

PARTE IV

L'INPS IN BREVE: BILANCIO, ORGANIZZAZIONE, SERVIZI

| | |
|--|-----|
| INTRODUZIONE | 148 |
| LE PRINCIPALI VOCI DEL BILANCIO | 148 |
| • I saldi di bilancio dell'Inps | 154 |
| • La situazione patrimoniale dell'Inps | 154 |
| LE SPESE DI FUNZIONAMENTO DELL'ISTITUTO | 158 |
| I CREDITI: FOTOGRAFIA DEGLI EFFETTI DELLA CRISI SULLA STRUTTURA PRODUTTIVA ITALIANA | 166 |
| LA PERFORMANCE | 171 |
| • Le risorse umane, la produzione e il controllo della spesa | 171 |
| IL CONTENZIOSO | 179 |
| L'EVOLUZIONE DELLA DOMANDA DI SERVIZIO | 183 |
| VERSO IL NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO | 190 |
| PRESTAZIONI PREVIDENZIALI: NOVITÀ NORMATIVE | 196 |
| • Forme di flessibilità e salvaguardie | 196 |

INTRODUZIONE

In questa Parte del XVI Rapporto annuale sarà esposta una disamina del bilancio Inps, nei diversi aspetti finanziario, economico e patrimoniale, oltre che per il contributo apportato al bilancio pubblico con il riversamento dei risparmi sulle spese di funzionamento e per effetto dell'azione gestionale nelle attività istituzionali; tale disamina trova complemento con l'analisi della dinamica dei crediti contributivi, che delle attività patrimoniali costituiscono una delle principali componenti.

L'illustrazione della macchina organizzativa dell'Istituto si focalizza quindi sul processo di performance, evidenziando i risultati di efficacia, efficienza ed economicità, anche nel campo del contenzioso giudiziario, conseguiti nonostante la persistente contrazione della dotazione di risorse umane; l'esposizione della trasformazione in atto della domanda di servizio introduce la presentazione delle misure adottate nel corso del 2016 rivolte all'evoluzione del modello di servizio in logica 'utente-centrica'.

Conclude la Parte quarta la sintetica esposizione delle principali innovazioni normative in materia previdenziale che impegnano l'Inps già dal 2017, per ciò che attiene in particolare all'introduzione di nuove forme di flessibilità e alla previsione di nuove misure di salvaguardia.

LE PRINCIPALI VOCI DEL BILANCIO

Il bilancio dell'Inps è il secondo più rilevante nel settore pubblico, dopo il bilancio dello Stato, per volume di flussi finanziari amministrati pari nel complesso a più di 800 miliardi di euro. Nel 2016 la gestione finanziaria di competenza ha evidenziato un volume di *entrate pari a 408.683* milioni di euro ed un volume di *uscite pari a 408.863* milioni di euro, con un saldo finanziario negativo di 180 milioni di euro.

Tavola 4.1

| BILANCIO INPS - ENTRATE E USCITE. ANNO 2016 (milioni di euro) | | |
|--|---------|-------------------|
| ENTRATE | USCITE | SALDO FINANZIARIO |
| 408.683 | 408.863 | -180 |

(dati di preconsuntivo 2016)

La situazione patrimoniale dell'Inps alla fine dell'esercizio 2016 rileva un peggioramento, rispetto alla medesima situazione del 2015, per effetto di un risultato di esercizio negativo per 6.046 milioni di euro che determina un avanzo patrimoniale complessivo pari a 254 milioni di euro alla fine dello stesso esercizio.

Tavola 4.2

| BILANCIO INPS – INDICATORI ECONOMICO-PATRIMONIALI ANNI 2015-2016 (milioni di euro) | | |
|---|--------|---------|
| | 2016* | 2015 |
| Patrimonio netto | 254 | 5.870 |
| Risultato d'esercizio | -6.046 | -16.297 |

*Dati di preconsuntivo 2016

La dimensione del bilancio è specchio del numero dei soggetti che interagiscono con l'Istituto come utenti e della molteplicità delle prestazioni che l'Inps eroga ai cittadini.

La tavola seguente quantifica gli utenti dell'Istituto nel 2016.

Tavola 4.3

| UTENTI INPS 2016 | |
|---|-------------------|
| Lavoratori dipendenti di cui: | 16.842.000 |
| Dipendenti privati | 13.592.000 |
| Dipendenti pubblici | 3.250.000 |
| Lavoratori Autonomi | 4.269.000 |
| Coltivatori diretti, coloni e mezzadri | 445.000 |
| Artigiani | 1.667.000 |
| Commercianti | 2.157.000 |
| Parasubordinati | 691.000 |
| Prestatori di lavoro occasionale (voucher) | 429.000 |
| Totale assicurati Inps* | 22.231.000 |
| Aziende private iscritte** | 1.542.555 |
| Beneficiari di prestazioni pensionistiche | 15.550.434 |
| Numero di prestazioni assistenziali*** | 3.900.000 |
| Beneficiari di prestazioni a sostegno del reddito | 4.837.800 |

* media annua (aggiornamento archivi maggio 2017)

** aziende iscritte che versano contributi per i lavoratori dipendenti e i lavoratori parasubordinati

*** trattamenti di invalidità civile e assegni sociali

L'Inps gestisce questi importanti numeri con:

- 28.357 dipendenti alla fine del 2016 (con una diminuzione di 562 unità rispetto all'anno 2015);
- 137 Sedi (Direzioni Regionali, Provinciali, Metropolitane e Filiali di coordinamento)
- 333 Agenzie e Agenzie complesse
- 325 Punti Cliente e Punti Inps

I risultati generali di bilancio rappresentano l'esito del consolidamento di 44 *tra fondi e gestioni previdenziali ed assistenziali*, raggruppabili secondo un criterio di lavoratori assicurati, nel seguente modo

Gestioni del comparto dei lavoratori dipendenti (*Fondo Pensioni Lavoratori Dipendenti, Fondi Sostitutivi ed Esclusivi dell'Assicurazione generale Obbligatoria e Gestione delle Prestazioni Temporanee*)

Gestioni dei lavoratori pubblici (*Cassa Trattamenti Pensionistici Statali, Cassa di Previdenza Dipendenti degli Enti Locali, Cassa Pensioni Ufficiali Giudiziari, Cassa Pensioni Sanitari, Cassa Pensioni Insegnanti Asilo e Scuole elementari parificate*)

Gestioni dei lavoratori autonomi (*artigiani, commercianti, coltivatori diretti, coloni e mezzadri*)

Gestione Separata (*lavoratori cosiddetti parasubordinati e liberi professionisti privi di cassa professionale*)

Altre Gestioni (*Fondi integrativi e Fondi di solidarietà*)

Le principali voci del bilancio sono costituite, dal lato delle entrate, da due aggregati:

- *entrate per contributi* versati dalle diverse categorie di lavoratori;
- *apporti da parte dello Stato* che si fa carico di parte della spesa attingendo alla fiscalità generale.

Dal lato delle spese, le categorie fondamentali di bilancio sono costituite dalle:

- *prestazioni pensionistiche*;
- *prestazioni assistenziali*;
- *prestazioni a sostegno del reddito*.

Per l'anno 2016 le principali componenti delle entrate sono rappresentate dai contributi accertati, pari a 220.537 milioni di euro, e dall'apporto da parte dello Stato accertato per 107.230 milioni di euro.

Le uscite del bilancio dell'Inps sono, invece, riconducibili in larga parte alle *prestazioni istituzionali* che, per il 2016, sono state pari a 307.872 milioni, di cui 35.078 milioni per prestazioni a sostegno del reddito.

Tavola 4.4

| PRESTAZIONI, CONTRIBUTI E APPORTO DELLO STATO ANNO 2016 (milioni di euro) | | |
|--|------------|---------------------|
| PRESTAZIONI | CONTRIBUTI | APPORTO DELLO STATO |
| 307.872 | 220.537 | 107.230 |

(dati di preconsuntivo 2016)

Le entrate contributive sono versate dai datori di lavoro, dai committenti e dai lavoratori a copertura delle prestazioni di lavoro dipendente o parasubordinato. È interamente a carico dell'iscritto, salvo la rivalsa nei confronti del committente, la contribuzione versata dai lavoratori autonomi o liberi professionisti.

La tavola che segue mostra la ripartizione delle entrate contributive per gestione di destinazione.

Tavola 4.5

| ENTRATE CONTRIBUTIVE. ANNO 2016 (milioni di euro) | | |
|--|----------------|---------------------------------|
| CATEGORIA | Valori | |
| | Assoluti | % Categoria/ totale generale |
| A) CATEGORIA Quote contributive a carico dei datori di lavoro e degli iscritti | 219.306 | 99,5% |
| 1) Lavoratori dipendenti privati | 135.423 | 61,4% |
| 2) Lavoratori dipendenti pubblici | 55.080 | 25,0% |
| 3) Lavoratori autonomi | 20.050 | 9,1% |
| - coltivatori diretti, mezzadri e coloni | 1.167 | 0,5% |
| - artigiani | 8.300 | 3,8% |
| - esercenti attività commerciali | 10.583 | 4,8% |
| 4) Iscritti alla Gestione separata (L. 335/95) | 7.545 | 3,4% |
| 5) Altri lavoratori | 1.208 | 0,6% |
| B) CATEGORIA Quote di partecipazione degli iscritti all'onere di specifiche gestioni | 1.231 | 0,5% |
| TOTALE GENERALE (A+B) | 220.537 | 100% |

(dati di preconsuntivo 2016)

L'apporto dello Stato si suddivide in due tipologie, che per il 2016 sono così quantificate:

- *trasferimenti a titolo definitivo*, pari a **107.230** milioni di euro destinati alla Gestione degli interventi assistenziali e di sostegno alle gestioni previdenziali (**GIAS**);
- *anticipazioni di bilancio* per **3.993** milioni di euro.

I trasferimenti da parte dello Stato costituiscono per il bilancio Inps entrate definitive, finanziano le prestazioni o parte delle prestazioni erogate dall'Istituto e di cui lo Stato si fa carico in virtù di singole disposizioni di legge, al fine di garantire la copertura di oneri che non sono finanziati dal versamento di contributi (assegni di invalidità civile, assegni sociali, maggiorazioni contributive, maggiorazioni dell'importo della pensione, ecc.).

In particolare, i trasferimenti dello Stato sono diretti principalmente verso tre settori del sistema economico: *pensioni, lavoro e famiglia*. Per l'anno 2016, si può rappresentare la ripartizione dei trasferimenti statali in base al settore di allocazione della spesa sociale (*vedi prospetto seguente*).

Spesa sociale

| | |
|---|------------|
| Oneri pensionistici | 71.002 mln |
| Sgravi contributivi ed altre agevolazioni al lavoro | 21.104 mln |
| Ammortizzatori sociali e mantenimento del salario | 8.622 mln |
| Interventi per la famiglia | 4.502 mln |
| Interventi diversi | 2.000 mln |

Le anticipazioni di bilancio, previste dall'articolo 35 della legge n. 448/1998, rappresentano, invece, trasferimenti di fondi dallo Stato all'Inps, a titolo di prestito, per fronteggiare il fabbisogno di cassa delle gestioni previdenziali in deficit. Non finanziano singoli interventi ma sostengono indistintamente le gestioni previdenziali che non sono in grado strutturalmente di coprire con le proprie entrate le prestazioni che devono erogare poste a loro carico.

Le anticipazioni conseguentemente sono iscritte in bilancio come debiti verso lo Stato. Rappresentano, quindi, entrate in conto capitale da restituire e non trasferimenti a titolo definitivo. Le anticipazioni aumentano le passività dell'Istituto pur andando a coprire il differenziale tra le prestazioni e le entrate, la cui entità è stabilita per legge.

L'ammontare complessivo di **debiti verso lo Stato** per anticipazioni alla fine del 2016, ammonta a 125.027 milioni di euro.

Le tavole che seguono riassumono l'andamento delle entrate e delle uscite dell'Istituto ponendo a confronto i dati di consuntivo 2015 e preconsuntivo 2016.

Tavola 4.6

| ENTRATE. ANNI 2015-2016 (milioni di euro) | | | | |
|--|-----------------|----------------|-------------------------|--------------|
| Aggregati | Valori assoluti | | Variazioni 2016/2015 | |
| | 2015 | 2016* | assolute | % |
| Entrate contributive | 214.787 | 220.537 | 5.750 | 2,7% |
| Entrate derivanti da trasferimenti correnti | 103.956 | 107.302 | 3.346 | 3,2% |
| Trasferimenti dal bilancio dello Stato | 103.773 | 107.230 | 3.457 | 3,3% |
| Altri trasferimenti correnti | 183 | 72 | -111 | -60,7% |
| Altre entrate correnti | 4.355 | 4.331 | -24 | -0,6% |
| ENTRATE CORRENTI | 323.098 | 332.170 | 9.072 | 2,8% |
| Alienazione di beni patrimoniali e riscossioni di crediti | 8.413 | 8.964 | 551 | 6,5% |
| Partite di giro | 62.100 | 63.369 | 1.269 | 2,0% |
| ENTRATE FINALI | 393.611 | 404.503 | 10.892 | 2,8% |
| Trasferimenti in conto capitale | 3.511 | 4 | -3.507 | -99,9% |
| Accensione di prestiti | 17.983 | 4.176 | -13.807 | -76,8% |
| TOTALE ENTRATE | 415.105 | 408.683 | -6.422 | -1,5% |

* dati di preconsuntivo 2016

Tavola 4.7

| USCITE. ANNI 2015-2016 (milioni di euro) | | | | |
|--|-----------------|----------------|-------------------------|---------------|
| Aggregati | Valori assoluti | | Variazioni 2016/2015 | |
| | 2015 | 2016* | assolute | % |
| Prestazioni di invalidità (interamente a carico dello Stato) | 17.174 | 17.222 | 48 | 0,3% |
| Assegni sociali e pensioni sociali (interamente a carico dello Stato) | 4.915 | 4.906 | -9 | -0,2% |
| Pensioni a carico dei Fondi | 250.986 | 250.343 | -643 | -0,3% |
| Prestazioni credito e welfare | 365 | 323 | -42 | -11,5% |
| Prestazioni temporanee | 34.391 | 35.078 | 687 | 2,0% |
| Spese per prestazioni istituzionali | 307.831 | 307.872 | 41 | 0,0% |
| Altri interventi | 15.225 | 20.961 | 5.736 | 37,7% |
| Spese di funzionamento di parte corrente | 3.474 | 3.468 | -6 | -0,2% |
| SPESE CORRENTI | 326.530 | 332.301 | 5.771 | 1,8% |
| Spese di funzionamento in conto capitale | 230 | 192 | -38 | -16,5% |
| Investimenti | 7.212 | 8.590 | 1.378 | 19,1% |
| Partite di giro | 62.100 | 63.369 | 1.269 | 2,0% |
| SPESE FINALI | 396.072 | 404.452 | 8.380 | 2,1% |
| ONERI COMUNI | 17.600 | 4.411 | -13.189 | -74,9% |
| TOTALE USCITE | 413.672 | 408.863 | -4.809 | -1,2% |

* dati di preconsuntivo 2016

I SALDI DI BILANCIO DELL'INPS

Gli indicatori di sintesi del bilancio Inps sono molteplici e rappresentano la complessità della gestione dell'Istituto.

Tavola 4.8

| PRINCIPALI SALDI DI BILANCIO INPS (milioni di euro) | | |
|---|--------------------|-----------------|
| | Preconsuntivo 2016 | Consuntivo 2015 |
| Saldo finanziario | -180 | 1.434 |
| Saldo di cassa | -8.878 | 12.824 |
| Risultato economico d'esercizio | -6.046 | -16.297 |
| Patrimonio netto | 254 | 5.870 |
| Avanzo di amministrazione | 36.612 | 36.792 |

Degli indicatori sopra illustrati i primi tre *saldo finanziario*, *saldo di cassa*, *risultato economico* costituiscono *valori di flussi*, generati in un anno mentre il *patrimonio netto* e *l'avanzo di amministrazione* rappresentano valori di consistenza (*valori di stock*) che sintetizzano i risultati positivi e negativi degli anni pregressi, compreso il 2016, rispettivamente dei risultati economici e finanziari dell'Istituto. Tali indicatori rappresentano tre *aspetti fondamentali* della gestione, secondo schemi di rappresentazione imposti dalla normativa di legge e dai principi contabili:

- La *gestione di competenza finanziaria*, espressa dal saldo finanziario come differenza tra le entrate accertate e le spese impegnate, a prescindere che abbiano trovato realizzazioni rispettivamente in effettivi incassi e pagamenti;
- La *gestione di cassa* esprime il saldo di cassa come differenza tra entrate e uscite monetarie;
- La *gestione economico-patrimoniale*, rappresentata in estrema sintesi dal risultato economico, quale saldo tra proventi ed oneri, e dal patrimonio netto.

