI STRUMENTI PER L'OTTIMALE GESTIONE DELLE PRESTAZIONI CREDITIZIE E SOCIALI.	9
LAVORO AGRICOLO: INNOVAZIONI TECNOLOGICHE E PROCEDURALI E INTERVENTI FORMATIVI. VALORIZZAZIONE DELLA RETE DEL LAVORO AGRICOLO DI QUALITÀ.	10
EVOLUZIONE DEL MODELLO DI SERVIZIO. REVISIONE DEL SISTEMA DI VALORE PUBBLICO.	11

Linee Guida Gestionali 2024



PREDISPOSIZIONE DI INIZIATIVE, MISURE E PROCEDURE PER LA DEFLAZIONE E LA GESTIONE EFFICIENTE DEL CONTENZIOSO.	12
VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE. SVILUPPO DI PRATICHE ORGANIZZATIVE VOLTE AD ASSICURARE L'EQUILIBRIO TRA VITA LAVORATIVA E VITA PRIVATA PER LA PIENA SODDISFAZIONE DEL CAPITALE UMANO A BENEFICIO DEI SERVIZI EROGATI.	13
RETE CON I PARTNER ISTITUZIONALI: VALORIZZAZIONE DELL'INTERAZIONE IN OTTICA DI EFFICACE E SINERGICA COLLABORAZIONE.	14
INTERVENTI DI RAZIONALIZZAZIONE DEL PATRIMONIO STRUMENTALE E A REDDITO.	15
PROMOZIONE DI MISURE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE E L'EFFICIENTAMENTO ENERGETICO. POTENZIAMENTO DELLA CENTRALE UNICA ACQUISTI.	16
ELABORAZIONE DEL NUOVO SISTEMA DI PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E BUDGETING.	17
EVOLUZIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA E DIGITAL TRANSFORMATION AL FINE DI ELEVARE LA QUALITÀ DEI SERVIZI.	18
SVILUPPO DEGLI STRUMENTI DI GESTIONE E CONTROLLO DEI SERVIZI EROGATI DALLE SOCIETÀ 3-I SPA E INPS SERVIZI SPA.	19
POTENZIAMENTO E VALORIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E RICERCA.	20
VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO DELL'ISTITUTO IN UN'OTTICA DI PIENA CONDIVISIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI FINALIZZATA AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI ED ALLA SEMPLIFICAZIONE DELL'ACCESSO AGLI STESSI DA PARTE DI CITTADINI ED IMPRESE.	21
ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE ESTERNA VOLTA A FAVORIRE IL RAFFORZAMENTO DEL RAPPORTO FIDUCIARIO CON L'UTENZA E A MIGLIORARE L'IMMAGINE ESTERNA DELL'ISTITUTO.	22
OBIETTIVI GIÀ INDICATI DAL CDA CHE NON HANNO TROVATO PIENA ATTUAZIONE ENTRO L'ANNO DI RIFERIMENTO.	23

Obiettivo Generale di Ente

Obiettivo Specifico

Stato di attuazione delle Linee Guida Gestionali



Percentuale di realizzazione delle Linee Guida Gestionali



Anno 2024

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
PRESTAZIONI PENSIONISTICHE: INTERVENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI TEMPI DI EROGAZIONE E DEI SERVIZI AL PENSIONATO.		SP	90,34%*
Linea Programmatica CIV			
1.1	Procedere con la correzione dei redditi ai fini della determinazione dell'importo pensionistico migliorando il sistema di scambio con la piattaforma fiscale		
1.1	Rendere più efficiente e tempestivo il sistema di ricalcolo delle prestazioni, attraverso le ricostituzioni e riliquidazioni dei trattamenti in essere, dando attuazione ai principi della giurisprudenza, in particolare alle pronunce della Corte Costituzionale, finalizzati ad un più favorevole calcolo della pensione, anche al fine di evitare di incorrere nei rischi di decadenza e/o prescrizione		
1.1	Risolvere i problemi legati all'applicazione dell'art. 13 della L. 1338/1962 (rendita vitalizia per contributi prescritti), promuovendo un intervento normativo concordato tra gli Organi dell'Istituto volto ad escludere i lavoratori dall'assoggettamento ai limiti prescrizionali per l'esercizio del loro diritto		
10.3	Potenziare, anche attraverso la previsione di specifici interventi formativi, le attività legate al riconoscimento della ricostituzione e dei ricalcoli pensionistici sia nella Gestione privata che pubblica.		
10.3	Sviluppare automatismi procedurali che possano fornire agli operatori informazioni su attività di sistemazioni pendenti, propedeutiche al rilascio di certificazioni contributive.		

(*) La DC Pensioni ha evidenziato la necessità di riprogrammare il completamento delle progettualità al 2025.

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
EFFICIENTAMENTO E AUTOMAZIONE DELLE PROCEDURE DI LIQUIDAZIONE DELLE PRESTAZIONI DI TFR/TFS.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
1.5	Migliorare le procedure per l'erogazione del TFS e TFR, delle indennità dell'Assicurazione Sociale Vita e per la gestione della previdenza complementare, favorendo l'utilizzo della procedura telematizzata da parte di tutte le PP.AA., a partire dal riconoscimento dei riscatti di periodi valutabili ai fini della prestazione		

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
SVILUPPO E POTENZIAMENTO DEGLI STRUMENTI DI GESTIONE DEGLI AMMORTIZZATORI SOCIALI.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
3.2	Assicurare la massima semplificazione dell'iter procedurale delle erogazioni degli ammortizzatori sociali e rapidità nell'accesso agli strumenti di sostegno al reddito, valorizzando contestualmente la partecipazione della rappresentanza collettiva		
3.2	Garantire maggiore efficacia ed efficienza nell'erogazione degli ammortizzatori sociali, in tutte le ipotesi previste dalla legge di riduzione o sospensione dell'attività lavorativa e di perdita involontaria del lavoro, anche potenziando le risorse dedicate alla gestione delle prestazioni in esame		
3.2	Garantire la piena funzionalità della piattaforma unica CIG (omnia-IS).		
3.2	Monitorare il riordino normativo inerente agli ammortizzatori sociali, garantendo l'uniforme applicazione sul territorio, anche dal punto di vista temporale, delle disposizioni normative e dei criteri interpretativi adottati dal Ministero del Lavoro e dall'INPS		
3.2	Favorire una maggiore integrazione fra le politiche passive e le politiche attive del lavoro attraverso una gestione integrata tra INPS, Ministero del Lavoro, succeduto all'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro e Regioni.		
3.5	Aggiornare la disciplina che regola l'accesso dei lavoratori al Fondo di garanzia per permettere al lavoratore di beneficiarne in caso di inadempimento da parte delle imprese qualora sia stata esperita ogni azione ragionevolmente possibile agendo con la normale diligenza.		

LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
IMPLEMENTAZIONE DELLE MISURE DI INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA: SUPPORTO PER LA FORMAZIONE AL LAVORO (SFL) E ASSEGNO DI INCLUSIONE (ADI). SVILUPPO DEL SISTEMA INFORMATIVO PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA (SIISL).		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
2.6	Attualizzare i progetti dell'INPS volti a favorire le politiche di inclusione, alla luce delle trasformazioni sociali in atto, collocando il ruolo dell'Istituto all'interno del percorso di programmazione, di partecipazione e di presa in carico previsto dalla Legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" che coinvolge le diverse realtà istituzionali e sociali preposte a questa attività.		

LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
EFFICIENTAMENTO PROCEDURALE DELLE MISURE DI SOSTEGNO AL REDDITO E ALLA FAMIGLIA. EVOLUZIONE DEL PROGETTO "INPS PER TUTTI". SVILUPPO DELLA PIATTAFORMA INTEGRATA DEI DATI.		SP	96,43%*
Linea Programmatica CIV			
2.3	Definire modalità di erogazione e procedure tali da garantire la regolarità nella tempistica dei pagamenti e degli eventuali conguagli.		
2.6	Verificare e rimodulare il progetto "INPS per tutti", garantendo la partecipazione di tutti i soggetti interessati: Enti locali, Associazioni di volontariato, Parti sociali e Patronati.		
2.6	Garantire la continuità del Progetto "INPS per tutti" e le intese quadro tra INPS, associazioni di rappresentanza e le istituzioni territoriali.		
2.6	Implementare un sistema digitale integrato di amministrazione attiva a disposizione delle singole amministrazioni le quali, accedendo al fascicolo digitale del cittadino, possano verificare le prestazioni attribuite a ciascun soggetto al fine di favorire la presa in carico e l'integrazione fra le diverse misure di sostegno.		