LA SITUAZIONE PATRIMONIALE DELL'INPS

L'equilibrio finanziario del sistema previdenziale italiano va valutato nel suo complesso, e non su singole partizioni di esso, trattandosi di un sistema pubblico solidaristico, obbligatorio e a ripartizione.

Occorre esplicitare le principali grandezze che incidono sul risultato economico dell'Inps che, se negativo, riduce l'attivo patrimoniale dell'Istituto, partendo dal presupposto che l'equilibrio di cassa (entrate ed uscite monetarie) viene comunque garantito dall'intervento pubblico mediante le anticipazioni di bilancio.

I disavanzi sono principalmente da ricondurre alla perdita di copertura di alcune disposizioni previdenziali in vigore da epoche remote, e sono amplificati dalla natura a ripartizione del nostro sistema previdenziale.

La consapevolezza di tale criticità è confermata dalla diversa tecnica di copertura delle leggi più recenti. Qualunque agevolazione contributiva, ovvero norma espansiva dal lato previdenziale o assistenziale trova copertura attraverso i trasferimenti definitivi dal bilancio dello Stato all'Istituto.

Le principali aree di generazione di deficit di bilancio, si possono ricondurre ai seguenti fattori che agiscono simultaneamente:

1. **sbilanciamento strutturale** di alcune gestioni previdenziali;
2. costi non monetari quali la **devalutazione dei crediti** derivanti da una fisiologica asimmetria tra pagamenti e riscossioni. Mentre le spese impegnate sono quasi integralmente pagate, le entrate accertate sono sistematicamente rimosse in parte, per effetto dell'insolvenza dei contribuenti; ciò genera oneri di svalutazione che incidono negativamente sul risultato economico e sul patrimonio dell'Istituto;
3. meccanismi di trasferimento allo Stato delle **risorse di bilancio** realizzate dall'Inps sulle spese di funzionamento;
4. oneri fiscali.

1. Sbilanciamento strutturale delle gestioni previdenziali

Lo sbilanciamento strutturale delle gestioni previdenziali determina il deficit di bilancio dell'Istituto.

Esso si genera in alcune gestioni previdenziali per l'incapacità dei versamenti contributivi degli iscritti ad ogni singola gestione di coprire interamente le prestazioni poste a carico della gestione medesima.

Il sistema è, però, solidaristico ed essendo il bilancio dell'Istituto unitario il risultato di gestione è la somma algebrica dei risultati di tutte le gestioni, gli sbilanciamenti trovano la loro primaria fonte di copertura nei risultati positivi delle gestioni previdenziali attive.

Qualora i risultati positivi delle gestioni in equilibrio non siano sufficienti a coprire l'intero sbilanciamento delle gestioni in perdita vi è l'intervento dello Stato che attraverso le anticipazioni garantisce l'erogazione delle prestazioni a tutti gli aventi diritto.

Le anticipazioni costituiscono contabilmente un debito che l'Istituto contrae verso lo Stato, diretto a fronteggiare parte degli sbilanciamenti strutturali di alcune gestioni previdenziali. Queste gestioni difficilmente potranno restituire quanto ricevuto ma, allo stesso tempo, lo Stato che ha fissato le regole del loro funzionamento difficilmente richiederà la restituzione del debito.

È, quindi, di tutta evidenza che lo Stato partecipa e garantisce la copertura delle prestazioni, disciplinate dalla legge ed erogate dall'Istituto, attraverso le due diverse fonti di finanziamento a cui abbiamo già accennato:

- i trasferimenti a titolo definitivo;
- le anticipazioni di bilancio.

La situazione patrimoniale dell'Istituto risente dei debiti verso lo Stato per la parziale copertura degli squilibri strutturali delle gestioni, pari alla fine del 2016 a 125.027 milioni di euro.

Il consolidamento di questi debiti, con trasformazione delle anticipazioni in trasferimenti a titolo definitivo, migliorerebbe la situazione patrimoniale dell'Istituto, con incremento del patrimonio netto, senza nuovi e/o maggiori oneri per la finanza pubblica i cui saldi hanno già scontato (e sconteranno) le somme corrisposte a titolo di anticipazioni dallo Stato.

Del resto, in passato il legislatore ha già affrontato la tematica in esame nel 1998 e più recentemente nel 2011 e nel 2013.

In particolare, gli interventi più recenti hanno riguardato la Cassa dei Trattamenti Pensionistici dei Dipendenti Statali (**CTPS**), che è stata interessata da due distinti interventi normativi di ripianamento del deficit pregresso e di quello corrente che annualmente si genera:

- con **legge n. 183/2011** è stabilito che il disavanzo annuale della CTPS è interamente coperto dallo Stato con apposito trasferimento GIAS, mediante corrispondente riduzione delle annuali anticipazioni di bilanci al fine di garantire l'invarianza sui conti pubblici;
- con **legge n. 147/2013** le anticipazioni di bilancio e di tesoreria concesse all'ex INPDAP, prima del 2012, per circa **25,7 miliardi** di euro, sono state convertite in trasferimenti definitivi beneficiando il patrimonio delle gestioni CTPS e CPDEL.

2. Svalutazione dei crediti contributivi

Per quanto concerne la seconda area di generazione del deficit ossia la presenza di costi non monetari (in primis gli oneri di svalutazione dei crediti contributivi), si tratta di valori che non vengono rilevati nella gestione di competenza finanziaria e nella gestione di cassa, che invece incidono sotto il profilo economico patrimoniale in quanto danno luogo a oneri che vengono scontati nei risultati economici annuali e di conseguenza nel patrimonio netto. Derivano dalla fisiologica insolvenza da parte dei contribuenti, che negli ultimi anni rappresenta in termini economici circa il 3 % delle entrate contributive annue ossia circa 8 miliardi.

Al 31.12.2016 sono iscritti in bilancio tra le attività dello stato patrimoniale, di cui costituiscono la grande maggioranza degli asset, *crediti contributivi per 98,25 miliardi di euro* che hanno dato luogo nel corso degli esercizi a oneri di *svalutazioni pari a 62,14 miliardi di euro* (consistenza del fondo svalutazione crediti contributivi al 31 dicembre 2016 iscritto nelle passività di bilancio). Altra voce rilevante delle attività sono i crediti verso lo Stato che al 31.12.2016 ammontano a circa 29 miliardi di euro. La compensazione di questi crediti con parte dei debiti costituiti dalle anticipazioni dello Stato contribuirebbe ad una importante pulizia del Bilancio dell'Istituto.

3. Economie di bilancio

La terza area di generazione del deficit economico-finanziario è costituita dal meccanismo dei trasferimenti al bilancio dello Stato delle economie sulle spese che l'Istituto ha realizzato e che la normativa vigente impone di riversare allo Stato. Le somme corrispondenti costituiscono *trasferimenti passivi* per il bilancio dell'Istituto e incidono integralmente sulla situazione economico patrimoniale delle gestioni. Nel 2016 sono stati effettuati trasferimenti allo Stato per risparmi sulle spese di funzionamento pari a 735,6 milioni che sommati a quelli degli esercizi pregressi incidono sui risultati economico-patrimoniali per circa 2,9 miliardi di euro (vedi Tavola 4.9 e 3.8 App.).

L'Istituto, quindi, pur avendo realizzato un risparmio sulle proprie spese di funzionamento continua a registrare una componente negativa di reddito che contribuisce al peggioramento del proprio stato patrimoniale.

4. Oneri tributari

L'Istituto sostiene, a sua volta, oneri tributari essendo tenuto al pagamento delle imposte sul proprio patrimonio da reddito (principalmente IMU e TASI), nonché al pagamento dell'Irap e dell'Ires, essendo soggetto passivo di queste imposte. L'onere annuo complessivo che viene sostenuto per i diversi oneri tributari è di circa 210 milioni di euro che costituiscono un'ulteriore componente negativa di reddito e determinano, quindi, una contrazione del patrimonio netto dell'Istituto.

L'Istituto ha, quindi, assicurato attraverso le entrate contributive e i trasferimenti dal bilancio dello Stato sotto forma di trasferimenti definitivi e di anticipazioni l'equilibrio finanziario necessario per la puntuale erogazione delle prestazioni.

Lo squilibrio economico e i conseguenti effetti sul proprio patrimonio sono, invece, originati da elementi eterogenei che producono effetti opposti sullo stesso bilancio dello Stato.

I punti 3 e 4, considerando solo l'ultimo quinquennio, incidono negativamente sul patrimonio netto dell'Inps per circa 4 miliardi di euro, ma sono voci di entrata, per un corrispondente ammontare, per il bilancio dello Stato.

Lo squilibrio strutturale delle gestioni produce un peggioramento della situazione patrimoniale per effetto della classificazione a titolo di prestito di alcune delle risorse che lo Stato rende disponibili all'Inps, le quali costituiscono un debito per l'Istituto, nonostante derivino da trasferimenti già scontati nei saldi di finanza pubblica.

Rimane l'impatto sul conto economico dell'Istituto dovuto alla svalutazione dei crediti contributivi, la cui reale portata anche in termini di valutazione dell'efficienza gestionale dell'Inps in questo particolare settore della propria attività sarà oggetto di uno specifico approfondimento.

LE SPESE DI FUNZIONAMENTO DELL'ISTITUTO

Le spese di funzionamento sono l'unica voce sulla quale l'Inps può autonomamente intervenire per ridurre gli oneri che vengono posti a carico delle gestioni e che incidono negativamente sul loro risultato di esercizio.

L'Istituto è costantemente impegnato a garantire un'erogazione qualitativa dei servizi, utilizzando la minore entità di risorse finanziarie possibile. Lo sforzo compiuto negli ultimi anni in questa direzione è stato notevole ed ha consentito sia di raggiungere i risparmi imposti dalle numerose norme sulla spending review che si sono succedute, a partire dalla Legge 133 del 2008, sino alla Legge 208 del 2015, sia di ottenere economie di spesa oltre il livello imposto e atteso dal legislatore.

Questi obiettivi hanno imposto una gestione delle risorse più efficiente, rendendo congiuntamente necessario introdurre indispensabili misure organizzative compensative.

In tale contesto appare comunque ancora determinante una migliore gestione delle risorse umane ed un efficiente controllo della spesa proprio per conseguire ulteriori economie di gestione, pur nell'indubbia necessità dell'assunzione di un numero adeguato di giovani risorse che vada a compensare la continua diminuzione del personale in servizio.

La tavola seguente riporta un riepilogo delle economie trasferite al Bilancio dello Stato negli ultimi anni, rapportate con il totale delle spese di funzionamento.

Tavola 4.9

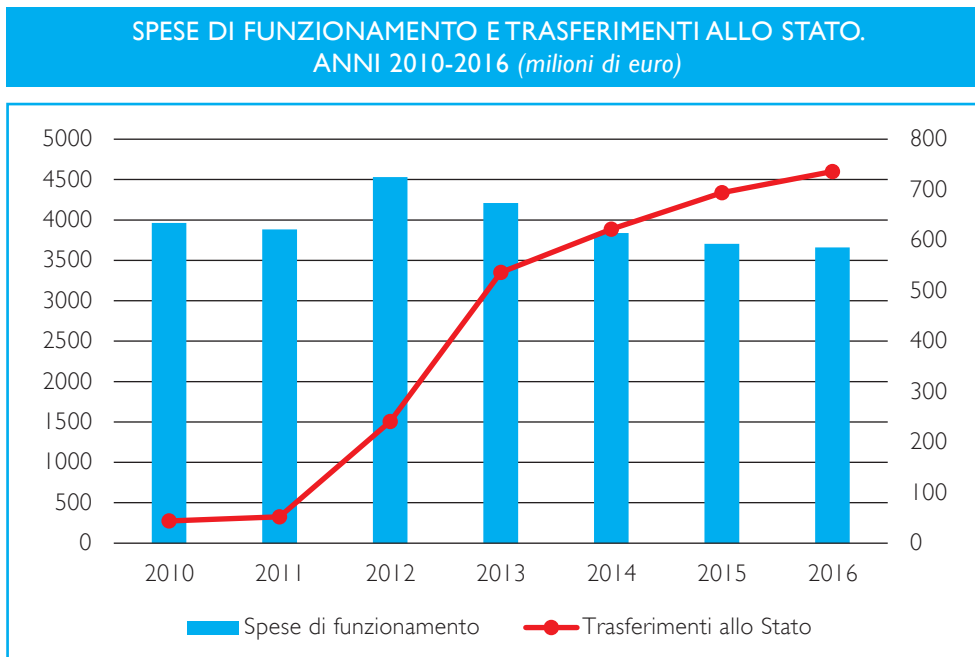
| SPESE DI FUNZIONAMENTO E SOMME TRASFERITE AL BILANCIO DELLO STATO ¹ ANNI 2010-2016 (milioni di euro) | | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|--|
| Anno | Spese di Funzionamento ² | Trasferimenti allo Stato | Totale onere per l'Istituto | Trasferimenti per economie/ Totale onere per l'Istituto |
| 2010 | 3.964 | 44 | 4.008 | 1,1% |
| 2011 | 3.882 | 52 | 3.934 | 1,3% |
| 2012 | 4.531 | 241 | 4.772 | 5,1% |
| 2013 | 4.210 | 536 | 4.746 | 11,3% |
| 2014 | 3.839 | 622 | 4.461 | 13,9% |
| 2015 | 3.704 | 694 | 4.398 | 15,8% |
| 2016 | 3.660 | 736 | 4.396 | 16,7% |
| Totale Trasferimenti | | 2.925 | | |

¹ I dati degli anni 2010 - 2015 sono relativi ai Rendiconti, mentre i dati dell'anno 2016 sono di preconsuntivo

² Per gli anni 2010 e 2011 le spese sono riferite al solo Inps, scorporato da Inpdap ed Enpals.

Nella figura seguente vengono posti a confronto l'andamento delle spese di funzionamento con i trasferimenti a favore dello Stato

Figura 4.1



La capacità gestionale dell'Istituto è stata sempre più diretta ad effettuare scelte organizzative che compensino la riduzione dei costi di funzionamento, ma nel contempo incrementino i livelli di produzione. Nella Tavola 4.10, è illustrato l'andamento dei costi di produzione nel corso degli anni. Appare evidente che l'andamento dei costi produttivi (*Direct costing*) è in continua riduzione, pur con un aumento dei livelli produttivi, con una diminuzione dei costi pari al - 4,1% nel 2015 ed un'ulteriore diminuzione dello -0,3% nel 2016.

Tavola 4.10

SPESE DI FUNZIONAMENTO E COSTI DI PRODUZIONE. ANNI 2014-2016
(milioni di euro)

| Anno | Spese di Funzionamento totali (Full Costing in mln euro) | Spese di Funzionamento solo sedi di produzione (Direct Costing in mln euro) | Costo medio per unità di Prodotto (Full Costing) | Costo medio per unità di Prodotto (Direct Costing) |
|-------------------|--|---|--|--|
| 2014 | 3.839 | 2.611 | 198,1 | 134,8 |
| 2015 | 3.704 | 2.504 | 186,0 | 125,7 |
| 2016 ¹ | 3.660 | 2.497 | 207,5 | 125,5 |

¹ Fonte: Preconsuntivo 2016

Non vi è, però, dubbio che il continuo sforzo dell'Istituto nel trovare soluzioni organizzative che consentano di garantire i livelli quantitativi e qualitativi di produzione, pur in presenza di una costante emorragia di risorse umane e dell'esigenza di ridurre le spese di funzionamento, possa superare il limite della sostenibilità per continuare a svolgere al meglio il proprio ruolo di pilastro del welfare nazionale. Peraltro, gli effetti temuti della "non sostenibilità" hanno avuto le prime conseguenze già nel 2016 ove alcuni parametri qualitativi sono peggiorati, a discapito in primo luogo degli utenti interessati, ma anche a detrimento dell'immagine dell'Istituto ed a svantaggio del personale costretto a lavorare in situazioni di disagio.

Le spese complessive per il funzionamento dell'Ente per l'ultimo triennio, comprese quelle in conto capitale, in termini di gestione finanziaria di competenza, sono indicate per tipologia di spesa nella seguente tavola. Tali spese, che non comprendono i trasferimenti al bilancio dello Stato in applicazione delle normative di contenimento (che rappresentano per gli anni 2014, 2015 e 2016, gli importi di euro 622.237.335; 693.910.882; 735.546.797), ammontano per gli anni 2014, 2015 e 2016, rispettivamente a euro 3.838.658.604; 3.703.789.441 e 3.660.004.327.

Tavola 4.11

| SPESE DI FUNZIONAMENTO PER TIPOLOGIA DI SPESA. ANNI 2014-2016 | | | |
|---|------------------|------------------|------------------|
| | COMPETENZA | | |
| | 2014 | 2015 | 2016* |
| Personale | | | |
| Personale in servizio | 1.766.115.528,23 | 1.740.380.188,18 | 1.716.830.963,50 |
| Personale in quiescenza | 314.343.122,37 | 311.638.180,09 | 300.743.647,85 |
| Indennità di buonuscita a personale cessato | 53.592.586,78 | 67.099.627,46 | 55.592.473,57 |
| Spese per il funzionamento degli Uffici | | | |
| Spese per locali, utenze, mobili, e macchine | 303.930.547,34 | 269.855.857,03 | 262.695.020,85 |
| Spese postali, telefoniche e di trasporto | 25.346.088,36 | 21.152.389,69 | 19.572.437,96 |
| Altro | 30.851.367,69 | 30.277.880,44 | 28.842.090,79 |
| Spese accessorie per servizi istituzionali | | | |
| Servizi CAF | 124.567.251,53 | 114.385.463,93 | 129.500.000,00 |
| Spese bancarie e Postali per pagamento servizi istituzionali | 124.317.234,62 | 118.854.619,09 | 103.062.580,51 |
| Invio comunicazioni postali all'utenza | 105.289.438,99 | 105.289.438,99 | 105.289.438,99 |
| Agenzia Entrate, fornitura voucher e spese di notifica | 102.509.803,44 | 89.629.595,47 | 139.164.855,14 |
| Spese di informatica | 407.763.144,27 | 302.044.731,70 | 290.549.130,96 |
| Visite mediche di controllo | 30.914.029,40 | 31.458.160,57 | 32.049.203,86 |
| Accertamenti sanitari | 36.225.262,92 | 35.557.123,75 | 39.700.231,77 |
| Spese per i servizi di contact center | 103.291.361,77 | 84.827.029,71 | 94.792.588,79 |

(segue)

(segue)

| | COMPETENZA | | |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | 2014 | 2015 | 2016* |
| Altri oneri di funzionamento | | | |
| Organi e Commissioni dell'Ente | 3.423.658,55 | 3.930.802,03 | 3.709.662,54 |
| Spese legali | 235.361.376,94 | 258.678.410,94 | 264.003.581,80 |
| Tributi diversi | 13.763.219,73 | 14.334.791,85 | 13.743.715,34 |
| Premi di assicurazione e risarcimenti e altri oneri | 7.648.349,90 | 6.568.644,76 | 5.308.954,99 |
| Spese sostenute per immobili da reddito | 47.151.231,27 | 48.973.505,55 | 54.853.748,28 |
| Acquisto di strumenti finanziari emessi da Equitalia | 2.254.000,00 | 48.853.000,00 | 0,00 |
| Totale* | 3.838.658.604,10 | 3.703.789.441,23 | 3.660.004.327,49 |

*dati di preconsuntivo

Le spese per il funzionamento dell'Ente possono essere ripartite tra quelle riferite al funzionamento della macchina amministrativa e le spese strettamente connesse alle prestazioni istituzionali, fermo restando che anche il mantenimento della macchina è, comunque, strettamente funzionale per il perseguimento del ruolo istituzionale attribuito dalla legge all'Inps.

Nella prima voce sono state, quindi, inserite anche le spese per il personale ancorché esso sia necessario e sia in grande maggioranza dedicato alle attività prettamente istituzionali, oltre alle altre spese tra le quali quelle per gli organi, per l'acquisto di beni e servizi e per i lavori di manutenzione straordinaria.

Nella seconda voce vi sono tutte quelle spese che sono direttamente connesse all'erogazione delle prestazioni e dei servizi e alla corretta gestione dei rapporti con l'utenza (ad esempio, spese postali), nonché le spese per l'informatica, essendo il sistema informativo dell'Istituto costruito per il funzionamento di applicativi necessari per le attività istituzionali.

La tavola che segue distingue le spese di funzionamento nei due macro aggregati.

Tavola 4.12

SPESE DI FUNZIONAMENTO: MACRO-AGGREGATI. ANNI 2014-2016

| | 2014 | 2015 | 2016* |
|---|------------------|------------------|------------------|
| Spese per il funzionamento | 2.568.419.700,22 | 2.563.064.867,08 | 2.461.892.715,67 |
| Spese direttamente collegate alla mission dell'Istituto | 1.270.238.903,88 | 1.140.724.574,15 | 1.198.111.611,82 |

*dati di preconsuntivo 2016

Negli anni 2014, 2015 e 2016, il funzionamento della macchina amministrativa considerato sia in termini di funzionamento in senso stretto sia in termini di spese collegate direttamente alla missione dell'Istituto risulta in diminuzione.

È opportuno, altresì, considerare che i valori riportati nelle tavole precedenti sono tutti al lordo di quanto l'Istituto retrocede all'erario a titolo di ritenute Irpef e addizionali all'Irpef sulle retribuzioni dei propri dipendenti, nonché dell'IVA che viene traslata sull'Istituto da parte dei fornitori di servizi.

In particolare, per il 2016 sono state versate all'Erario ritenute IRPEF sulle retribuzioni dei propri dipendenti, pari a € 370.497.560,00.

Il peso del personale in servizio sul bilancio consolidato della pubblica amministrazione va, quindi, considerato al netto delle ritenute Irpef riversate. Esso è, quindi, pari a € 1.346.333.403,50, pur gravando sul conto economico dell'Istituto al lordo dell'imposta e, quindi, in misura pari a € 1.716.830.963,50.

Attraverso il meccanismo dello Split payment, introdotto dall'art 1, comma 629, lett. b) della Legge di Stabilità 2015 (Legge 190/2014), l'Istituto ha, inoltre, riversato all'Erario, nel 2016, per IVA sulla fatturazione elettronica effettuata dai fornitori, l'importo complessivo di € 140.539.330,45.

Si evidenzia peraltro che il suddetto meccanismo di riversamento dell'IVA non si applica ancora ai compensi per prestazioni di servizi effettuate da professionisti, per i quali lo stato riceve il versamento dell'IVA direttamente da questi ultimi.

Pertanto in termini di competenza per il 2016 le spese di funzionamento dell'Istituto complessivamente considerate e che hanno inciso sul conto economico per € 3.660.004.327,49, pesano sul complessivo bilancio della Pubblica Amministrazione per un ammontare di € 3.148.967.437,04, poiché sono da considerarsi al netto di € 511.036.890,45 che sono stati riversati a titolo di Irpef sulle retribuzioni dei dipendenti e di Imposta sul Valore Aggiunto.

Contributo alla riduzione del debito pubblico (CRiD)

Il contributo fornito dall'Istituto alla riduzione del debito pubblico comprende quei valori collegati all'accertamento dei contributi e al controllo per la sussistenza e permanenza del diritto alle prestazioni sia di carattere previdenziale che assistenziale.

La mancata o parziale attivazione di tali iniziative può comportare maggiori uscite dell'Istituto relativamente a prestazioni indebitamente percepite dai beneficiari o minori entrate per effetto della evasione o elusione contributiva da parte dei soggetti contribuenti e di conseguenza maggiore fabbisogno finanziario e un incremento di trasferimenti da parte dello Stato.

Tali attività, volte a incrementare le entrate e a diminuire le uscite dell'Istituto, sono svolte dalle strutture territoriali in stretto raccordo con la Direzione Generale.

Sul piano delle entrate vengono svolte le seguenti attività:

- accertamento contributivo, in fase di gestione delle denunce del soggetto

contribuente, sia per gli errori formali che sostanziali, e in fase di accertamento ispettivo;

- gestione dei riscatti e delle ricongiunzioni;
- azione di difesa dell'Istituto per il contenzioso in materia contributiva;
- variazione riserva gestionale sui crediti.

Per le prestazioni, le tipologie di attività fanno riferimento ai seguenti gruppi:

- riduzione della spesa per interessi legali per ritardata erogazione delle prestazioni;
- accertamento delle prestazioni indebitamente erogate e recupero delle relative somme;
- azione surrogatoria nei confronti di terzi per le prestazioni di invalidità e malattia;
- azione di difesa dell'Istituto in materia previdenziale e assistenziale, quantificando il valore della sorte;
- controllo sanitario delle indennità di malattia ed invalidità e relativo recupero delle prestazioni.

Per l'esercizio 2016, sulla base dei valori di preconsuntivo, il contributo alla riduzione del debito pubblico offerto da queste attività è stato di circa 15,4 miliardi di euro, di cui circa 11 miliardi di euro di maggiori entrate e 4,3 miliardi di euro di minori uscite.

Nella Tavola 4.13 sono riportati i valori finanziari delle attività sopra descritte, analizzati nel triennio 2014-2016. Per l'anno 2016 c'è stato un incremento complessivo del +1,6% rispetto al consuntivo del 2015.

Tavola 4.13

CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO ANNI 2014-2016 (milioni di euro)

| | 2014 Consuntivo | 2015 Consuntivo | 2016 Preconsuntivo |
|--|--------------------|--------------------|-----------------------|
| Maggiori entrate per attività gestionali | 9.627 | 10.940 | 11.072 |
| Minori uscite per attività gestionali | 4.323 | 4.234 | 4.343 |
| Totale Componenti della Gestione | 13.950 | 15.174 | 15.415 |

I risultati riferiti al 2016 confermano la sempre maggiore incidenza del CRiD rispetto al totale del voci di Bilancio dell'Istituto.

Al riguardo nella Tavola 4.14 viene riportato l'andamento dell'incidenza delle voci di CRiD (maggiori entrate) rispetto al totale delle entrate per contributi riferite al triennio 2014-2016.

Tavola 4.14

| CONTRIBUZIONE AL BILANCIO DA PARTE DEL CRID CONTRIBUTI (MAGGIORI ENTRATE) ANNI 2014-2016 (milioni di euro) | | | |
|--|--------------------|--------------------|-----------------------|
| | 2014 Consuntivo | 2015 Consuntivo | 2016 Preconsuntivo |
| Entrate Contributive | 211.462 | 214.787 | 218.567 |
| Contribuzione al miglioramento del Bilancio | 4,55% | 5,09% | 5,07% |

Anche per quanto riguarda le minori uscite del CRiD, l'incidenza sui valori di Bilancio connessi al totale delle prestazioni è stata pari al 1,41%.

Tavola 4.15

| CONTRIBUZIONE AL BILANCIO DA PARTE DEL CRID PRESTAZIONI (MINORI USCITE) ANNI 2014-2016 (milioni di euro) | | | |
|--|--------------------|--------------------|-----------------------|
| | 2014 Consuntivo | 2015 Consuntivo | 2016 Preconsuntivo |
| Spesa Prestazioni Pensionistica e Temporanee | 303.401 | 307.831 | 307.872 |
| Contribuzione al miglioramento del Bilancio | 1,42% | 1,38% | 1,41% |

L'andamento positivo delle attività dell'Istituto si registra anche nell'indicatore di redditività, che misura il rapporto tra Contributo alla riduzione del debito pubblico e costi di funzionamento. L'andamento del triennio annota un costante incremento dell'indice di redditività attestandosi nel 2016 al 6,17%, evidenziando quindi un'efficienza sempre maggiore nell'allocazione delle risorse e nell'incremento dei livelli produttivi che generano valore.

Tavola 4.16

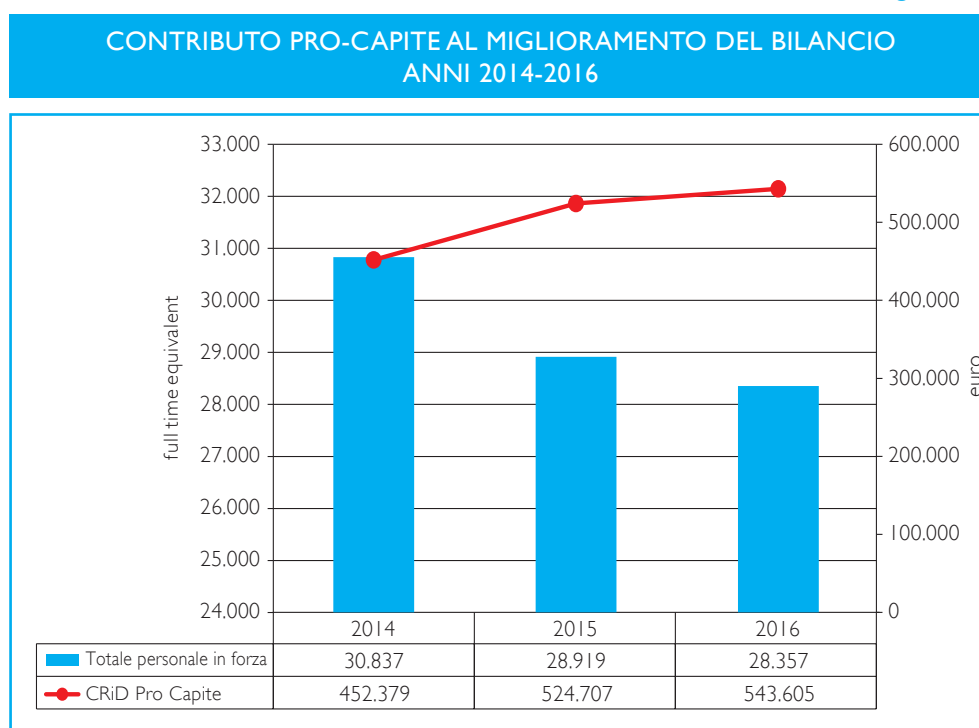
| CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEL DEBITO PUBBLICO – INDICATORI ANNI 2014-2016 | | | |
|--|--------------------|--------------------|-----------------------|
| | 2014 Consuntivo | 2015 Consuntivo | 2016 Preconsuntivo |
| Valore CRiD per Punto omogeneizzato | 642,42 | 682,93 | 686,84 |
| Indicatore di Redditività | 5,34 | 6,06 | 6,17 |

Il contributo pro-capite (per dipendente dell'Istituto) è passato da € 524 mila nel 2015 a € 543 mila nel 2016, evidenziando un incremento dei valori di CRiD pro capite pur a fronte di una costante diminuzione del personale in forza.

Tavola 4.17

| CONTRIBUTO PRO-CAPITE AL MIGLIORAMENTO DEL BILANCIO ANNI 2014-2016 (per dipendente dell'Istituto) | | | |
|--|---------|---------|---------|
| | 2014 | 2015 | 2016 |
| Totale personale in forza | 30.837 | 28.919 | 28.357 |
| Contributo alla Riduzione del Debito Pubblico (mln euro) | 13.950 | 15.174 | 15.415 |
| CRiD Pro Capite | 452.379 | 524.707 | 543.605 |

Figura 4.2



Dalla figura si evidenzia come, malgrado la costante riduzione del personale, l'efficiente gestione delle risorse e l'incremento della produttività hanno reso possibile fino ad oggi risultati sempre positivi, pur nei nuovi compiti che l'Istituto è chiamato ad assumere nel panorama del Welfare nazionale.

Tuttavia ulteriori riduzioni del personale dell'Istituto possono compromettere i risultati raggiunti, tenuto conto dell'uscita per pensionamento di personale esperto in assenza di nuove assunzioni.