(*) Il ritardo è imputabile al progetto «INPS per tutti». A tal riguardo la Direzione competente ha comunicato che la procedura re-ingegnerizzata è stata rilasciata solo ad uso interno per la Direzione inclusione e per i funzionari di altre Direzioni referenti delle prestazioni mappate nel questionario. Devono essere ancora testate le competenze trasversali alle altre direzioni centrali comprese quelle di prodotto. Al termine di questo percorso sarà possibile il rilascio anche all'esterno.

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
SVILUPPO DELL'AUTOMAZIONE DEI PROCESSI DI GESTIONE DELL'INVALIDITÀ CIVILE.		OGE	100,00%
Linea Programmatica CIV			
2.1	Predisporre specifici progetti di intervento nelle aree territoriali maggiormente critiche, in termini di tempi di attesa nell'erogazione del servizio, coinvolgendo per quanto di loro competenza i Comitati territoriali e i Patronati		
2.1	Favorire l'omogeneizzazione e l'allineamento dei criteri valutativi delle Commissioni Medico-Legali territoriali nel rispetto della normativa e delle indicazioni operative fornite nel tempo dall'Istituto		
2.1	Accelerare la calendarizzazione delle visite di revisione e l'effettuazione della visita (sia agli atti che non) di primo accertamento/aggravamento, come previsto dalla normativa vigente e prevedere in maniera puntuale la programmazione delle visite di revisione in considerazione delle patologie esaminate		
2.1	Garantire la conformità della composizione delle Commissioni mediche, la completezza nella redazione dei verbali e la corretta attuazione delle disposizioni relative all'iter di concessione di invalidità civile in ogni sua fase		
2.1	Aggiornare la Circolare n. 131, del 2009 (avente ad oggetto la Legge n. 102/2009 - nuovo processo dell'invalidità civile – aspetti organizzativi e prime istruzioni operative), tenendo conto di tutte le innovazioni e delle modifiche apportate nel corso degli anni al processo di riconoscimento dei benefici in materia di invalidità civile, cecità civile, sordità civile, handicap e disabilità, in modo da fornire alle strutture INPS linee guida complete ed aggiornate e, ai cittadini e ai Patronati che li rappresentano, un'informazione chiara e trasparente		
2.1	Attuare tutte le iniziative nel rispetto della Legge delega al Governo in materia di disabilità e predisporre le necessarie condizioni organizzative affinché l'INPS possa divenire l'unico "soggetto accertatore" dello stato di invalidità civile e per assicurare omogeneità di valutazione e semplificazione del procedimento nel suo complesso, dando così priorità alle esigenze e alle aspettative delle persone più vulnerabili, salvaguardando in ogni caso l'esperienza e la competenza maturata dai medici ASL.		
2.6	Programmare un intervento di gestione integrato, aprendo un confronto con Anci e Conferenza delle Regioni e dando particolare attenzione alle persone anziane.		

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
IMPLEMENTAZIONE DELLE POSIZIONI ASSICURATIVE OTTIMIZZANDO LE PROCEDURE E LA COLLABORAZIONE CON I DATORI DI LAVORO - ESTRATTO CONTO CERTIFICATIVO.		OGE	93,75%*
Linea Programmatica CIV			
1.1	Porre particolare attenzione alle attività propedeutiche al rilascio dell'estratto conto certificativo (definizione di richieste di variazione della posizione assicurativa, o di domande di ricongiunzione/riscatto, ancora giacenti, verifiche retributivi, regolarizzazione dei versamenti contributivi, sovrapposizione di periodi contributivi, ecc.) e perfezionare le procedure informatiche interne, collegando quelle utilizzate per la definizione dell'Ecocert con quelle che gestiscono la liquidazione delle pensioni, giungendo all'emissione di estratti certificativi che contengano i dati di tutte le Gestioni previdenziali interessate		
1.1	Assicurare l'attività di implementazione della posizione assicurativa dei lavoratori dipendenti iscritti alle Gestioni dell'AGO e il tempestivo riconoscimento delle domande di ricongiunzione ed i trasferimenti di contribuzione tra Gestioni		
1.2	Completare l'implementazione della procedura per l'emissione dell'Ecocert per i dipendenti pubblici, prevedendola per tutte le Gestioni ed estendendola a tutto il territorio nazionale, favorendo la partecipazione dei Patronati all'intero progetto		
10.3	Quantificare e definire il volume complessivo di arretrati consolidati delle posizioni assicurative dei pubblici dipendenti e procedere allo smaltimento dell'arretrato e alla definizione dei crediti da esigere, nonché completare e monitorare il cronoprogramma relativo al consolidamento dei conti dei dipendenti pubblici con l'indicazione delle posizioni assicurative da aggiornare, distinte per Gestioni assicurative.		
10.3	Garantire che l'estratto conto certificativo venga erogato in tempi congrui, risulti completo dei calcoli su tutte le Gestioni e sia congruente e allineato con la procedura di liquidazione delle prestazioni		
10.3	Monitorare puntualmente la Direttiva n. 3/2022 del Direttore Generale anche al fine di: - potenziare il controllo tra dati inseriti nella domanda telematica e dati presenti in posizione assicurativa; - completare il processo di automazione del conto assicurativo con la riduzione dei casi di rettifica manuale; - realizzare strumenti consulenziali e di simulazione del calcolo della pensione per gli iscritti a tutte le Gestioni.		
10.3	Completare l'utilizzo del sistema UNIEMENS per tutte le Gestioni previdenziali		
10.3	Integrare maggiormente i sistemi SIN/Passweb e RVPA migliorando la consultazione, la tracciabilità e lo stato di avanzamento della lavorazione RVPA.		

(*) Le attività progettuali relative alla reingegnerizzazione dei servizi per cariche elettive e sindacali, di totalizzazione estero e di accredito figurativo maternità fuori dal rapporto di lavoro, hanno avuto uno slittamento nei tempi di conclusione.

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
RECUPERO DEI CREDITI CONTRIBUTIVI E DA PRESTAZIONI. POTENZIAMENTO DELL'ATTIVITÀ DI VIGILANZA E DI CONTRASTO AI FENOMENI FRAUDOLENTI.		OGE	92,38%*
Linea Programmatica CIV			
4.1.d	Definire un modello organizzativo che integri l'attività di verifica amministrativa con l'attività di vigilanza ispettiva, in modo da realizzare un processo di lavoro unitario che, attraverso l'utilizzo ottimale delle banche dati dell'Istituto, sappia coniugare l'attività d'intelligence con quella svolta "sul campo" dagli ispettori per rendere più efficace l'azione dell'Istituto, con particolare attenzione alle violazioni sostanziali, garantendo una adeguata durata		
4.1.d	Potenziare l'attività di vigilanza documentale utilizzando appieno le risorse tecnologie e l'integrazione delle diverse banche dati, in particolare nel rapporto con l'Agenzia delle entrate		
4.1.d	Monitorare il funzionamento del portale nazionale di contrasto al lavoro sommerso e in particolare verificare l'effettivo dialogo tra le banche dati e i verbali ispettivi		
4.1.d	Valorizzare, in sinergia con INL, il ruolo della vigilanza previdenziale con la promozione di specifici percorsi formativi modulati sulle competenze proprie del corpo ispettivo INPS da destinare, in particolare, ai neoassunti		
4.1.i	Sviluppare il modello di gestione integrata dei rischi, anche attraverso una piattaforma informatica che colleghi i vari strumenti utilizzati		
4.1.i	Procedere con la mitigazione dei rischi nei processi che – dalle rilevazioni di rischio effettuate – risulteranno caratterizzati dai rischi maggiori, con assegnazione di attività progettuali alle Direzioni competenti		
10.2	Aggiornare, con urgenza, i criteri stabiliti con deliberazione del C.d.A. del 1998 per l'accertamento e la declaratoria di irreperibilità dei crediti dell'Istituto e verificare le modalità con cui togliere dal Bilancio i crediti non esigibili		

(*) Il ritardo è imputabile alla riprogrammazione del percorso formativo sulla vigilanza ispettiva, in quanto i due eventi previsti nel mese di ottobre e di dicembre sono stati rimandati per problemi organizzativi.

LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
SVILUPPO DELLE PROCEDURE E DEGLI STRUMENTI PER L'OTTIMALE GESTIONE DELLE PRESTAZIONI CREDITIZIE E SOCIALI.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
2.5	Prevedere l'adeguamento delle procedure di gestione del Fondo Credito per migliorare il processo dal punto di vista informatico		
2.5	Verificare l'opportunità di uniformare le disposizioni afferenti alla documentazione tecnica prevista sia dal Regolamento dei mutui ipotecari edilizi concessi agli iscritti al Fondo, che dal Regolamento dei mutui per i dipendenti INPS		
2.5	Favorire l'incremento delle adesioni al Fondo Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali sostenendo un intervento normativo che possa riaprire i termini per le iscrizioni, semplificare le procedure e la modulistica per l'accesso alle prestazioni del Fondo e consentire l'iscrizione anche ai pensionati che abbiano esercitato la facoltà di cumulo con contribuzione anche dell'ex INPDAP, prevedendo il coinvolgimento del ruolo dei Patronati e degli intermediari istituzionali.		
2.5	Prevedere, al fine di contrastare l'elevata morosità riguardante i mutui ipotecari edilizi, l'introduzione di automatismi, alert, o comunque procedure adeguate per l'attivazione delle azioni di recupero delle somme anche mediante compensazione.		
4.9	Riorganizzare il patrimonio con finalità sociale, verificando la localizzazione e l'adeguatezza delle strutture alle mutate caratteristiche e necessità dell'utenza e verificare lo stato dell'arte del Piano di cessione degli immobili ad uso sociale		

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
LAVORO AGRICOLO: INNOVAZIONI TECNOLOGICHE E PROCEDURALI E INTERVENTI FORMATIVI. VALORIZZAZIONE DELLA RETE DEL LAVORO AGRICOLO DI QUALITÀ.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
10.2.a	Accrescere l'efficienza e la trasparenza dei servizi e potenziare il sistema di accertamento e riscossione dei contributi agricoli unificati		
10.2.a	Valorizzare e rafforzare, sia a livello centrale che periferico, l'“Area Datori di lavoro Agricolo e Coltivatori Diretti” a partire dalla reingegnerizzazione del Sistema informativo e da un significativo investimento in formazione e presidio delle competenze.		
10.2.a	Promuovere un'iniziativa congiunta degli Organi al fine di superare i limiti delle relative previsioni normative in termini, rispettivamente, di fruibilità dello strumento da parte dei soggetti potenzialmente interessati e di effettività dei tavoli istituzionali e coinvolgere i Rappresentanti Nazionali delle Parti Sociali agricole che fanno parte della Cabina di regia		

Linee Guida Gestionali

LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
EVOLUZIONE DEL MODELLO DI SERVIZIO. REVISIONE DEL SISTEMA DI VALORE PUBBLICO (1/2)		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
4.1.a	Valorizzare sul sito istituzionale la Carta dei Servizi, articolandola in relazione alle singole prestazioni, in modo che essa possa essere immediatamente visibile e disponibile per la consultazione tramite l'utilizzo di link		
4.1.a	Prevedere il costante aggiornamento della Carta dei Servizi, coinvolgendo il CIV e gli stakeholders.		
4.1.a	Predisporre un monitoraggio qualitativo e quantitativo sulla diffusione e conoscenza della Carta dei Servizi, sulle modalità e i tempi di erogazione dei servizi, sull'accessibilità alle prestazioni e sugli strumenti di tutela del cittadino e delle aziende individuati nella Carta dei Servizi.		
4.1.b	Realizzare interventi correttivi sul modello organizzativo relativo alla produzione dei servizi e alla rete di prossimità. Le linee guida gestionali prevedono una valutazione sull'opportunità di far evolvere l'attuale modello organizzativo anche con riferimento alle modalità di ricevimento dell'utenza. Un progetto PNRR prevede anche la realizzazione di uno sportello telematico evoluto		
4.1.b	Realizzare interventi correttivi sul modello organizzativo relativo alla produzione dei servizi e alla rete di prossimità, per renderlo effettivamente uniforme e generale e per tener conto delle diverse funzioni e prestazioni dell'Ente, delle necessarie flessibilità organizzative, funzionali e di accoglienza, delle specificità territoriali, delle modalità organizzative ed informatiche più idonee a migliorare la relazione con l'utenza e l'accesso ai servizi, i tempi di risposta, i luoghi e le modalità per l'accoglienza, del rapporto con gli Enti territoriali che concorrono alla realizzazione del Welfare, di modalità dedicate e strutturate nel rapporto con gli intermediari istituzionali ed i soggetti della rappresentanza collettiva.		
4.1.b	Prevedere adeguate risorse umane, finanziarie e tecnologiche per ridisegnare il front office, la cui articolazione oraria, per quanto concerne la modalità di interazione fisica, non può essere omogenea su tutto il territorio nazionale in ragione delle diversità ambientali, economiche e sociali tra le diverse aree geografiche del Paese, garantendo altresì alternative ai canali digitali per l'accesso ai servizi		
4.1.b	Valorizzare le distinte potenzialità e integrare le tre modalità di accesso ai servizi dell'Istituto, favorendo una consapevole scelta circa il canale d'accesso da parte dell'utenza, anche al fine garantire una consulenza approfondita e di qualità sulle prestazioni di maggiore complessità		

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
EVOLUZIONE DEL MODELLO DI SERVIZIO. REVISIONE DEL SISTEMA DI VALORE PUBBLICO (2/2)		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
4.1.b	Creare strumenti di interrelazione/integrazione tra le diverse modalità di accesso, che consentano la creazione di una mappa in cui si evidenzino, distinguendoli sede per sede, verso quali servizi si diriga la richiesta dell'utenza. Ciò consentirà di programmare l'organizzazione dei diversi uffici sulla base di questa rilevazione, decidendo dove allocare i servizi più utili ai bisogni dei cittadini		
4.1.b	Potenziare la piattaforma web meeting, in modo da consentire anche nelle realtà territoriali più decentrate di collegare l'utente in un qualunque punto del territorio con la sede che abbia la competenza specifica per trattare la problematica sollevata		
4.1.b	Operare affinché vengano garantiti agli intermediari istituzionali adeguate risorse corrispondenti al volume delle attività prestate, rivedendo e rafforzando anche i percorsi ispettivi e le modalità di erogazione.		
4.1.c	Realizzare un assetto organizzativo che sia progressivamente "cablato", in modo da erogare i servizi indipendentemente dal luogo ove sia collocato l'operatore e ove si trovi l'interessato, superando il concetto di competenza territoriale, garantendo, quindi, la massima trasparenza e fluidità nell'iter operativo e nella trattazione dell'insieme delle problematiche sollevate dal singolo utente, in modo da realizzare compiutamente l'organizzazione utente-centrica		
4.1.c	Far evolvere e potenziare il concetto di "Valore Pubblico", come sintesi dei diversi livelli di valutazione delle attività svolte, nonché come indicatore principale del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance e come elemento culturale che faccia parte del patrimonio di ogni funzionario INPS		
4.1.f	Rafforzare ed ampliare gli indicatori di impatto, al fine di aumentare la capacità istituzionale di creare Valore Pubblico, attraverso la misurazione e la valutazione degli effettivi benefici a favore dell'utenza		
4.1.f	Utilizzare sia la customer satisfaction che la complessiva rilevazione del Valore Pubblico come strumento di costruzione del modello utente centrico di erogazione dei servizi INPS		