I CREDITI: FOTOGRAFIA DEGLI EFFETTI DELLA CRISI SULLA STRUTTURA PRODUTTIVA ITALIANA

L'attivo patrimoniale dell'Inps si compone in netta prevalenza di crediti contributivi che, nell'ambito del bilancio, trovano allocazione nello stato patrimoniale tra le attività e nel rendiconto finanziario tra i residui attivi dei pertinenti capitoli.

La valorizzazione dei crediti contributivi in bilancio, al netto della svalutazione, è operata sulla base delle disposizioni normative e dei principi contabili. Infatti, ai sensi dell'articolo 2426 del codice civile, i crediti contributivi, come tutti gli altri crediti, devono essere annualmente valutati, sotto il profilo economico e patrimoniale, secondo il criterio del *presumibile valore di realizzo*, fermo restando l'obbligo giuridico di riscuoterne l'importo per intero.

Il processo di svalutazione dei crediti determina un'incidenza negativa sul risultato d'esercizio in misura corrispondente all'onere annuale per accantonamento al Fondo di svalutazione e, per l'effetto, una riduzione del patrimonio netto dell'Istituto, atteso che i crediti vi contribuiscono per il valore al netto della complessiva svalutazione iscritta nel Fondo al 31 dicembre di ciascun anno.

Nel bilancio dell'Istituto i crediti contributivi sono rilevati contabilmente al verificarsi di un comportamento patologico del soggetto contribuente, rappresentato dal mancato versamento totale o parziale, alle scadenze prefissate, delle somme di pertinenza, in adempimento dell'obbligazione contributiva, delle singole Gestioni previdenziali amministrate dall'Istituto.

Il credito contributivo si consolida in capo ad una platea di soggetti obbligati a instaurare un rapporto previdenziale con l'Istituto e che possono tenere comportamenti differenziati in termini di maggiore o minore puntualità nell'adempimento degli obblighi contributivi.

Resta fermo, in ogni caso, che il rapporto previdenziale si instaura indipendentemente dalla solvibilità del soggetto tenuto all'adempimento e, quindi, il credito, sin dalla sua insorgenza, può essere connotato da un'immediata incapacità del medesimo soggetto a far fronte all'obbligo contributivo.

La maggior parte dei crediti contributivi dell'Istituto è, infatti, costituita da omissioni contributive, vale a dire crediti che sono accertati su autodichiarazione del soggetto obbligato, che, però, non è in grado di versare quanto dichiarato.

La consistenza dei crediti è rilevata per tipologia di rapporto di lavoro (dipendente o autonomo).

Tale classificazione consente di effettuare valutazioni in ordine al profilo dei costi determinati dall'incidenza delle prestazioni erogate dall'Istituto sulla base del *principio dell'automaticità* delle prestazioni di cui all'art. 2116 c.c.

Infatti, i lavoratori dipendenti sono destinatari di prestazioni a prescindere dall'assolvimento dell'obbligazione contributiva da parte del datore di lavoro.

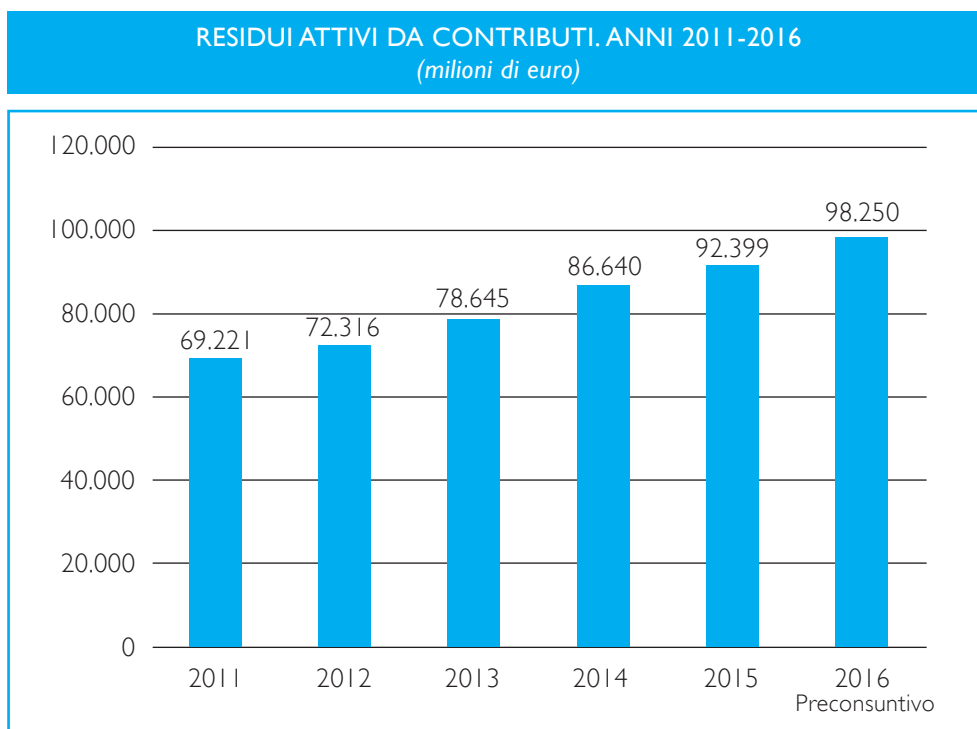
Diversamente, per i lavoratori autonomi non opera il principio dell'automaticità

delle prestazioni e ciò influisce sulla propensione alla regolarizzazione della posizione assicurativa. I contributi non versati determinano, infatti, minori prestazioni per gli interessati e conseguentemente minori oneri a carico del bilancio della relativa Gestione.

Le dinamiche che determinano un comportamento inadempiente risentono inevitabilmente del clima generale di crisi, più o meno marcata, dell'intero circuito economico e dell'economia in generale del sistema paese.

La figura che segue illustra l'andamento crescente dei residui attivi da contributi nel periodo 2011-2016.

Figura 4.3



La Tavola 4.18 fornisce una rappresentazione dei dati contenuti nei rendiconti generali degli ultimi cinque esercizi chiusi e nel preconsuntivo 2016, con specifica evidenza della percentuale di incidenza dei crediti contributivi riferiti a tutte le Gestioni amministrare dall'Istituto rispetto al totale degli accertamenti delle entrate contributive nonché la consistenza del Fondo svalutazione crediti:

Tavola 4.18

| INCIDENZA CREDITI CONTRIBUTIVI SU CONTRIBUTI ACCERTATI ANNI 2011-2016 (miliardi di euro) | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------------|
| DATI DI BILANCIO | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 Preconsuntivo |
| Accertamenti contributi annui | 150,1 | 206,8 | 209,0 | 210,3 | 212,7 | 216,3 |
| Crediti contributivi annui | | 3,1 | 6,3 | 8,0 | 5,8 | 5,8 |
| % di incidenza | | 1,5% | 3,0% | 3,8% | 2,7% | 2,7% |
| Crediti contributivi a montante | 69,2 | 72,3 | 78,6 | 86,6 | 92,4 | 101,0 |
| Fondo svalutazione crediti contributivi | 30,5 | 34,4 | 38,9 | 42,9 | 55,2 | 62,1 |

Si sottolinea il trend costantemente in crescita del volume complessivo degli accertamenti contributivi annui a fronte di una contenuta incidenza percentuale dei crediti contributivi. In particolare, la flessione dei crediti contributivi nell'anno 2015 può essere correlata agli istituti normativi intesi a promuovere forme di occupazione stabile.

Il Fondo svalutazione crediti contributivi è stato progressivamente incrementato al fine di garantire la copertura dell'ammontare dei crediti contributivi a montante (pari alla somma dei crediti contributivi generatisi nel corso degli anni).

La tavola seguente illustra nello specifico i crediti contributivi distintamente per Gestioni amministrate dall'Istituto, secondo l'articolazione accennata prima in ordine alla tipologia di rapporto di lavoro (dipendente o autonomo) e al correlato principio di automaticità delle prestazioni.

Tavola 4.19

| CREDITI CONTRIBUTIVI PER GESTIONI AMMINISTRATE ANNI 2011-2016 (miliardi di euro) | | | | | | |
|---|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------------|
| Gestioni con automaticità delle prestazioni obbligatorie | Crediti contributivi al 31/12 | | | | | |
| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 Preconsuntivo |
| Descrizione | | | | | | |
| Contributi aziende DM | 36,6 | 40,8 | 43,7 | 48,3 | 50,5 | 52,6 |
| Contributi lavoratori agricoli dipendenti | 3,9 | 4,2 | 4,2 | 4,3 | 4,4 | 4,5 |
| Contributi Ex Enpals | 0,4 | 0,3 | 0,4 | 0,4 | 0,5 | 0,5 |
| Sub-totale | 40,9 | 45,3 | 48,3 | 53,0 | 55,4 | 57,6 |
| Gestioni senza automaticità delle prestazioni obbligatorie | Crediti contributivi al 31/12 | | | | | |
| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 Preconsuntivo |
| Descrizione | | | | | | |
| Contributi artigiani | 10 | 10,2 | 11,3 | 12,4 | 13,5 | 14,7 |
| Contributi commercianti | 11,5 | 12,1 | 13,9 | 15,9 | 17,7 | 19,9 |
| Contributi CD-CM | 1,5 | 1,5 | 1,6 | 1,7 | 1,8 | 2,0 |
| Contributi parasubordinati | 1,0 | 1,1 | 1,5 | 1,6 | 1,8 | 1,8 |
| Altri crediti minori | 4,3 | 2,1 | 2,0 | 2,0 | 2,2 | 2,2 |
| Sub-totale | 28,3 | 27,0 | 30,3 | 33,6 | 37,0 | 40,6 |
| Totale | 69,2 | 72,3 | 78,6 | 86,6 | 92,4 | 98,2 |

I crediti minori comprendono: domestici, clero, malattia liberi professionisti, contributi addizionali su cig, finanziamento mobilità, contributi a copertura degli oneri riconosciuti per maggiore anzianità e per pensionamento anticipato L.223/1991, L.406/1992, L.257/1992, L.451/1994, SSN DL502/1992, da enti soppressi.

Le riscossioni correnti da entrate contributive sono illustrate nella seguente tavola, in cui sono distintamente indicati gli importi riscossi in fase amministrativa e quelli riversati dall'Agente della Riscossione.

Nello specifico, la tavola mostra la serie storica 2011-2016 dei flussi di cassa contenenti le riscossioni dirette (ordinarie e da recupero crediti) e da Agente della Riscossione, con indicazione delle singole Gestioni amministrative dall'Istituto.

Tavola 4.20

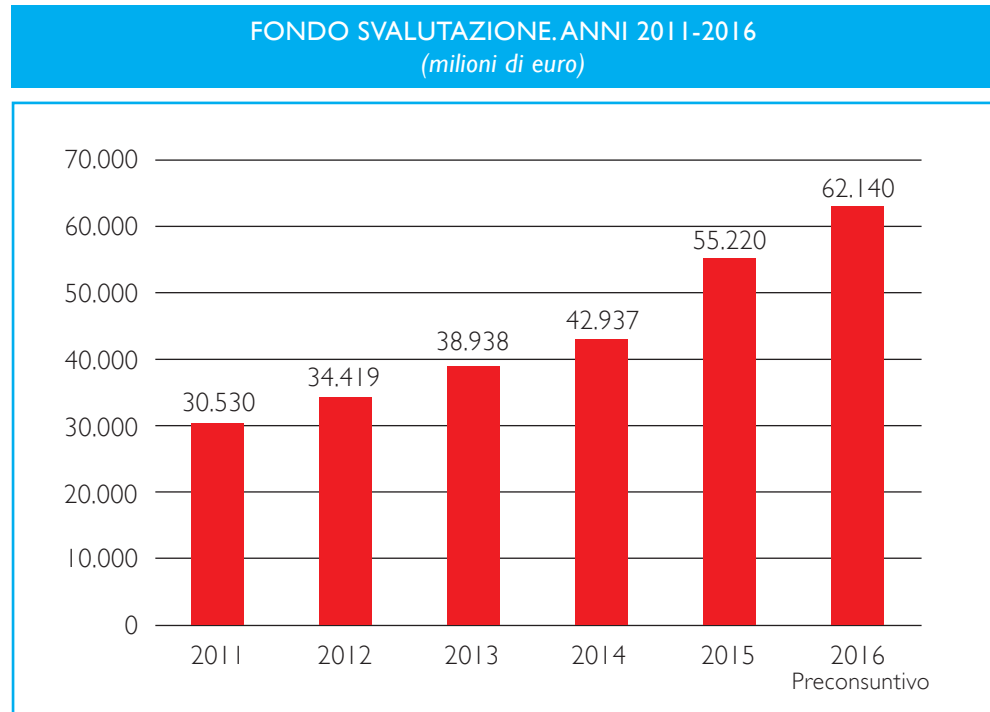
| RISCOSSIONI DIRETTE E DA ADR. ANNI 2011-2016 (miliardi di euro) | | | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| RISCOSSIONI | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016* |
| SALDI ATTIVI DM | 96,4 | 93,5 | 94,8 | 96,1 | 98,4 | 99,0 |
| CONTRIBUTI AUTONOMI | 12,8 | 13,1 | 13,0 | 13,0 | 13,2 | 13,7 |
| CONTR. PROSEC. VOLONTARIA | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 |
| CONTR. LAVORATORI DOMESTICI | 0,9 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| CONTR. LAVORATORI PARASUBORDINATI | 6,8 | 7,0 | 6,9 | 7,1 | 7,4 | 7,1 |
| CONTR. TRASF. DA ALTRI ENTI PREVLII | 0,4 | 0,4 | 0,2 | 0,1 | 0,1 | 0,2 |
| CONTR. AZIENDE AGRICOLE | 1,5 | 1,4 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,6 |
| CONTR. AUTONOMI AGRICOLI | 1,1 | 1,0 | 1,1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| CONTRIBUTI EX INPDAP | | 45,7 | 55,6 | 44,4 | 44,4 | 44,2 |
| CONTRIBUZIONE AGGIUNTIVA EX L. N. 335/95 | | 10,45 | 10,6 | 10,8 | 10,8 | 10,8 |
| CONTRIBUTI EX ENPALS | | 1,1 | 1,1 | 1,1 | | |
| CONTRIBUTI SSN | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,1 | |
| TOTALE RISCOSSIONI CORRENTI | 120,1 | 175,2 | 186,1 | 176,4 | 178,2 | 179,0 |
| RECUPERO CREDITI FASE AMMINISTRATIVA | 2,7 | 3,4 | 3,4 | 4,0 | 4,1 | 4,1 |
| RECUPERO CREDITI DA ADR | 2,2 | 1,7 | 1,6 | 1,9 | 2,3 | 2,4 |
| RECUPERO CREDITI (fase amministrativa e da AdR) | 4,9 | 5,1 | 5,0 | 5,9 | 6,4 | 6,5 |
| TOTALE RISCOSSIONI DA GESTIONE | 125,0 | 180,3 | 191,1 | 182,3 | 184,6 | 185,5 |

*dati di preconsuntivo 2016

Dall'analisi dei dati si evince un pressoché costante incremento delle riscossioni correnti e da recupero crediti in fase amministrativa e di quelli affidati per il recupero all'Agente della Riscossione.

Da ultimo, la seguente figura mostra la consistenza del Fondo svalutazione crediti a garanzia e copertura di eventuali dichiarazioni di inesigibilità definitive e del conseguente obbligo di eliminazione dalle scritture contabili dei relativi crediti e del presumibile valore di realizzo.

Figura 4.4



In relazione alle percentuali da applicare per la svalutazione, occorre tenere conto dei crediti contribuiti interessati da rateazione amministrativa o presso l'Agente della Riscossione per i quali le probabilità di riscossione sono più elevate.

A oggi la stima del Fondo svalutazione dei crediti, cioè la percentuale di svalutazione da applicare alla consistenza dei residui attivi per crediti contributivi, è effettuata con processo di valutazione sintetico, con raggruppamenti di crediti per classi omogenee che rappresentano profili di rischio simili distinti per anno di vetustà.

LA PERFORMANCE

LE RISORSE UMANE, LA PRODUZIONE E IL CONTROLLO DELLA SPESA

L'Istituto da anni è continuamente impegnato sul fronte del miglioramento della capacità di governo delle risorse, umane ed economiche.