Linee Guida Gestionali

LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
PREDISPOSIZIONE DI INIZIATIVE, MISURE E PROCEDURE PER LA DEFLAZIONE E LA GESTIONE EFFICIENTE DEL CONTENZIOSO.		OGE	87,50%*
Linea Programmatica CIV			
4.1.h	Monitorare costantemente lo stato delle giacenze dei ricorsi amministrativi e adottare con urgenza un piano straordinario volto alla riduzione delle stesse, quale obiettivo prioritario per l'Istituto, attraverso il coinvolgimento dei Comitati territoriali e centrali		
4.1.h	Promuovere interventi normativi finalizzati a sanare, a favore del ricorrente, i ricorsi più risalenti nel tempo il cui valore è inferiore a una soglia minima		
4.1.h	Adottare ogni utile iniziativa tesa a contrastare e scoraggiare fenomeni reiterati, con particolare riferimento alle realtà di maggiore diffusione del fenomeno, attinenti a comportamenti pretestuosi esterni all'Istituto, o deontologicamente non corretti, volti ad alimentare artificialmente il contenzioso		
4.1.h	Procedere alla revisione della procedura informatica SISCO per realizzare la tracciatura e la correlazione dei ricorsi giudiziari con i ricorsi amministrativi, e consentire in tal modo ai Comitati la conoscenza del completo percorso amministrativo e giudiziale in capo ad ogni ricorrente		
4.1.h	Incentivare e monitorare l'attuazione delle delibere del CIV e del C.d.A. e le circolari del Direttore Generale, in particolare per quanto concerne l'utilizzo dello strumento dell'autotutela, a tutti i livelli centrali e territoriali dell'Istituto, verificando l'efficacia della procedura semplificata di riesame in autotutela a fronte di integrazioni di documenti o chiarimenti da parte dell'utenza/Patronati, che possano essere risolutivi dell'istanza stessa		
4.1.h	Favorire l'assunzione di decisioni e soluzioni univoche e condivise sul territorio nazionale, idonee a definire il contenzioso, con particolare riferimento ai ricorsi seriali, attraverso l'adozione di ogni azione utile per sostenere le Strutture competenti, anche con il coinvolgimento di Enti di patronato e altri intermediari accreditati		
4.1.h	Migliorare il processo di gestione del contenzioso in attuazione della delibera del CIV n. 21 del 20 dicembre 2022, della Direttiva n. 5 del Direttore Generale del 22 dicembre 2022 e di tutti gli atti adottati dagli Organi in materia, al fine di implementare tutti i processi che contribuiscono a favorire una riduzione dei tempi ed un minor ricorso al contenzioso amministrativo e giudiziario.		
4.1.h	Monitorare, la dinamica della fase conclusiva del contenzioso amministrativo, per evitare eventuali conferme automatiche dei provvedimenti già emessi		

(*) Il ritardo è imputabile al progetto «Supporto alle strutture centrali e territoriali per l'adozione di misure correttive finalizzate al miglioramento del contenzioso, anche per la prevenzione e il contrasto di fenomeni seriali». Le Direzioni competenti hanno evidenziato che la piattaforma SIRICO, già realizzata e rilasciata in ambiente di sviluppo, sarà rilasciata in produzione dopo la risoluzione di alcune problematiche tecniche inerenti la profilazione del personale sul territorio a cui verrà affidata la sperimentazione.

Linee Guida Gestionali

LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE. SVILUPPO DI PRATICHE ORGANIZZATIVE VOLTE AD ASSICURARE L'EQUILIBRIO TRA VITA LAVORATIVA E VITA PRIVATA PER LA PIENA SODDISFAZIONE DEL CAPITALE UMANO A BENEFICIO DEI SERVIZI EROGATI.		SP	83,33%*
Linea Programmatica CIV			
2.1	Investire maggiormente sulla formazione dei medici INPS con il diretto coinvolgimento del Coordinamento Generale Medico Legale dell'Istituto		
2.1	Prevedere una specifica formazione dei medici INPS dedicata alle tematiche di accertamento medico legale in materia di cecità civile con il diretto coinvolgimento del Coordinamento Generale Medico Legale dell'Istituto e prevenire ogni difformità di comportamento nella gestione dei casi di soggetti affetti dalla contestuale presenza della cecità, con altre minorazioni invalidanti, promuovendo specifiche convenzioni a partire dai policlinici universitari o strutture ospedaliere di altissima specializzazione		
4.1.a	Prevedere una formazione specifica del personale sulla Carta dei Servizi, in modo che essa venga conosciuta e divenga concretamente operativa		
4.1.c	Costruire un nuovo modello delle competenze, tenuto conto della sempre maggiore pregnanza del valore professionale agito e partecipativo orientato al problem solving		
4.1.c	Valorizzare l'attività di consulenza dell'Istituto nei confronti dell'utenza		
4.2	In relazione ai progetti PNRR e, in generale, alla digitalizzazione dell'Istituto occorre garantire una adeguata formazione del personale, dei Patronati e degli intermediari istituzionali per il miglioramento delle competenze digitali.		
4.3	Attivare percorsi di valorizzazione, sviluppo e crescita delle risorse umane interne all'Istituto, con progressioni verticali e orizzontali in linea con le modifiche organizzative		
4.3	Valorizzare al meglio le competenze possedute dalle risorse umane in ingresso, al fine di rendere i nuovi dipendenti maggiormente coinvolti e motivati attraverso una collocazione mirata.		
4.3	Rimodulare le modalità di reclutamento, rendendole tanto più rapide quanto differenziate a seconda delle figure e delle risorse effettivamente necessarie, tenendo conto anche delle attuali differenti situazioni territoriali.		

(*) Il ritardo è imputabile al progetto che prevedeva la realizzazione di un percorso formativo sul sistema di misurazione e valutazione della performance individuale. A tal proposito si evidenzia, tuttavia, che l'SMVP 2025 è stato profondamente innovato rispetto a quello del 2024 e – considerato che la sua approvazione è avvenuta il 18 dicembre 2024 – non ci sarebbero stati i tempi tecnici per la realizzazione di un percorso formativo.

LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
RETE CON I PARTNER ISTITUZIONALI: VALORIZZAZIONE DELL'INTERAZIONE IN OTTICA DI EFFICACE E SINERGICA COLLABORAZIONE.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
4.1	Attivare canali di informazione diretta e preventiva, aggiornati costantemente, tra l'Istituto e i Patronati sulle attività e le determinazioni sia di tipo normativo (circolari/messaggi), sia di tipo operativo (attivazione di procedure e strumenti operativi tecnologici), adottati dall'Istituto		
4.1	Prevedere iniziative di formazione, estese e co-progettate con i Patronati, a livello centrale e territoriale, in modo particolare in occasione dei più rilevanti momenti innovativi (di tipo normativo e/o operativo) che riguardano le attività dell'Istituto.		
4.1.b	Prevedere che la piattaforma riservata ai Patronati debba essere tempestivamente implementata sulla base di un percorso condiviso con gli stessi e che essa debba assicurare il perfetto e costante allineamento delle procedure dei Patronati con quelle rilasciate all'utenza.		

LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
INTERVENTI DI RAZIONALIZZAZIONE DEL PATRIMONIO STRUMENTALE E A REDDITO.		SP	78,67%*
Linea Programmatica CIV			
4.5	Accelerare ed incrementare le procedure di cessione del patrimonio a reddito, anche per ridurre i costi di gestione dello stesso		
4.5	Verificare la fattibilità di un progetto di apporto dell'intero patrimonio immobiliare a reddito ad un fondo immobiliare chiuso, di cui INPS sarebbe unico quotista, costituito da una società di gestione del risparmio selezionata sul mercato sulla base di criteri di professionalità, affidabilità e redditività		
4.10	Incrementare la capacità di intervento espressa dall'Istituto nell'acquisto e nella riorganizzazione delle sedi strumentali, investendo le risorse già autorizzate e non impegnate, tenendo conto delle esigenze relative agli assetti delle strutture territoriali, attuali e di prospettiva		

(*) Relativamente al progetto «Efficientamento delle funzioni di acquisizione delle sedi strumentali e degli archivi attraverso l'utilizzo delle risorse a Bilancio», sono state avviate tutte le procedure necessarie per poter conseguire l'obiettivo di impegnare a fine 2024 risorse per 60 milioni di euro, con la ricezione di proposte di vendita di immobili per un iniziale valore di circa 618 milioni. Nelle successive fasi di selezione alcuni immobili non sono risultati idonei agli scopi dell'Ente, mentre per altri le procedure si sono interrotte per ricorsi giudiziari tuttora pendenti. Al 31 dicembre 2024 risultano effettuati impegni per circa 24,827 milioni di euro.