L'Inps è chiamato istituzionalmente a svolgere i suoi compiti secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità, criteri che guidano da anni le scelte organizzative e gestionali. La costante contrazione di risorse umane, non contrastata da un efficace turn over; nonché i diversi provvedimenti legislativi che hanno imposto negli anni una riduzione delle risorse economiche vincolano ad un'ottimale capacità di ottimizzare la gestione delle risorse, anche introducendo innovativi aspetti organizzativi.

Le risorse umane

La consistenza del personale Inps, al 31 dicembre 2016, risulta essere pari a 28.357 unità, registrando una diminuzione dell'1.94% rispetto alla consistenza alla fine del 2015 e confermando la tendenza in diminuzione del personale in servizio già registrata negli anni passati, con la conseguente crescita dell'età media e la perdita di competenze specialistiche.

In considerazione della richiesta ad assumere effettuata al Dipartimento della Funzione Pubblica in data 20 luglio 2016, la consistenza potrebbe aumentare di circa n° 860 unità.

La Tavola 4.21 mostra l'articolazione del personale dell'Istituto, per Aree professionali, durante il triennio 2014-2016 e la previsione della consistenza al 31/12/2017.

Tavola 4.21

CONSISTENZA DEL PERSONALE INPS RIPARTITO PER AREE PROFESSIONALI AL 31 DICEMBRE ANNI 2014-2017

| Area professionale | 2014 | 2015 | 2016 | Prev. 2017 ¹ |
|---|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| Dirigenti | 528 | 501 | 495 | 489 |
| Professionisti | 987 | 958 | 966 | 924 |
| Area A | 1.008 | 973 | 949 | 945 |
| Area B | 5.320 | 5.203 | 5.193 | 5.125 |
| Area C | 22.974 | 21.264 | 20.734 | 20.238 |
| Altro | 20 | 20 | 20 | 15 |
| Totale personale | 30.837 | 28.919 | 28.357 | 27.736 |
| Var annua | -1.105 | -1.918 | -562 | -621 |
| Var annua % | -3,46% | -6,22% | -1,94% | -2,19% |
| Richiesta ad assumere effettuata al D.F.P. in data 20 luglio 2016 | | | | 860 |

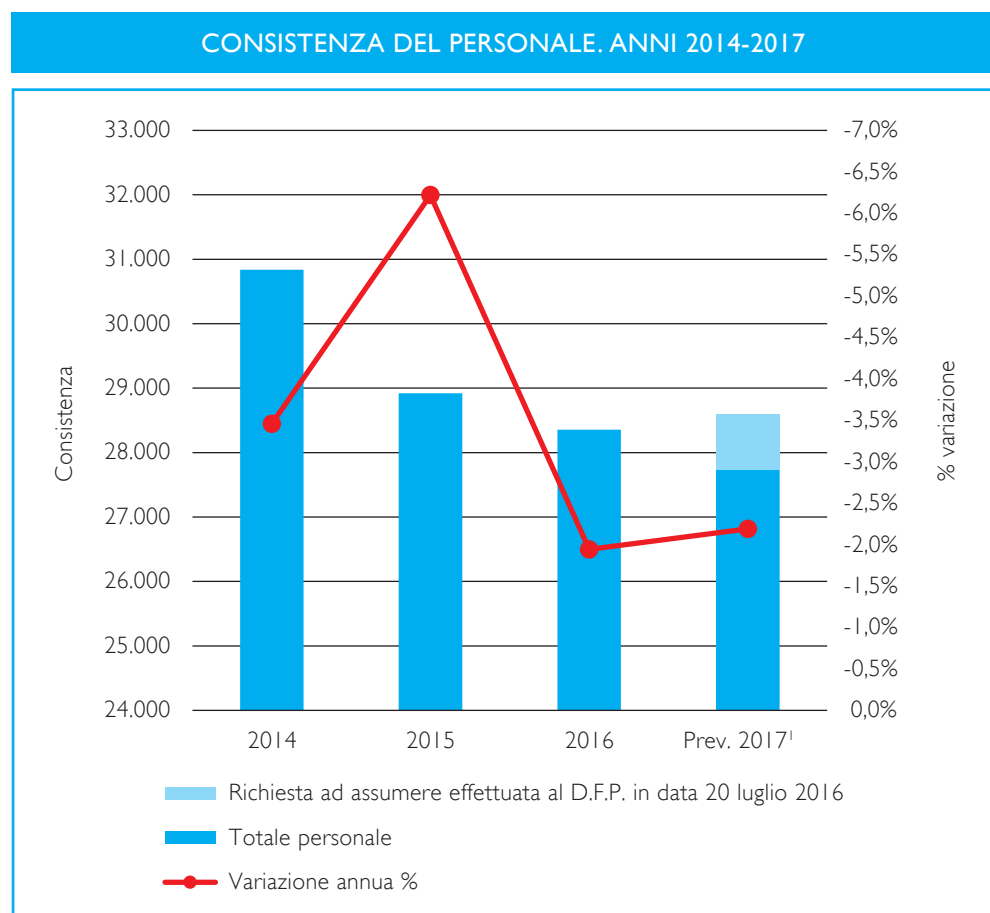
¹ I dati sono relativi alla previsione riportata nel Bilancio di previsione 2017. In considerazione della richiesta ad assumere effettuata al D.F.P. in data 20 luglio 2016, la consistenza potrebbe aumentare di circa n° 860 unità di area C, per una spesa annua di circa 30,5 milioni.

La Tavola 4.22 evidenzia che, a fine 2016, il personale in servizio era composto da 28.357 persone, con un'età media di circa 54 anni di cui 16.202 donne e 12.155 uomini

Tavola 4.22

| CONSISTENZA DEL PERSONALE INPS RIPARTITO PER AREA GEOGRAFICA AL 31 DICEMBRE ANNO 2016 | | | | | | |
|---|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| Area geografica | Donne | | Uomini | | Totale | |
| | Consistenza | Età Media | Consistenza | Età Media | Consistenza | Età Media |
| Nord ovest | 3.572 | 53 | 2.052 | 55 | 5.624 | 54 |
| Nord est | 2.909 | 53 | 1.493 | 54 | 4.402 | 54 |
| Centro | 3.454 | 54 | 2.182 | 55 | 5.636 | 55 |
| Sud | 3.327 | 53 | 3.724 | 56 | 7.051 | 55 |
| Isole | 1.490 | 53 | 1.491 | 55 | 2.981 | 54 |
| Direzione Generale | 1.450 | 53 | 1.213 | 54 | 2.663 | 54 |
| Totale | 16.202 | 53 | 12.155 | 55 | 28.357 | 54 |

Figura 4.5

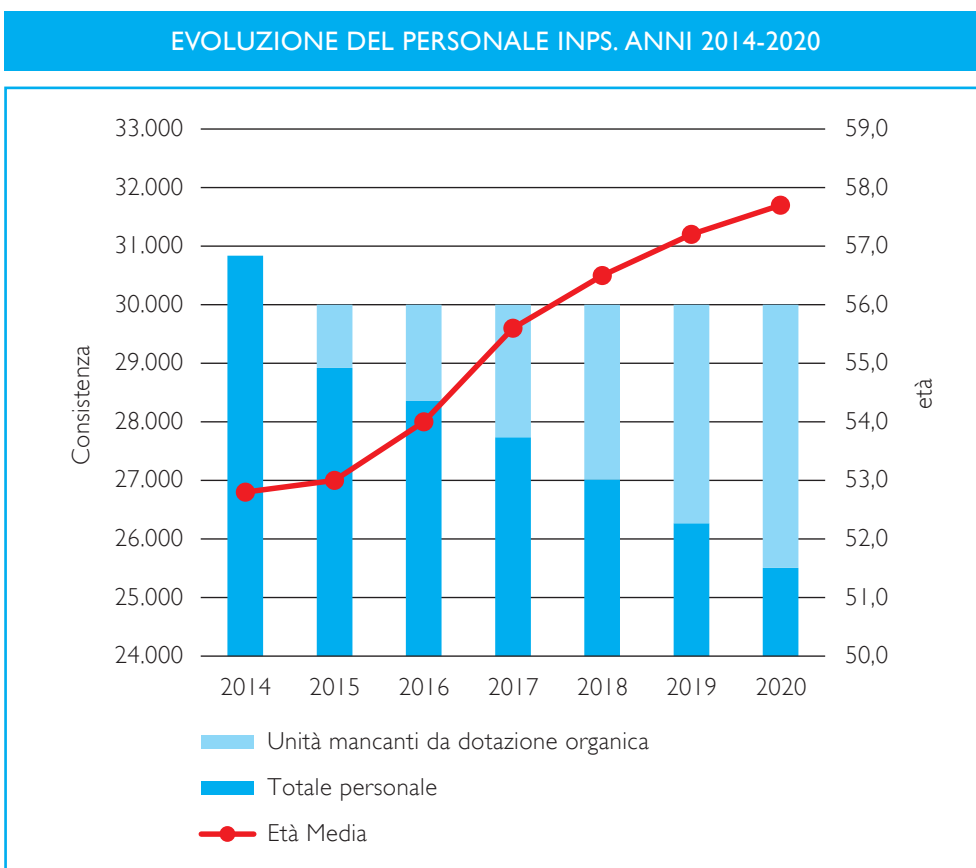


La Tavola 4.23 e la Figura 4.6 presentano l'andamento e la previsione del numero di dipendenti e della loro età media. È possibile stimare che, in assenza di interventi sul turn over, la consistenza di personale nei prossimi cinque anni, si attesterà a circa 25.000 unità, con un'età media vicina ai 58 anni.

Tavola 4.23

| EVOLUZIONE DEL NUMERO DIPENDENTI INPS ANNI 2014-2020 | | | | | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Totale personale | 30.837 | 28.919 | 28.357 | 27.736 | 27.018 | 26.267 | 25.508 |
| Unità mancanti da dotazione organica | | 1.080 | 1.642 | 2.263 | 2.981 | 3.732 | 4.491 |
| Età Media | 52,8 | 53,0 | 54,0 | 55,6 | 56,5 | 57,2 | 57,7 |

Figura 4.6

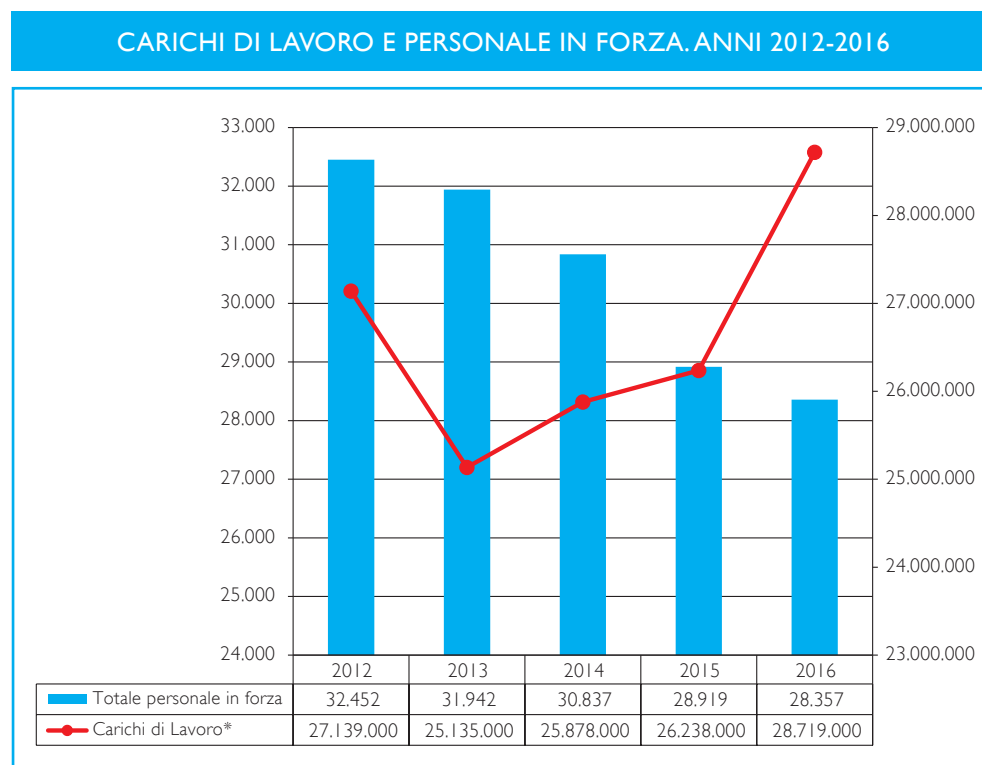


Nell'attuale sistema, l'Inps svolge una funzione di particolare rilevanza nell'erogazione diretta di servizi e prestazioni a cittadini ed imprese, peraltro sempre in aumento mentre il personale in forza diminuisce di anno in anno. Per realizzare le

finalità istituzionali in un quadro normativo in costante evoluzione, che impone l'aggiornamento continuo delle procedure e dei servizi, l'Inps ha consolidato una architettura di e-government che consente la piena gestione telematizzata delle prestazioni istituzionali. È stata sviluppata una rete multicanale integrata che comprende, da una parte un ampliamento delle modalità telematiche di accesso ai servizi (sito web, Contact Center, Punti cliente) dall'altra la ridefinizione del canale fisico di accesso agli stessi, il front line di sede, accrescendone e migliorandone la funzionalità.

La Figura 4.7 mostra l'andamento del carico di lavoro presso le sedi dell'Istituto nel periodo 2012-2016, in relazione con il personale in forza.

Figura 4.7



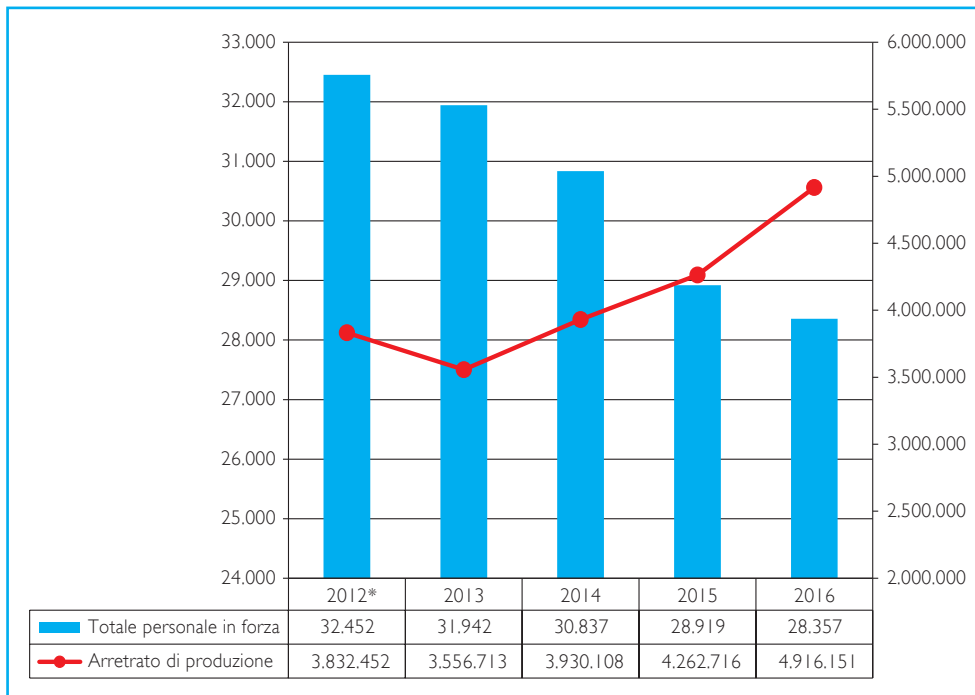
* I carichi di lavoro rappresentano la somma delle domande pervenute e della giacenza iniziale

I volumi di produzione sono previsti in continua crescita ed implicano un aumento dei carichi di lavoro del personale dell'Istituto, in considerazione anche degli obiettivi di smaltimento delle giacenze.

La Figura 4.8 mette in relazione l'andamento degli arretrati di produzione (giacenza finale) e il personale in forza nel periodo 2011-2015.

Figura 4.8

ARRETRATO DI PRODUZIONE E PERSONALE IN FORZA. ANNI 2012-2016



* Per l'anno 2012 sono stati riportati i dati pre e post integrazione con gli enti soppressi (Inpdap ed Enpals).

Il livello di produzione ottenibile a risorse costanti non permette il raggiungimento di tutti gli obiettivi di risultato programmati dall'Istituto orientati al mantenimento degli attuali livelli di servizio agli utenti

Considerando, infatti, la crescita della domanda di servizio, la riduzione della consistenza di personale, i livelli di saturazione della capacità produttiva e l'incomprimibilità della quota di risorse umane impiegate nelle aree di supporto, in assenza di interventi correttivi sul turn over è prevedibile nel breve/medio periodo un sostanziale e significativo aumento degli indici di giacenza e dei tempi di risposta verso l'utenza dell'Istituto.

L'ulteriore riprova che la capacità produttiva dell'Istituto è ormai giunta a livelli di saturazione è dimostrata dai dati contenuti nella Tavola 4.24 e relativa Figura 4.9 che seguono.

Tavola 4.24

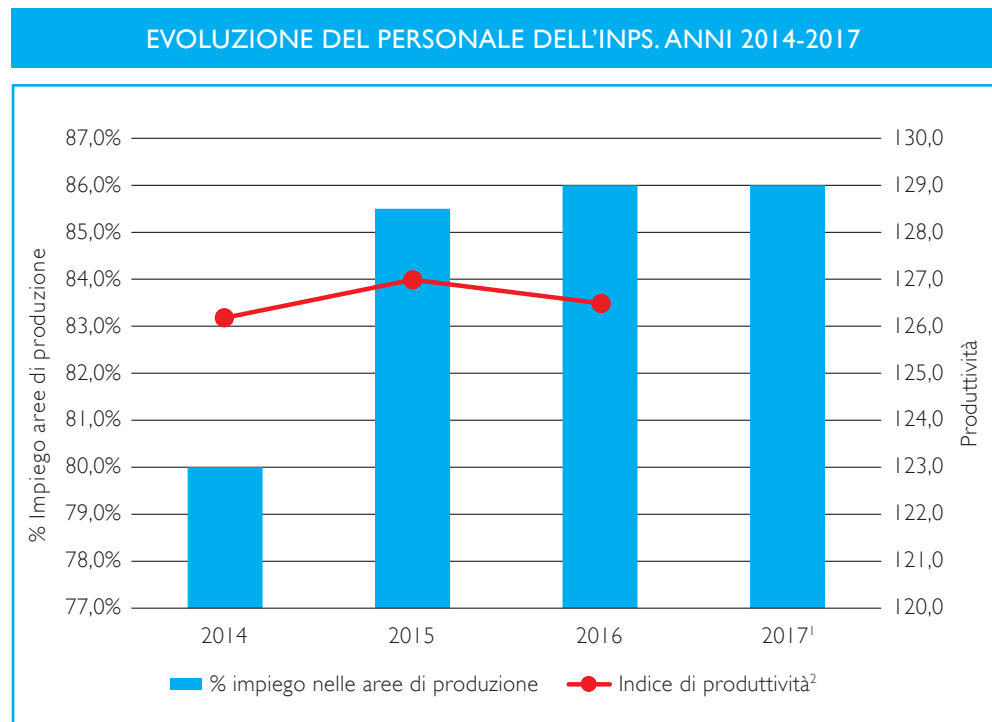
| IMPIEGO DEL PERSONALE E INDICE DI PRODUTTIVITÀ ANNI 2014-2017 | | | | |
|--|--------|--------|--------|-------------------|
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 ¹ |
| % impiego nelle aree di produzione ² | 80,0% | 85,5% | 86,0% | 86,0% |
| Presenza nelle aree di produzione | 12.873 | 13.026 | 12.969 | 13.538 |
| Indice di produttività ³ | 126,2 | 127,0 | 126,5 | |

¹ Valori programmati

² Personale ABC presente nelle aree di produzione/totale personale ABC presente nella Direzione Provinciale

³ Il valore di riferimento dell'Istituto è pari a 124 (totale produzione omogeneizzata della Direzione Provinciale/totale risorse umane (ABC) nelle aree di produzione)

Figura 4.9



¹ Valori programmati

² Valore di riferimento pari a 124

Dalla figura si evince che al fine di fronteggiare adeguatamente i carichi di lavoro sul fronte produttivo, nel corso degli ultimi anni è stata progressivamente incrementata la percentuale di impiego nelle aree di produzione, recuperando risorse dalle aree di staff, passata dall'80% del 2014 all'86% del 2016, riconfermata nel 2017. L'ulteriore impiego di personale nelle aree di produzione, per il quale si ritiene non vi siano altri margini di incremento, ha consentito all'Istituto di superare di oltre il 2% in media lo standard di produttività pari a 124.

Progressive fuoriuscite di personale non compensate da adeguato turnover comporteranno, nel medio termine, un decremento della produttività dell'Istituto con evidenti impatti sull'utenza esterna.

Gli indicatori di qualità e le giacenze

Il sistema Inps per la valutazione della performance è collegato ad un complesso sistema di indicatori sintetizzati in un “Cruscotto direzionale”, articolato secondo una struttura a più livelli.

Gli indicatori presenti nel Cruscotto sono associati ai diversi prodotti e attività dell'Istituto, collegati alle aree funzionali.

Il sistema degli indicatori ha un duplice utilizzo: come sistema di monitoraggio e valutazione delle attività svolte e come standard dei valori obiettivo a cui le diverse strutture devono tendere.

Il sistema di indicatori, costruiti in una prospettiva multidimensionale di efficacia, efficienza ed economicità, relativi ad ogni area di produzione, consente di ottimizzare il controllo della performance e di rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi assegnati.

La logica di fondo è quella del “miglioramento continuo” che costituisce anche il riferimento sul quale si fissano gli obiettivi per il periodo successivo.

L'indicatore sintetico di qualità riferito alle aree di produzione ha registrato per l'anno 2016 un miglioramento della qualità del servizio rispetto all'anno precedente del 4,7% (media nazionale).

Il miglioramento della qualità deve essere tuttavia letto insieme all'indice medio di giacenza (*L'indice di giacenza è costituito dal rapporto fra le pratiche in giacenza e la media giornaliera delle pratiche pervenute, secondo la metodologia FIFO (First In, First Out “primo ad entrare, primo ad uscire”), ed esprime un valore rappresentativo dei tempi di accodamento delle pratiche, in relazione al peso delle giacenze e all'andamento del pervenuto).*

Nella Tavola 4.25 sono riportati i valori conseguiti negli anni 2015 e 2016 per gli obiettivi di giacenza. Mentre nell'area Flussi Contributivi (nella quale vengono gestite le anomalie dei flussi) è stato conseguito l'obiettivo di riduzione atteso, nel settore Altre Aree (indebiti da prestazione e ricorsi amministrativi) e nell'area Prestazioni e Servizi (domande di servizio) si sono registrate alcune criticità e pertanto gli sforzi produttivi fatti non hanno reso possibile il miglioramento qualitativo programmato orientato ad un abbattimento deciso ed importante delle giacenze dell'Istituto.

Tavola 4.25

| INDICE MEDIO DI GIACENZA IN GIORNI ANNI 2015-2016 | | | | | |
|---|-----------------|------|---|-------------------------------|-------------------------|
| | Valori assoluti | | Tempo Ottimale di Erogazione servizi | T.O.E./ consuntivo 2016 | Variazioni 2015/2016 |
| | Consuntivo | | | | |
| | 2015 | 2016 | 2016 | % | % |
| Prestazioni e servizi individuali (Front office) | 38 | 40 | 30 | - 33,3% | -5,3% |
| Flussi contributivi (Back office) | 70 | 63 | 45 | - 40,0% | 10,0% |
| Altre aree (controllo prestazioni, gestione ricorsi) | 116 | 122 | 85 | - 43,5% | -5,2% |

Fonte: Piano budget 2016

Costi di gestione e contributo alla riduzione del debito pubblico

Il complesso di attività e servizi svolti dall'Inps hanno evidenti impatti sulla riduzione del debito pubblico, garantendo sia una costante diminuzione dei costi di gestione, sia un incremento continuo delle entrate grazie al contrasto dell'evasione e dell'elusione contributiva e al controllo della sussistenza e della permanenza del diritto alle prestazioni, determinando una riduzione dei trasferimenti da parte dello Stato al Bilancio dell'Istituto.

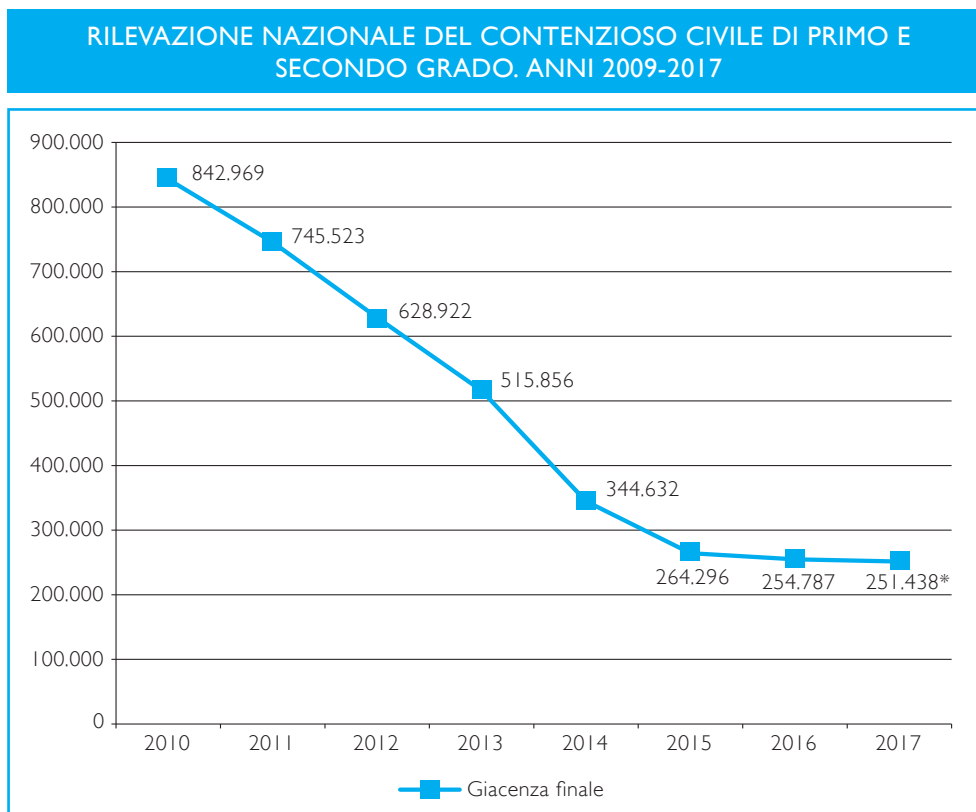
Nella parte del presente rapporto dedicata all'illustrazione delle spese di funzionamento viene esposta una mirata analisi in materia.

IL CONTENZIOSO

L'attenzione rivolta al contenzioso giudiziario si conferma costante per l'Istituto a motivo delle valenze che assume in ordine alla tutela della legalità e alla promozione dei livelli di conformità al sistema delle norme che regolano la materia previdenziale e assistenziale.

I dati esposti nella Figura 4.10, relativi alla giacenza del Contenzioso giudiziario di 1° e 2° grado che vede coinvolto l'Istituto, confermano la tendenziale riduzione già registrata in questi ultimi anni, pur evidenziando un rallentamento rispetto al trend degli anni precedenti.

Figura 4.10



*al 31/5/2017

La diminuzione sostanzialmente costante delle cause pendenti è correlata anche alla diminuzione contestualmente registrata dei giudizi avviati, in particolare dalla controparte, dando anche una misura dell'efficacia delle azioni di contrasto intraprese dall'Istituto, nonché della qualità dei provvedimenti emanati.

Particolare attenzione è stata riservata anche alle sedi particolarmente critiche per numero e tipologia del contenzioso, nelle quali si concentra oltre il 70% delle cause pendenti a livello nazionale. A questo proposito, la Tavola 4.26, espone un raffronto con l'anno 2010, evidenziando il notevole abbattimento delle giacenze.

Tavola 4.26

| CONTENZIOSO CIVILE PRIMO E SECONDO GRADO SEDI AD ELEVATO CONTENZIOSO – ANDAMENTO GIACENZE ANNI 2010-2016 | | | | | | | |
|--|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|------------------------------|----------------|-----------------------|
| STRUTTURA | Anno 2010 | % su totale Nazionale | Anno 2016 | % su totale Nazionale | Andamento rispetto Anno 2010 | al 31/05/2017 | % su totale Nazionale |
| ROMA Metr. | 78.581 | 9,3% | 12.545 | 4,9% | -84,0% | 12.403 | 4,9% |
| CASERTA acc | 25.521 | 3,0% | 7.845 | 3,1% | -69,3% | 8.524 | 3,4% |
| NAPOLI Metr. | 116.562 | 13,8% | 31.292 | 12,3% | -73,2% | 32.828 | 13,1% |
| SALERNO acc | 20.733 | 2,5% | 16.322 | 6,4% | -21,3% | 16.380 | 6,5% |
| BARI acc | 71.835 | 8,5% | 9.637 | 3,8% | -86,6% | 8.913 | 3,5% |
| FOGGIA | 131.387 | 15,6% | 32.392 | 12,7% | -75,3% | 26.728 | 10,6% |
| LECCE | 42.389 | 5,0% | 11.414 | 4,5% | -73,1% | 10.733 | 4,3% |
| TARANTO | 40.646 | 4,8% | 6.024 | 2,4% | -85,2% | 6.034 | 2,4% |
| COSENZA acc | 19.145 | 2,3% | 9.416 | 3,7% | -50,8% | 9.694 | 3,9% |
| REGGIO CALABRIA | 27.293 | 3,2% | 7.203 | 2,8% | -73,6% | 7.597 | 3,0% |
| CATANIA | 24.919 | 3,0% | 11.487 | 4,5% | -53,9% | 11.133 | 4,4% |
| MESSINA | 40.444 | 4,8% | 13.870 | 5,4% | -65,7% | 14.338 | 5,7% |
| PALERMO acc | 18.336 | 2,2% | 8.234 | 3,2% | -55,1% | 8.643 | 3,4% |
| Totale 13 Sedi | 657.791 | 77,9% | 177.681 | 69,7% | -73,0% | 173.948 | 69,2% |
| Totale NAZIONALE | 844.247 | | 254.787 | | -69,8% | 251.438 | |

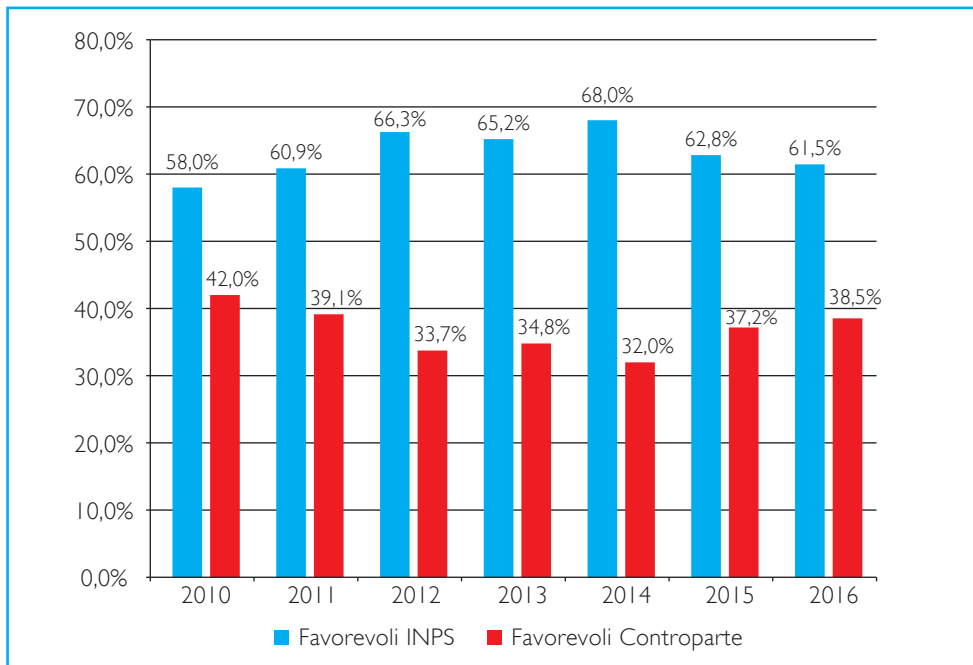
Per quanto concerne gli esiti del Contenzioso giudiziario nel suo complesso, si accentua il dato già registrato nel 2015 di una lieve riduzione percentuale delle cause concluse con esito favorevole all'Istituto: dal 62,8% del 2015 al 61,5% del 2016 (Figura 4.11).