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
PROMOZIONE DI MISURE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE E L'EFFICIENTAMENTO ENERGETICO. POTENZIAMENTO DELLA CENTRALE UNICA ACQUISTI.		SP	91,67%*
Linea Programmatica CIV			
4.10	Programmare interventi strutturali nell'ambito della gestione del patrimonio strumentale, volti ad un miglioramento dell'efficienza energetica degli immobili		
9.1	Predisporre il Bilancio di sostenibilità 2024, comprensivo degli aspetti del grado di sostenibilità attuale e dei potenziali rischi ESG (Environmental, Social e Governance), nonché del miglioramento dell'attuale sistema di raccolta ed analisi dei dati necessari a gestire e monitorare le risorse energetiche presso gli immobili INPS		
LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
ELABORAZIONE DEL NUOVO SISTEMA DI PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E BUDGETING.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
4.1.d	Rendere costante la collaborazione tra gli Organi attraverso il confronto preventivo all'adozione dei Piani pluriennali, a partire dal Piano Integrato di Attività e Organizzazione e che preveda un'azione congiunta in merito all'evoluzione dell'attività ispettiva.		
10.1	Revisionare il Regolamento di Amministrazione e Contabilità anche al fine di concludere il percorso già avviato per la definizione del nuovo flusso di pianificazione e prevedere il monitoraggio sugli sviluppi successivi, al fine di poter esprimere le valutazioni di competenza sul nuovo assetto del Bilancio per Missioni e Programmi		

(*) Il ritardo è imputabile al progetto relativo all'acquisto di un immobile da destinare a sede di archivio INPS. In ragione della molteplicità di offerte pervenute, con conseguente mole di documentazione tecnica da valutare, si è giunti alla determinazione di approvazione della graduatoria di interesse a novembre 2024. Le necessarie perizie tecniche sui primi tre immobili individuati sono state rilasciate il 30 dicembre 2024, con conseguente impossibilità di completare le attività preventivate.

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
EVOLUZIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA E DIGITAL TRANSFORMATION AL FINE DI ELEVARE LA QUALITÀ DEI SERVIZI.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
4.2	In relazione ai progetti PNRR e, in generale, alla digitalizzazione dell'Istituto occorre garantire una adeguata formazione del personale, dei Patronati e degli intermediari istituzionali per il miglioramento delle competenze digitali.		
4.2	In relazione ai progetti PNRR e, in generale, alla digitalizzazione dell'Istituto occorre porre in essere, sul terreno della trasformazione digitale, tutte le condizioni affinché il divario digitale non sia causa di esclusione dall'accesso alle nuove opportunità da parte di chi non è dotato delle necessarie conoscenze informatiche o, comunque, è interessato dal digital divide		

LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
SVILUPPO DEGLI STRUMENTI DI GESTIONE E CONTROLLO DEI SERVIZI EROGATI DALLE SOCIETÀ 3-I SPA E INPS SERVIZI SPA.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
4.2	In relazione alla Società 3-I Spa, operare nell'ambito di quanto previsto dalla deliberazione CIV n. 11 del 4 agosto 2022.		

Linee Guida Gestionali



LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
POTENZIAMENTO E VALORIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E RICERCA.		SP	100,00%
Linea Programmatica CIV			
2.6	Effettuare il monitoraggio e rendicontare al CIV gli effetti dell'erogazione della nuova prestazione "Assegno di inclusione", e del "Supporto per formazione e lavoro", con particolare riferimento alle platee coinvolte, in confronto a quelle interessate dal R.d.C, ai trattamenti erogati e ai costi complessivi.		
4.3	Declinare adeguatamente il concetto di "formazione permanente", puntando a raggiungere livelli di eccellenza, grazie alla valorizzazione della Accademia INPS		
9.1	Elaborare un Piano triennale della ricerca, da realizzare coinvolgendo previamente il CIV nell'individuazione delle diverse tematiche in esso approfondite		
9.1	Definire, anche attraverso un coinvolgimento del CIV e delle Parti sociali, un sistema strutturato di analisi delle retribuzioni.		

LINEE GUIDA GESTIONALI 2024		OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO DELL'ISTITUTO IN UN'OTTICA DI PIENA CONDIVISIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI FINALIZZATA AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI ED ALLA SEMPLIFICAZIONE DELL'ACCESSO AGLI STESSI DA PARTE DI CITTADINI ED IMPRESE.		SP	91,67%*
Linea Programmatica CIV			
9.2	Completare la realizzazione del progetto "Open Data" con l'obiettivo di permettere l'accesso ad un Portale unico dati affinché il CIV, gli Enti di ricerca, le Istituzioni e le Parti sociali possano elaborare propri contributi nel percorso di definizione delle strategie previdenziali, di tutela sociale e del mercato del lavoro, previa profilazione e, eventualmente, autorizzazione per i soggetti esterni all'Istituto		

(*) La DC Tecnologia Informatica e Innovazione ha effettuato, sulla piattaforma già disponibile nel 2022, aggiornamenti e migliorie ma solamente per le componenti di back end, disponibili solo per l'utente interno.

Linee Guida Gestionali

LINEE GUIDA GESTIONALI 2024	OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE ESTERNA VOLTA A FAVORIRE IL RAFFORZAMENTO DEL RAPPORTO FIDUCIARIO CON L'UTENZA E A MIGLIORARE L'IMMAGINE ESTERNA DELL'ISTITUTO.	SP	100,00%
Non collegata a Linee Programmatiche CIV		

LINEE GUIDA GESTIONALI 2024	OBIETTIVO GENERALE DI ENTE (OGE) / SPECIFICO (SP)	STATO DI ATTUAZIONE
OBIETTIVI GIÀ INDICATI DAL CDA CHE NON HANNO TROVATO PIENA ATTUAZIONE ENTRO L'ANNO DI RIFERIMENTO.	SP	100,00%
Non collegata a Linee Programmatiche CIV		



Allegato 2 - Progetti locali 2024

Risultati progetti locali territoriali 2024 - 1/5



VALLE D'AOSTA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Valle d'Aosta (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE VALLE D'AOSTA	139,87

PIEMONTE		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Alessandria (DP)	RSU ALESSANDRIA	131,63
Asti (DP)	RSU ASTI	131,63
Cuneo (DP)	RSU CUNEO	131,63
Novara (DP)	RSU NOVARA	131,63
Verbano - Cusio - Ossola (DP)	RSU VERBANO-CUSIO-OSSOLA	131,63
Torino (DP)	RSU TORINO	131,63
Torino (DP)	RSU MONCALIERI	131,63
Torino (DP)	RSU IVREA	131,63
Torino (DP)	RSU TORINO NORD	131,63
Torino (DP)	RSU PINEROLO	131,63
Torino (DP)	RSU COLLEGNO	131,63
Piemonte (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE	131,63
Vercelli (DP)	RSU VERCELLI	131,63
Biella (DP)	RSU BIELLA	131,63

TRENTINO ALTO ADIGE		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Bolzano (DP)	RSU BOLZANO	107,50
Trento (DP)	RSU TRENTO	120,85
Trentino Alto Adige (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE TRENTINO ALTO ADIGE	118,41

LOMBARDIA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Bergamo (DP)	RSU BERGAMO	123,35
Brescia (DP)	RSU BRESCIA	123,35
Como (DP)	RSU COMO	123,35
Lecco (DP)	RSU LECCO	123,35
Cremona (DP)	RSU CREMONA	123,35
Mantova (DP)	RSU MANTOVA	123,35
Monza (DP)	RSU MONZA	123,35
Lodi (DP)	RSU LODI	123,35
Lombardia (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE LOMBARDIA	123,35
Pavia (DP)	RSU PAVIA	123,35
Sondrio (DP)	RSU SONDRIO	123,35
Varese (DP)	RSU VARESE	123,35

LIGURIA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Genova (DP)	RSU GENOVA	137,79
Genova (DP)	RSU SESTRI LEVANTE	137,79
Genova (DP)	RSU GENOVA PONENTE	137,79
Liguria (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE LIGURIA	131,47
Imperia (DP)	RSU IMPERIA	137,79
La Spezia (DP)	RSU LA SPEZIA	137,79
Savona (DP)	RSU SAVONA	137,79

Fonte: Piano Budget

Risultati progetti locali territoriali 2024 - 2/5



VENETO		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Belluno (DP)	RSU BELLUNO	136,37
Padova (DP)	RSU PADOVA	138,82
Rovigo (DP)	RSU ROVIGO	139,96
Treviso (DP)	RSU TREVISO	136,37
Venezia (DP)	RSU VENEZIA	133,21
Venezia (DP)	RSU SAN DONÀ DI PIAVE	133,21
Veneto (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE VENETO	137,46
Verona (DP)	RSU VERONA	138,08
Vicenza (DP)	RSU VICENZA	138,65