Negli anni compresi tra il 2010 e il 2014, invece, si era registrata una significativa crescita delle cause concluse con esito favorevole all'Istituto, che erano passate dal 58% al 68%.

L'inversione di tendenza registrata negli ultimi due anni, rispetto alla quale l'Istituto sta mettendo a punto le iniziative più opportune in termini sia di proposte normative che di soluzioni organizzative, si evidenzia nelle diverse materie istituzionali; in particolare nell'area del contenzioso contributivo e delle prestazioni a sostegno del reddito.

Figura 4.11

RILEVAZIONE NAZIONALE CONTENZIOSO – ESITI. ANNI 2010-2016

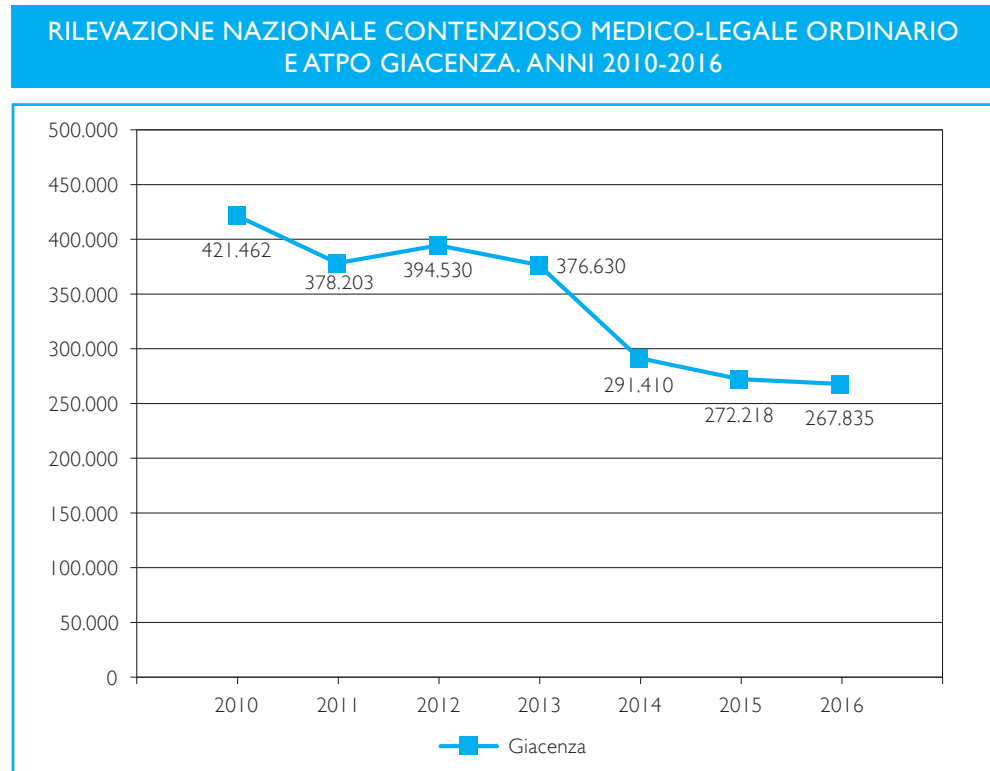


Nell'ambito del Contenzioso giudiziario è opportuno distinguere e analizzare quello che riguarda l'area medico-legale per le sue dimensioni e per le novità legislative che sono intervenute negli ultimi anni.

In particolare, va ricordato che dal 1° gennaio 2012 il contenzioso per l'invalidità civile prevede la fase di accertamento tecnico preventivo, che può dare esito a contenzioso ordinario, configurandosi in tal senso soprattutto come strumento utile per abbreviare il rito giudiziario, più che deflazionare la quantità di ricorsi.

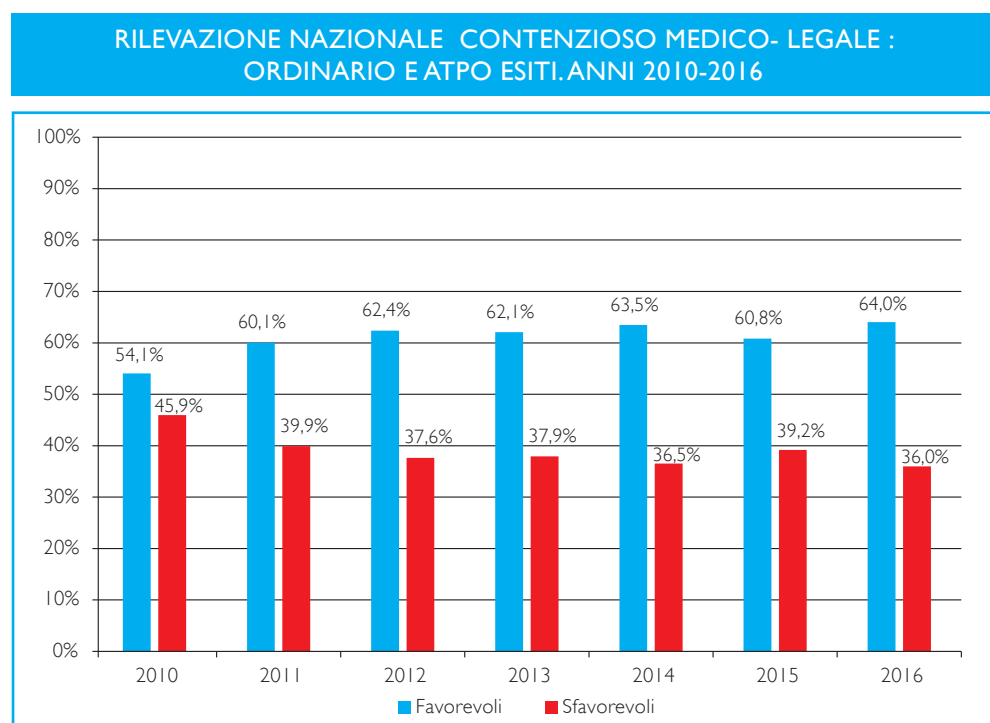
Il Contenzioso medico-legale, sia ordinario che ATPO, registra una tendenza accentuata alla riduzione delle giacenze, passando da 394.530 cause del 2012 alle 267.835 del 2016 (Figura 4.12).

Figura 4.12



Nell'area medico-legale è positivo anche l'andamento delle sentenze, che fa registrare il 64% di esiti favorevoli, a fronte del 54,1% del 2010 e del 60,8% del 2015.

Figura 4.13



L'EVOLUZIONE DELLA DOMANDA DI SERVIZIO

Nel corso degli ultimi anni l'Istituto ha progressivamente messo a disposizione degli utenti molteplici canali per accedere ai servizi; i principali sono costituiti dal Portale web istituzionale, dal Sito Mobile, dal Contact Center Multicanale, dalla PEC - Posta elettronica certificata - dalla Comunicazione bidirezionale con le aziende, la navigazione sui maggiori portali *social*. Ciò si aggiunge al tradizionale accesso alle circa 500 sedi di cui l'Inps dispone sul territorio.

Ulteriori opportunità di accesso sono offerte dal ricorso, da parte degli utenti, agli *Intermediari istituzionali* (Patronati, Caf, Consulenti del Lavoro, Associazioni di categoria, ecc.), il cui successivo accesso si realizza in ogni caso attraverso i canali fisici e telematici sopra riportati.

L'analisi delle informazioni raccolte in materia di accessi multicanale finalizzati alla domanda di servizio confermano il ricorso progressivamente maggiore ai canali di accesso telematici o indiretti (come il contact center telefonico). Questo è determinato non solo dall'esclusività del canale telematico per la presentazione di istanze di prestazione, ma anche in ragione delle richieste di servizio di carattere informativo, consulenziale, per segnalazione di disservizi, e così via. Nello stesso tempo, rimane elevata anche la frequenza di accessi diretti verso le sedi territoriali.

Le dimensioni di utilizzo del portale web istituzionale

Il portale web istituzionale costituisce da anni la principale porta di accesso ai servizi per i cittadini e le imprese, sia come fonte di informazioni e novità in materia previdenziale, sia come piattaforma operativa per l'inoltro e la gestione di domande di prestazione.

La Tavola 4.27 illustra alcuni dati significativi sull'accesso al portale internet Inps negli ultimi anni, che bene illustrano il crescente utilizzo e il sostanziale consolidamento degli accessi su questo canale; in particolare, la media di visitatori giornalieri è di quasi **1,5 milioni** ed il numero di Pin rilasciati dall'Istituto è di oltre **20 milioni**.

Tavola 4.27

NUMERO DI ACCESSI AL PORTALE INTERNET INPS. ANNI 2014-2016

| Descrizione | 2014 | 2015 | 2016 | Var. % 2016/2015 |
|--------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------------|
| N. visitatori nell'anno | 550.081.902 | 556.641.159 | 546.387.653 | -2% |
| Media visitatori giornalieri | 1.507.074 | 1.525.044 | 1.496.952 | -2% |
| Picco visitatori giornalieri | 2.882.659 | 3.414.312 | 3.155.790 | -8% |
| N. pagine web visitate nell'anno | 5.487.128.206 | 5.729.246.379 | 5.510.355.824 | -4% |
| Media n. pagine visitate al giorno | 15.033.228 | 15.696.565 | 15.09.6865 | -4% |
| Picco n. pagine visitate al giorno | 29.893.205 | 26.440.078 | 28.375.182 | +7% |
| Totale Pin rilasciati al 31 dicembre | 16.049.896 | 18.166.989 | 20.039.162 | +10% |
| Numero e-mail ricevute | 24.391.663 | 33.160.093 | 23.431.606 | -29% |
| N. totale pagine web sul sito | 42.634 | 44.685 | 41.176 | -8% |
| N. moduli scaricabili on-line | 816 | 763 | 720 | -6% |
| N. moduli compilabili on-line | 757 | 746 | 713 | -4% |

Gli utenti dotati di Pin (ordinario) rilasciato dall'Inps possono utilizzare i servizi on-line forniti dall'Istituto, ad esempio per consultare la propria posizione contributiva o la propria pensione, per la gestione della posizione aziendale, ecc. Sul totale dei Pin rilasciati dall'Istituto, 6.818.229 sono Pin dispositivi, con i quali è possibile richiedere prestazioni e benefici economici ed effettuare dichiarazioni.

L'Istituto è tra i primi Service Provider della Pubblica Amministrazione ad avere assicurato la possibilità di accedere a tutti i servizi per il cittadino utilizzando il sistema SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale), attivo dal 15 marzo 2016.

Per quanto riguarda gli utenti dotati di Pin, nel corso del 2015 si sono registrati 160.246.559 accessi complessivi sul sito web, con una media giornaliera di oltre 437mila accessi ed un picco di oltre 1.200mila; gli accessi con Pin su dispositivo mobile sono stati 1.337.723 e tramite App 9.148.576.

Tenendo conto della categorie di utenza, tra i **cittadini** dotati di Pin, oltre **10,2 milioni** hanno effettuato almeno un accesso nel corso dell'anno, per un totale di oltre **54 milioni di servizi on line** a loro erogati per la gestione privata, facendo registrare a quest'ultimo riguardo un costante aumento nel corso degli ultimi anni (26% in più rispetto al 2015).

Tra i servizi erogati on line, inoltre, per la Gestione privata vanno evidenziate le dichiarazioni rilasciate a fini Isee (oltre 5,8 milioni, 29% in più del 2015) e i certificati medici ricevuti on line (circa 22,5 milioni, 19% in più del 2015).

Attraverso il **Portale dei pagamenti**, l'Istituto offre un servizio telematico per effettuare il pagamento dei bollettini on-line, stampare i bollettini MAV, acquistare i buoni lavoro (voucher) online, visualizzare i pagamenti effettuati e avere notizie e aggiornamenti sulle modalità di pagamento. Nel 2016 sono stati effettuati tramite il Portale Inps circa **4,7 milioni di pagamenti**.

Il Contact Center Multicanale Inps-Inail (CCM)

Il Contact Center Inps-Inail offre agli utenti una struttura di comunicazione rivolta a garantire fruibilità e tempestività di informazioni e servizi; è raggiungibile da telefono (tramite il numero verde 803164 da rete fissa e 06164164 da telefono cellulare) ed anche tramite *Skype*, *Fax* ed *Internet*.

Attraverso operatori dedicati e servizi automatici, il CCM risponde alle richieste di informazioni su aspetti normativi e procedurali e su singole pratiche, sia dell'Inps che dell'Inail, acquisisce domande di servizi telematizzati e fornisce servizi erogabili in tempo reale, costituendo uno "sportello virtuale" al servizio del cittadino.

Le informazioni sono fornite anche in 7 lingue straniere (tedesco, inglese, francese, arabo, polacco, spagnolo e russo, utilizzando operatori bilingue).

Le richieste espresse dagli utenti in linguaggio naturale, in risposta alla voce registrata dell'agente virtuale che chiede a quale dei servizi del Contact Center l'utente è interessato, vengono smistate ai gruppi di operatori specializzati.

La Tavola 4.28 evidenzia i principali dati sui volumi dei servizi erogati dal CCM negli ultimi due anni che pur registrando una lieve flessione confermano il consistente utilizzo di questo canale.

Tavola 4.28

**IL CONTACT CENTER MULTICANALE IN NUMERI
ANNI 2015-2016**

| Descrizione | 2015 | 2016 | Var % 2016/2015 |
|--|---------|---------|-----------------|
| Contatti gestiti da operatore | 22mln | 21mln | -5% |
| Quesiti InpsRisponde | 462.236 | 430.208 | -7% |
| Quesiti inoltrati dal CCM alle sedi (<i>Back Office</i>) | 823.466 | 937.080 | 14% |
| Numero pagamenti effettuati via CCM | 1.144 | 871 | -24% |
| Valore in euro pagamenti effettuati via CCM | 238.404 | 183.857 | -23% |
| Chiamate via Web e SKYPE | 440.562 | 285.568 | -35% |

Per quanto riguarda i servizi erogati tramite risponditore automatico, cioè senza la necessità per l'utente di interagire direttamente con l'operatore, la frequenza maggiore ha riguardato nel 2016 la materia del voucher (44%) e del Cud unificato (30%).

Gli operatori del CCM inoltrano le richieste che necessitano approfondimenti, alle Sedi territoriali competenti, che provvedono a prendere contatti con l'utente e a fornire tutti i chiarimenti del caso. Inoltre, qualora sia strettamente necessaria la presenza dell'utente per la definizione della richiesta, l'operatore prenota un appuntamento concordando con l'utente l'incontro presso la sede Inps o Inail.

Lo stato di lavorazione delle proprie richieste smistate alle Sedi territoriali competenti, può essere monitorato accedendo con il proprio Pin dispositivo al servizio InpsRisponde oppure chiamando il Contact Center.

Nel corso del 2016 le principali categorie di informazioni che gli utenti hanno richiesto agli operatori del Contact Center Multicanale riguardano l'assistenza sui servizi on-line ed il rilascio del Pin, seguiti dalle prestazioni a sostegno del reddito (in particolare prestazioni ASpl e NASpl) e le informazioni sullo stato della propria domanda.

Per quanto riguarda i servizi individuali forniti dal Contact Center ai cittadini, cioè i servizi che possono essere forniti agli utenti una volta identificati, il numero maggiore di richieste ha riguardato l'estratto ed il dettaglio dei pagamenti delle prestazioni (pensionistiche e non), le richieste di Pin, la situazione delle istanze presentate all'Istituto (stato della domanda) e la gestione dei Buoni lavoro occasionale (voucher).