MARCHE		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Ancona (DP)	RSU ANCONA	136,18
Marche (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE MARCHE	129,06
Ascoli Piceno (DP)	RSU ASCOLI PICENO	135,77
Fermo (DP)	RSU FERMO	124,19
Macerata (DP)	RSU MACERATA	136,18
Pesaro (DP)	RSU PESARO	120,43

FRIULI VENEZIA GIULIA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Gorizia (DP)	RSU GORIZIA	142,73
Trieste (DP)	RSU TRIESTE	142,73
Friuli Venezia Giulia (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE FRIULI VENEZIA GIULIA	142,73
Udine (DP)	RSU UDINE	142,73
Pordenone (DP)	RSU PORDENONE	142,73

EMILIA ROMAGNA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Bologna (DP)	RSU BOLOGNA	109,17
Bologna (DP)	RSU IMOLA	109,17
Emilia Romagna (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE EMILIA ROMAGNA	109,17
Ferrara (DP)	RSU FERRARA	109,17
Forlì (DP)	RSU FORLÌ	109,17
Forlì (DP)	RSU CESENA	109,17
Rimini (DP)	RSU RIMINI	109,17
Modena (DP)	RSU MODENA	109,17
Parma (DP)	RSU PARMA	109,17
Piacenza (DP)	RSU PIACENZA	109,17
Ravenna (DP)	RSU RAVENNA	109,17
Reggio Emilia (DP)	RSU REGGIO EMILIA	109,17

UMBRIA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Perugia (DP)	RSU PERUGIA	106,93
Perugia (DP)	RSU CITTÀ DI CASTELLO	106,93
Umbria (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE UMBRIA	106,93
Terni (DP)	RSU TERNI	106,93

Fonte: Piano Budget

Risultati progetti locali territoriali 2024 - 3/5

TOSCANA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Arezzo (DP)	RSU AREZZO	130,13
Firenze (DP)	RSU FIRENZE	132,83
Firenze (DP)	RSU EMPOLI	133,18
Prato (DP)	RSU PRATO	128,88
Toscana (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE TOSCANA	121,97
STRUTTURE SOCIALI TOSCANA	RSU STRUTTURE SOCIALI TOSCANA	121,97
Grosseto (DP)	RSU GROSSETO	125,96
Livorno (DP)	RSU LIVORNO	115,45
Livorno (DP)	RSU PIOMBINO	122,52
Lucca (DP)	RSU LUCCA	121,95
Massa Carrara (DP)	RSU MASSA CARRARA	113,54
Pisa (DP)	RSU PISA	124,68
Pistoia (DP)	RSU PISTOIA	131,40
Siena (DP)	RSU SIENA	130,59

LAZIO		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Frosinone (DP)	RSU FROSINONE	102,16
Frosinone (DP)	RSU CASSINO	102,16
Latina (DP)	RSU LATINA	102,16
Rieti (DP)	RSU RIETI	102,16
Lazio (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE LAZIO	102,16
Viterbo (DP)	RSU VITERBO	102,16

ABRUZZO		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Chieti (DP)	RSU CHIETI	125,89
L'Aquila (DP)	RSU L'AQUILA	125,89
L'Aquila (DP)	RSU SULMONA	125,89
L'Aquila (DP)	RSU AVEZZANO	109,73
Abruzzo (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE ABRUZZO	108,84
Pescara (DP)	RSU PESCARA	108,84
Teramo (DP)	RSU TERAMO	108,84

MOLISE		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Campobasso (DP)	RSU CAMPOBASSO	100,95
Molise (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE MOLISE	102,57
Isernia (DP)	RSU ISERNIA	106,07

PUGLIA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Bari (DP)	RSU BARI	150,00
Andria (DP)	RSU ANDRIA	150,00
Puglia (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE PUGLIA	150,00
Brindisi (DP)	RSU BRINDISI	150,00
Foggia (DP)	RSU FOGGIA	150,00
Lecce (DP)	RSU LECCE	150,00
Lecce (DP)	RSU CASARANO	150,00
Taranto (DP)	RSU TARANTO	150,00

Fonte: Piano Budget

Risultati progetti locali territoriali 2024 - 4/5

CAMPANIA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Avellino (DP)	RSU AVELLINO	108,28
Benevento (DP)	RSU BENEVENTO	108,28
Caserta (DP)	RSU CASERTA	108,28
Caserta (DP)	RSU AVERSA	108,28
Campania (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE CAMPANIA	108,28
Salerno (DP)	RSU SALERNO	108,28
Salerno (DP)	RSU NOCERA INFERIORE	108,28
Salerno (DP)	RSU BATTIPAGLIA	108,28

BASILICATA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Matera (DP)	RSU MATERA	108,42
Potenza (DP)	RSU POTENZA	108,42
Basilicata (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE BASILICATA	108,42

CALABRIA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Catanzaro (DP)	RSU CATANZARO	125,49
Catanzaro (DP)	RSU LAMEZIA TERME	125,49
Vibo Valentia (DP)	RSU VIBO VALENTIA	125,49
Crotone (DP)	RSU CROTONE	125,49
Calabria (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE CALABRIA	125,49
Cosenza (DP)	RSU COSENZA	125,49
Corigliano Rossano (FP)	RSU CORIGLIANO-ROSSANO	125,49
Reggio Calabria (DP)	RSU REGGIO CALABRIA	125,49

SICILIA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Agrigento (DP)	RSU AGRIGENTO	127,29
Agrigento (DP)	RSU SCIACCA	127,29
Caltanissetta (DP)	RSU CALTANISSETTA	131,59
Catania (DP)	RSU CATANIA	131,22
Enna (DP)	RSU ENNA	118,38
Messina (DP)	RSU MESSINA	116,59
Palermo (DP)	RSU PALERMO	110,00
Palermo (DP)	RSU PALERMO SUD	110,00
Sicilia (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE SICILIA	121,74
Ragusa (DP)	RSU RAGUSA	126,51
Siracusa (DP)	RSU SIRACUSA	129,83
Siracusa (DP)	RSU NOTO	129,83
Trapani (DP)	RSU TRAPANI	125,82

SARDEGNA		
Descrizione Provincia	Descrizione RSU	Risultato
Cagliari (DP)	RSU CAGLIARI	140,98
Cagliari (DP)	RSU IGLESIAS	140,98
Sardegna (DR)	RSU DIREZIONE REGIONALE SARDEGNA	140,98
Nuoro (DP)	RSU NUORO	124,59
Sassari (DP)	RSU SASSARI	131,34
Sassari (DP)	RSU OLBIA	131,34
Oristano (DP)	RSU ORISTANO	131,02

Fonte: Piano Budget

Risultati progetti locali territoriali 2024 - 5/5



DIREZIONE COORDINAMENTO METROPOLITANO ROMA		
Descrizione	Descrizione RSU	Risultato
ROMA EUR (FM)	RSU ROMA EUR (FM)	127,38
ROMA EUR (FM)	RSU ROMA MONTEVERDE GIANICOLENSE	127,38
ROMA EUR (FM)	RSU LIDO DI OSTIA	127,38
ROMA MONTESACRO (FM)	RSU ROMA MONTESACRO (FM)	141,88
ROMA CASILINO PRENESTINO (FM)	RSU ROMA CASILINO PRENESTINO (FM)	122,79
ROMA TUSCOLANO (FM)	RSU ROMA TUSCOLANO	109,53
ROMA TUSCOLANO (FM)	RSU POMEZIA	109,53
ROMA FLAMINIO (FM)	RSU ROMA SAN GIOVANNI	109,92
ROMA FLAMINIO (FM)	RSU CIVITAVECCHIA	109,92
ROMA FLAMINIO (FM)	RSU ROMA AURELIO	109,92
ROMA FLAMINIO (FM)	RSU ROMA FLAMINIO (FM)	109,92
Dir. Coord. Metrop. Roma	RSU DCM ROMA	150,00

DIREZIONE COORDINAMENTO METROPOLITANO NAPOLI		
Descrizione	Descrizione RSU	Risultato
NAPOLI (FM)	RSU NAPOLI	126,87
CASTELLAMMARE (FM)	RSU CASTELLAMMARE	129,18
NOLA (FM)	RSU NOLA	137,87
NAPOLI VOMERO (FM)	RSU NAPOLI VOMERO	129,49
POZZUOLI (FM)	RSU NAPOLI SOCCAVO	130,38
POZZUOLI (FM)	RSU POZZUOLI	130,38
Dir. Coord. Metrop. Napoli	RSU DCM NAPOLI	118,21

DIREZIONE COORDINAMENTO METROPOLITANO MILANO		
Descrizione	Descrizione RSU	Risultato
MILANO (FM)	RSU MILANO	146,32
MILANO (FM)	RSU MILANO NORD	146,32
MILANO (FM)	RSU LEGNANO	146,32
MILANO CENTRO (FM)	RSU SESTO S. GIOVANNI	146,32
MILANO CENTRO (FM)	RSU MILANO CENTRO	146,32
MILANO CENTRO (FM)	RSU MILANO SUD	146,32
MILANO CENTRO (FM)	RSU MILANO EST	146,32
Dir. Coord. Metrop. Milano	RSU DCM MILANO	146,32

Fonte: Piano Budget

Risultati progetti locali DG 2024 - 1/7



Di seguito sono riportati i risultati dei progetti che impattano su tutte le strutture centrali.

Progetto Locale	Titolo Progetto	Descrizione Progetto	Avanzamento al 31/12/2024
Direzione centrale Ammortizzatori Sociali			
PL24_DCAS_1	Integrazione nella procedura Hub-PnP delle prestazioni di "Richiamo alle armi" e "Rimpatrio salme per extracomunitari"	Integrazione nella procedura Hub-PnP delle prestazioni di "Richiamo alle armi" e "Rimpatrio salme per extracomunitari". Attualmente la liquidazione delle due prestazioni di "Richiamo alle armi" e "Rimpatrio extracomunitari" viene eseguita ancora manualmente e il pagamento viene effettuato con la procedura "pagamenti vari". Utilizzando l'Hub-PnP sarà possibile tracciare l'intero flusso, dalla domanda al pagamento con un'unica piattaforma e uniformare le procedure gestionali riducendone la possibile rischiosità.	100%
Direzione centrale Benessere organizzativo, sicurezza e logistica			
PL24_DCBOSL_1	Razionalizzazione logistica DCTII	A seguito del trasferimento del personale DCTII nel plesso di Civiltà del lavoro si rendono necessarie ulteriori attività logistiche, di programmazione e razionalizzazione allo scopo di ottimizzare lo svuotamento dei plessi di via Listz e via Chopin, in modo da perseguire lo scopo atteso riducendo al minimo il disagio per il personale coinvolto. Al contempo al fine dell'acquisizione della certificazione ISO/IEC 27001:2022 sono necessarie attività non previste di istruttoria pianificazione e programmazione finalizzate all'innalzamento dei livelli di sicurezza nell'immobile di via Civiltà del Lavoro, del data center DCTII e delle Aree campus (implementazione telecamere - attivazione badge duali - installazioni sistemi di allarme ed apertura porte automatica).	100%
Direzione centrale Credito Welfare e Strutture Sociali			
PL24_DCCWSS_1	Rafforzamento delle verifiche sui benefici HCP, in logica di recupero e/o revoca delle prestazioni indebite	Verifica di sussistenza del legame familiare fra il titolare del diritto e il beneficiario di prestazioni HCP, in logica di eventuale recupero o revoca di prestazioni indebite.	100%

Fonte: SAC (SAP Analytics Cloud)

Risultati progetti locali DG 2024 - 2/7

Progetto Locale	Titolo Progetto	Descrizione Progetto	Avanzamento al 31/12/2024
Direzione centrale Bilanci Contabilità e Servizi Fiscali			
PL24_DCBCSF_1	Digitalizzazione dei mandati di pagamento emessi in forma cartacea a seguito di proposte di pagamento trasmesse con il "Sistema Gestione Documentale" (cd. SGD)	Il processo di pagamento tramite mandati cartacei attualmente avviene sulla base di un dispositivo redatto e sottoscritto digitalmente dalle competenti Direzioni amministrative e inviato tramite il SGD; tale sistema permette la creazione di un fascicolo elettronico identificato con apposito codice con numerazione differente per ogni Direzione centrale nel quale, oltre al citato dispositivo, vengono inseriti tutti i documenti giustificativi (amministrativi e contabili) necessari all'emissione dei mandati di pagamento. Successivamente al controllo amministrativo contabile della documentazione di cui sopra viene predisposto il mandato di pagamento tramite l'applicativo Sap "Mais new". Si rappresenta che tale applicativo non consente né la sottoscrizione con firma digitale né la possibilità di conservazione in forma elettronica. La proposta prevede di: 1. prelevare dai fascicoli in archivio i mandati cartacei firmati in via olografa; 2. procedere alla loro scansione e al salvataggio in file nominati con lo stesso numero del fascicolo di appartenenza; 3. scansionare le distinte giornaliere con le quali i mandati vengono trasmessi all'Istituto di credito; 4. creare un database informatico in excel per la rendicontazione dell'attività, con il quale, tra l'altro, i dati ivi inseriti (numero mandato, nominativo impresa e/o beneficiario, importo in pagamento) possano essere facilmente visualizzati, gestiti, modificati, aggiornati, controllati e organizzati; 5. inserire i PDF dei mandati cartacei nel fascicolo corrispondente in SAP tramite un upload massivo (la fattibilità è in corso di valutazione con la competente area della DCTII).	100%
Direzione centrale Pianificazione e Controllo di gestione			
PL24_DCPCG_1	Evoluzione dell'attuale catalogo prodotti con l'obiettivo di apprezzare il Valore Pubblico generato a favore di cittadini e imprese.	Al fine di rendere aderente la misurazione della produzione in ottica di generazione di Valore pubblico al nuovo modello di distribuzione dei servizi e degli assetti organizzativi, per il quale è programmato l'avvio della sperimentazione, si rende necessaria una sinergia tra la Direzione centrale Pianificazione e Controllo di gestione e la Direzione centrale Organizzazione e la Direzione centrale Tecnologia, informatica e innovazione.	100%

Fonte: SAC (SAP Analytics Cloud)

Risultati progetti locali DG 2024 - 3/7



Progetto Locale	Titolo Progetto	Descrizione Progetto	Avanzamento al 31/12/2024
Direzione centrale Comunicazione			
PL24_DCC_1	Valorizzazione del patrimonio artistico	Attività di redazione e pubblicazione di volumi "I Tesori dell'arte" illustrativi del patrimonio artistico detenuto dall'Istituto, finalizzata a favorirne la fruizione. L'attività si inquadra nell'ambito del progetto "20 opere per 20 regioni" avviato dall'Istituto, con il coinvolgimento delle Direzioni Regionali	100%
PL24_DCC_2	Promozione dell'immagine e consolidamento del ruolo dell'Istituto	Partecipazione a convegni e fiere organizzate dal Ministero del Lavoro, di concerto con le DR/DCM; organizzazione e gestione degli eventi interni all'Istituto	100%
Direzione centrale Entrate			
PL24_DCE_1	SCA - Definizione crediti contributivi sospesi per eventi calamitosi	Permette di trasferire al recupero crediti le posizioni sospese per effetto di disposizioni normative legate ad eventi calamitosi, per le quali il soggetto contribuente non ha provveduto all'integrale pagamento alla ripresa della riscossione	100%
Direzione centrale Pensioni			
PL24_DCP_1	Standardizzazione degli stati di lavorazione della domanda per servizi esistenti	Standardizzazione degli stati di lavorazione della domanda secondo Ambito 1 per le domande di pensione di reversibilità e indiretta, Estratto Conto Certificativo, prepensionamento, certificazione opzione al contributivo	100%

Risultati progetti locali DG 2024 - 4/7



Progetto Locale	Titolo Progetto	Descrizione Progetto	Avanzamento al 31/12/2024
Direzione centrale Internal Audit Risk Management Compliance e Antifrode			
PL24_DCRMCA_1	Progetto formativo su cultura del rischio	Il progetto è teso alla diffusione della "cultura del rischio", intesa come elemento che facilita una gestione responsabile dei processi dell'Istituto, nello specifico dei funzionari che operano sul territorio. Un'adeguata cultura del rischio supporta l'intero sistema dei controlli (I, II e III livello), favorisce l'attuazione di azioni di mitigazione del rischio e concorre all'adozione di Piani di attività che rispondano alle esigenze dell'Istituto. Diretta espressione della funzione di risk management, la cultura del rischio integra le fondamenta del sistema di Enterprise risk management, crea valore aggiunto anche nei processi istituzionali presenti nel "Catalogo prodotti", impatta sugli indici di performance definiti in ambito "compliance interna" di concerto con la DCPCG. Il progetto mira a una formazione di livello base ed è erogato con docenza interna	100%
PL24_DCSOIA_1	Quality Assurance and Improvement Program-Self Assessment	Percorso di self assessment finalizzato alla valutazione del livello di maturità della funzione con il tutoraggio di AIIA	100%
Direzione centrale Partecipazioni societarie e politiche di Investimento per l'innovazione dei servizi			
PL24_DCPI_2	Indicatori di qualità del contact center multicanale	Attività di revisione degli indicatori di qualità del CCM già definiti e implementazione di nuovi indicatori in funzione delle nuove competenze attribuite dall'Istituto a Inps Servizi Spa, finalizzata al miglioramento del servizio.	100%
Direzione centrale Patrimonio			
PL24_DCPI_1	Piattaforma di monitoraggio delle attività relative agli immobili dell'Istituto di carattere contrattuale e operativo	Realizzazione di un cruscotto/portale (Internet) di monitoraggio e di interscambio di informazioni e documenti relativi alle attività contrattuali e operative. Il cruscotto sarà fruibile in modalità web, sia dal gestore degli immobili, sia degli uffici dell'Istituto.	100%

Fonte: SAC (SAP Analytics Cloud)

Risultati progetti locali DG 2024 - 5/7



Progetto Locale	Titolo Progetto	Descrizione Progetto	Avanzamento al 31/12/2024
Direzione centrale Organizzazione			
PL24_DCO_1	Monitoraggio qualità risposte Linea INPS con utilizzo di AI	Il monitoraggio della qualità delle risposte fornite dai funzionari di sede agli utenti tramite LineaInps viene effettuato attualmente attraverso il controllo manuale di casi estratti casualmente. Il progetto si propone di automatizzare il processo, attraverso un sistema di Intelligenza Artificiale appositamente addestrata, che supporterà l'analisi del contenuto delle richieste inoltrate a Linea INPS e delle relative risposte. Requisiti essenziali del progetto sono: l'analisi amministrativa degli aspetti relativi alla normativa sulla privacy e la riservatezza dei dati (sia degli utenti che dei funzionari Inps); la valutazione "manuale" di un elevato e variegato numero di casi Linea Inps, da utilizzare in fase di sviluppo del progetto IT per il 'training' dell'AI; la verifica "manuale" del grado di correttezza e affidabilità del grading espresso dall'AI nelle varie fasi di training e sviluppo IT. La soluzione consentirà di analizzare enormi quantità di quesiti e risposte, opportunamente anonimizzati. Il modello, precedentemente addestrato con sessioni di training e poi continuamente aggiornato, elaborerà il contenuto delle risposte per darne una valutazione sulla qualità – in termini di score. L'Istituto risparmierà in termini di risorse interne dedicate al monitoraggio delle richieste di LINEA INPS. Avrà, inoltre, la possibilità di analizzare non solo un campione casuale, ma tutte le richieste pervenute a LINEA INPS e avrà una overview esaustiva della qualità delle risposte al cittadino, con un'analisi di dettaglio fino al livello provinciale .	100%
Direzione centrale Risorse umane			
PL24_DCRU_1	Gestione Archivi Ricognizione e classificazione del materiale documentale	Ricognizione e verifica utile al successivo rientro del materiale documentale inviato agli archivi decentrati nel corso dell'esercizio 2023, presso i locali archivi di DG.	100%

Fonte: SAC (SAP Analytics Cloud)

Risultati progetti locali DG 2024 - 6/7



Progetto Locale	Titolo Progetto	Descrizione Progetto	Avanzamento al 31/12/2024
Direzione centrale Salute e prestazioni di disabilità			
PL24_DCIC_1	CMV	Smaltimento delle pratiche CMV	100%
Direzione centrale Studi e ricerche			
PL24_DCSR_1	Analisi qualitativa finalizzata a micro-simulazioni per la prevenzione della generazione degli indebiti	Analisi qualitativa di cluster di prestazioni collegate al reddito per micro-simulazioni volte a stimare l'impatto di alcune tipologie reddituali ai fini della prevenzione della generazione degli indebiti	100%
Direzione centrale Risorse strumentali e Centrale unica acquisti			
PL24_DCRSCUA_1	Smaltimento del materiale cartaceo	Smaltimento materiale cartaceo (Documentazione procedure di gara, budget e pagamenti) in giacenza presso l'archivio di Via Ciro il Grande e relativo alle attività che interessano il personale di tutte le Aree della Direzione.	100%
Ufficio ispettorato			
PL24_UI_1	Gestione archivi - Migrazione documentazione nel gestionale procedura Ispettorato	Analisi, selezione e catalogazione della documentazione archiviata per consentirne la migrazione dall'attuale sistema di archiviazione al gestionale in via di realizzazione	100%

Fonte: SAC (SAP Analytics Cloud)

Risultati progetti locali DG 2024 - 7/7

Progetto Locale	Titolo Progetto	Descrizione Progetto	Avanzamento al 31/12/2024
Direzione Servizi al Territorio			
PL24_DST_1	Nuova sezione di app per il modulo di ascolto network operativi	Il progetto intende dare risposta ad una esigenza emersa e rilevata dalla DST nello svolgimento dei moduli di ascolto attivati: avere un canale per la condivisione strutturata e per la proposizione di casi dubbi da parte del territorio, che fornisca allo stesso tempo un riscontro sulla migliore prassi operativa da parte delle DC interessate. Il progetto prevede l'analisi amministrativa e di fattibilità per l'implementazione di una nuova sezione in APP, la Piattaforma AscoltoPropongoPartecipo, per consentire la gestione di una nuova tipologia di modulo di ascolto: i Network Operativi. Questo modulo, ulteriore rispetto ai Focus group e Nuclei di condivisione, è finalizzato ad aprire canali tematici di confronto su casistiche particolari e che necessitano di scambio di informazioni e soluzioni tra territorio e Direzioni Centrali competenti; lo scopo è l'individuazione e la condivisione delle migliori prassi operative. Il servizio è attivabile su richiesta delle Direzioni Centrali e/o Regionali in base alle rispettive esigenze.	100%
PL24_DST_2	Individuazione di una rete di referenti regionali ed operatori provinciali in materia di recupero indebiti pensionistici e svolgimento di focus group tematici	Il progetto, realizzato in collaborazione con la Direzione Centrale Pensioni, ha come obiettivo favorire, uniformare e razionalizzare le prassi operative degli operatori del territorio, tenuto conto in particolare delle attività connesse alla fase istruttoria propedeutica all'emissione dell'Avviso di addebito. Tale esigenza si è resa necessaria a seguito del messaggio Hermes n. 4342, pubblicato il 5 dicembre 2023, con il quale sono state fornite le prime indicazioni in merito all'implementazioni procedurali apportate alla procedura "Recupero Indebiti – RI", al fine di estendere il ricorso all'emissione dell'Avviso di addebito per il recupero degli indebiti pensionistici. Il progetto prevede l'avvio di una serie di Focus group dedicati all'analisi delle fattispecie di carattere più operativo, rivolti agli operatori di tutte le strutture territoriali. Preliminarmente è necessaria l'individuazione di una rete costituita da referenti regionali ed operatori provinciali che si occupano della materia del recupero degli indebiti pensionistici riferiti a tutte le gestioni pensionistiche, nello specifico di un massimo 2 referenti regionali per ogni Direzione Regionale/ Coordinamento Metropolitano e massimo 3 operatori per ogni Direzione provinciale. I partecipanti alla rete invieranno prima di ciascun incontro i casi dubbi e particolari che saranno esaminati nel corso del Focus group per mettere a fattore comune la migliore prassi operativa emersa. La raccolta strutturata delle proposte di casi dubbi e particolari avviene mediante apposito modulo Forms distribuito agli referenti regionali ed operatori provinciali precedentemente individuati. Nel modulo occorre inserire il codice fiscale del debitore, il numero di indebito e sinteticamente l'anomalia riscontrata.	100%