Gli argomenti maggiormente ricorrenti per i quesiti inoltrati dal Contact Center al back office delle sedi territoriali competenti, sono stati le prestazioni ASpl e MiniASpl, il pagamento delle pensioni, gli assegni al nucleo familiare e le prestazioni per gli invalidi civili.

Il servizio **InpsRisponde** rappresenta un ulteriore canale per richiedere chiarimenti su aspetti normativi o procedurali o informazioni su singole pratiche, tramite la compilazione di un formulario on line, attraverso il sito web dell'Istituto.

Tra le principali tipologie di domande inoltrate attraverso questo servizio, anche per il 2016 si conferma la prevalenza delle richieste che riguardano lo stato della pratica in lavorazione (25%) e l'estratto dei pagamenti (22%).

Per quanto riguarda, invece, i contatti inoltrati alle sedi territoriali, a motivo della particolar complessità, si conferma nel 2016 la prevalenza delle richieste riguardanti le prestazioni per cessazione dell'attività lavorativa (28% nel 2016 rispetto al 24% registrato nel 2015).

I servizi erogati su dispositivi mobili

Le applicazioni di "Inps Servizi Mobile" permettono di interagire con alcuni servizi online, presenti sul sito dell'Inps, per mezzo di dispositivi mobili (cellulari, smartphone e tablet).

Si tratta, oltre che di richieste di informazioni, anche di accesso ai servizi con il proprio Pin, ad esempio per visualizzare il proprio estratto conto contributivo e la corrispondenza intercorsa con l'Inps, o verificare lo stato delle proprie istanze; come pure, calcolare e pagare i contributi per il lavoro domestico e verificarne l'estratto, accedere al Cassetto previdenziale per le aziende, effettuare pagamenti, effettuare l'iscrizione per i lavoratori parasubordinati, visualizzare il cedolino della pensione.

Gli accessi al sito mobile dell'Istituto sono cresciuti costantemente nel corso degli anni e nel 2016 hanno superato i **nove milioni di accessi**, oltre il 60% in più di quelli dell'anno precedente.

Nella successiva Tavola 4.29 si evidenziano i volumi dei servizi erogati su dispositivi mobili nel 2015 e nel 2016.

Tavola 4.29

ACCESSI E SERVIZI EROGATI SU DISPOSITIVI MOBILI (cellulari, smartphone, tablet). ANNI 2015-2016

| Descrizione | 2015 | 2016 | Var. % 2016/2015 |
|--|-----------|-----------|------------------|
| N. accessi ai servizi Mobile | 4.248.687 | 6.977.011 | 4% |
| N. accessi alla sezione InpsFacile | 2.317.149 | 2.134.346 | -8% |
| N. download applicazioni Inps per iPhone | 682.328 | 744816 | 9% |
| N. download applicazioni Inps per iPad | 48.135 | 62.371 | 30% |
| N. applicazioni Attive Inps per Android smartphone | 105.843 | 236.882 | 124% |
| N. applicazioni Attive Inps per Android tablet | 11.508 | 24.019 | 109% |

L'Inps su Facebook, Twitter e YouTube

Sul portale istituzionale è disponibile una sezione dedicata alla presenza dell'Istituto sui social media (pagine tematiche Facebook, canale ufficiale YouTube e profilo Twitter). La sezione "Inps Social Network" comprende anche alcune importanti linee guida (Social Media Policy), utili per chiarire le modalità di relazione e comunicazione adottate dall'Inps sui social network. L'Inps è presente su Facebook con diverse pagine tematiche, il profilo Twitter @Inps_it, fornisce aggiornamenti, notizie e informazioni in tempo reale sui servizi e le iniziative dell'Istituto, mentre il canale YouTube Inps ospita i video relativi alla comunicazione istituzionale e ad altre attività dell'Istituto.

Comunicazione bidirezionale con le aziende

Per gli utenti "soggetti contribuenti", cioè le aziende, i lavoratori autonomi e i loro intermediari, è attivo da anni, un canale privilegiato di contatto con l'Istituto: il Cassetto previdenziale. Tale cassetto, disponibile attraverso il portale web dell'Inps, offre un efficace canale per l'assistenza e la consulenza specialistica, con conseguente miglioramento della qualità del servizio ed offre la possibilità di accedere ai dati contenuti negli archivi dell'Istituto, fornendo, in tempo reale, un riepilogo delle informazioni inerenti la posizione previdenziale.

La Tavola 4.30 riporta il volume di tali comunicazioni, distinte per comunicazioni inviate dalle aziende o loro intermediari all'Inps, per istanze telematiche (richieste di agevolazione, sgravi e compensazioni) o per richieste generiche e comunicazioni inviate dall'Inps alle aziende.

Tavola 4.30

| COMUNICAZIONE BIDIREZIONALE CON LE AZIENDE. ANNI 2015-2016 | | | |
|---|------------------|------------------|--------------------|
| N. Comunicazioni | 2015 | 2016 | Var % 2016/2015 |
| Istanze telematiche da parte di Aziende | 483.322 | 406.612 | -16% |
| Comunicazioni da Aziende verso Inps | 2.391.243 | 2.024.548 | -15% |
| Comunicazioni da Inps verso aziende | 1.291.205 | 1.072.777 | -17% |
| Totale | 4.165.770 | 3.503.937 | -16% |

Accesso diretto alle sedi territoriali

Si mantiene alto il numero di utenti che si rivolgono direttamente alle sedi territoriali dell'Istituto, principalmente per avere informazioni, utilizzare la postazione informatica self service o richiedere servizi a ciclo chiuso (es. richiesta Pin). Nonostante l'esclusività del canale telematico per le domande di prestazioni e l'ampliamento dei canali di accesso ai diversi servizi dell'Inps, Nel corso del 2016 gli accessi registrati presso gli sportelli territoriali dell'Istituto hanno superato i **7,6 milioni** e sono cresciuti del 5% rispetto all'anno precedente.

Nelle sedi territoriali dell'Istituto, per regolamentare l'afflusso dell'utenza agli sportelli, vengono utilizzati sistemi di gestione delle prenotazioni. I dati ricavati da tali sistemi, consentono di classificare gli accessi per tipologia di servizio richiesto. Nella Tavola 4.31 sono riportate le prenotazioni effettuate, presso le sedi territoriali dell'Istituto, distinte per tipologie di servizio.

Tavola 4.31

| PRENOTAZIONI PRESSO GLI SPORTELLI - ANNI 2015-2016 | | | |
|--|------------------|------------------|--------------------|
| Tipologie | 2015 | 2016 | Var % 2016/2015 |
| Prestazioni a Sostegno del Reddito | 2.095.760 | 2.250.229 | 7% |
| Assicurato Pensionato | 2.007.067 | 1.918.496 | -4% |
| Sportello Veloce | 1.068.699 | 1.364.750 | 28% |
| Flussi Contributivi/soggetto contribuente | 600.346 | 568.684 | -5% |
| Servizi Requisiti Socio Sanitari | 432.530 | 481.579 | 11% |
| Reception | 418.105 | 468.886 | 12% |
| Gestione Dipendenti Pubblici | 255.627 | 221.709 | -13% |
| Pensioni Dipendenti Amministrazioni Pubbliche | 254.295 | 245.029 | -4% |
| Credito e Welfare | 61.708 | 35.668 | -42% |
| Prodotti ad Elevata Specializzazione | 46.660 | 45.351 | -3% |
| Prestazioni Fine Servizio e Previdenza Complementare | 45.565 | 41.970 | -8% |
| Sportelli dedicati agli Enti di Patronato | 21.384 | 25.943 | 21% |
| Polo Agricoltura | 4.327 | 3.760 | -13% |
| Polo PALS | 6.142 | 8.003 | 30% |
| Totale | 7.318.215 | 7.680.057 | 5% |

Le sedi territoriali svolgono anche attività di consulenza per appuntamento. Gli appuntamenti possono essere fissati, oltre che dalla sede stessa, tramite il Contact Center, attraverso alcune applicazioni internet dell'Istituto o tramite i Punti cliente. Sono oltre 712.000 gli appuntamenti fissati nell'anno 2016, di cui il 24% fissati dal Contact Center e oltre il 50% attraverso la stessa sede territoriale.

Gli appuntamenti consulenziali riguardano principalmente i rapporti con i soggetti contribuenti (26% del totale appuntamenti), sia per quanto riguarda l'anagrafica delle aziende ed i relativi versamenti contributivi che per gli aspetti legati ad accertamenti ed alla gestione del credito contributivo. Gli appuntamenti relativi alla posizione assicurativa ed alle prestazioni pensionistiche sono stati, nel 2016, circa il 14% del totale e quelli legati alle prestazioni a sostegno del reddito circa il 15%.

Posta elettronica certificata

A partire dal 2006, l'Istituto si è dotato di caselle di Posta Elettronica Certificata. Sul sito web sono pubblicati gli indirizzi PEC di tutte le strutture centrali, territoriali.

La Posta Elettronica Certificata (PEC) costituisce, infine, un sistema di comunicazione che aggiunge alla posta elettronica standard caratteristiche di sicurezza e di certificazione sia per quanto riguarda l'avvenuto o mancato invio del messaggio che l'avvenuta o mancata consegna dello stesso, equiparando questa comunicazione elettronica alla tradizionale lettera Raccomandata AR.

Nel corso dell'anno 2016 è proseguito il progressivo incremento delle comunicazioni PEC, sia in entrata (2.566.436, con un incremento dell'11,37% rispetto al 2015) che in uscita (1.353.717, con l'incremento del 19,38%).

VERSO IL NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO

La rete territoriale

Nel corso del 2016 è proseguita l'attività di razionalizzazione della rete territoriale delle Strutture dell'Istituto, con il duplice obiettivo di minimizzare i costi e, al tempo stesso, ricercare ampie sinergie con le Amministrazioni locali al fine di mantenere una presenza il più possibile diffusa sull'intero territorio nazionale.

Nell'ambito di tale linea di azione va segnalata, innanzitutto, la determinazione presidenziale n. 120 del 15/9/2016 con la quale sono stati approvati i piani di razionalizzazione logistica delle Agenzie i quali, a regime, consentiranno minori spese di funzionamento annue pari a circa tre milioni di euro.

Al tempo stesso, con altri atti degli organi di vertice dell'Istituto si è provveduto a rivedere la distribuzione delle strutture territoriali.

Pertanto dal 1/1/2016 al 1/5/2017, facendo seguito alle proposte pervenute dalle competenti Direzioni regionali, sono state chiuse 27 Agenzie territoriali.

Non si è trattato però di un "passo indietro" in termini di presidio del territorio. Infatti in 20 casi le Agenzie sono state sostituite da strutture più snelle, quali i Punti Inps, in grado, comunque, di garantire agli utenti una gamma di servizi predefiniti e, su appuntamento, anche l'erogazione di servizi informativi e consulenziali, a fronte di minori spese di funzionamento a carico dell'Ente, considerato che nella quasi totalità sono ospitati in locali affidati all'Istituto in comodato dalle Amministrazioni locali.

In un solo caso l'Agenzia territoriale è stata chiusa e trasformata in un'Agenzia complessa, un modulo organizzativo più ampio in grado di erogare all'utenza anche la gamma dei prodotti/servizi riferibili al conto aziendale di aziende e lavoratori autonomi.

Si è poi provveduto all'istituzione ex novo, quindi non a seguito della chiusura di Agenzie, di 5 Punti Inps.

Sostanzialmente il bilancio fra strutture chiuse ed aperte, e quindi punti di erogazione del servizio sul territorio, nel periodo preso in considerazione, vede 27 chiusure di Agenzie a fronte di 26 aperture di altre tipologie di strutture presidiate da personale dell'Istituto.

Si tratta di un dato in linea con quello degli ultimi anni e che testimonia lo sforzo dell'Istituto, pure in un contesto di forte contenimento della spesa che necessita e rende ineludibili, molto spesso, operazioni di razionalizzazione.

Un'altra possibilità per l'utenza di accedere ai servizi di Inps è costituita dai Punti Cliente di Servizio (PCS); si tratta di sportelli virtuali attraverso i quali il cittadino

può accedere a servizi predefiniti dell'Istituto grazie al concorso di altre Pubbliche Amministrazioni. Detti sportelli consentono ogni giorno all'Istituto di soddisfare specifiche istanze di servizio dell'utenza in condizioni di effettiva prossimità laddove non sia presente una propria Struttura ovvero esista un digital divide da superare. Il PCS non è presidiato da personale dell'Istituto bensì affidato alla responsabilità ed operatività del personale dell'Amministrazione richiedente la sua attivazione.

Con la determinazione presidenziale n. 51/2016, al fine di dare nuovo impulso a tale sportello virtuale, è stata approvata la nuova Convenzione quadro per l'istituzione del Punto cliente di Servizio.

Ciò ha portato ad un azzeramento della situazione preesistente e, al 30 aprile scorso, i Punti cliente di servizio attivi erano 255.

Ad evidenziare la potenzialità del PCS come punto di snodo con le Amministrazioni e di contatto con i cittadini è, ad esempio, la proposta di collaborazione presentata dalla Direzione di coordinamento metropolitano di Milano al Comune di Milano. Al fine di incrementare la possibilità di contatti con l'Istituto in un contesto che impone, comunque, operazioni di razionalizzazione logistica è stata ipotizzata l'istituzione, presso ciascuno dei 9 Municipi di Milano, di un Punto Cliente di Servizio, un apposito sportello, gestito dal Comune, ove i cittadini possano accedere ad una serie di servizi di base, la cui gestione è molto semplice e, nel contempo, riguarda informazioni e stampe di documenti molto richiesti:

- Rilascio d'informazioni sul pagamento delle prestazioni previdenziali e assistenziali;
- Rilascio d'informazioni sui dati della pensione;
- Stampa della certificazione unica;
- Stampa del dettaglio dei pagamenti mensili delle pensioni.

Inoltre, per i casi più complessi, gli impiegati del Comune potranno prenotare un appuntamento con un funzionario dell'Inps esperto nella specifica materia. L'ipotesi organizzativa delineata costituisce un esempio di come, grazie al Punto Cliente di Servizio, sia possibile allargare in modo considerevole, grazie agli Enti Locali e, più in generale, alle altre Pubbliche Amministrazioni la rete di erogazione dei servizi previdenziali di base.

Sviluppo del nuovo modello di servizio

Nel corso del 2015, l'Inps ha dato il via ad un processo di evoluzione del proprio modello di servizio, in logica definita "utente – centrica", al fine di adeguarsi ad un contesto normativo, sociale ed economico sempre più dinamico e complesso. L'obiettivo è quello di rispondere all'accresciuta domanda di consulenza ed assistenza rappresentata dai cittadini e dagli interlocutori istituzionali, nel rispetto dei vincoli di contenimento dei costi e di ristrettezza delle risorse a disposizione, ma senza per questo sacrificare la qualità del servizio offerto.

Per raggiungere questo obiettivo si è reso necessario un ridisegno complessivo del modello di erogazione del servizio da parte dell'Istituto, che vede ora come elemento cardine la capacità di individuare in anticipo, in logica proattiva, le

richieste, i bisogni e le necessità (anche inesprese) dell'Utente, adeguatamente profilato a tal fine. La *conoscenza* dell'utente diventa dunque l'elemento chiave per intercettarne e soddisfarne, nel migliore modo possibile, le esigenze.

Il cammino ha seguito le seguenti direttrici principali: la profilazione e segmentazione dell'utenza; l'individuazione della domanda di servizio (anche attraverso rilevazioni di *customer satisfaction*); l'evoluzione del portale istituzionale e di tutto il sistema informatico a supporto; la definizione di un nuovo modello professionale e di valutazione della *performance*, nonché un sistema di *knowledge management*, necessari per la gestione del modello di innovazione.

Il nuovo Portale Web Istituzionale

Nel corso del 2016, l'Inps ha avviato un progetto di revisione completa del sito web istituzionale, intervenendo sulla facilità d'uso e sulla possibilità di personalizzare l'esperienza di navigazione da parte dell'utente, sulla base del proprio profilo e delle proprie necessità. Gli utenti sono stati coinvolti attivamente nella fase sperimentale del nuovo sito, con la possibilità di accedere al prototipo online e familiarizzare con le nuove funzioni, ma anche di lasciare commenti e condividere opinioni su un'apposita pagina *Facebook*.

Il lungo e complesso lavoro ha dato i suoi frutti lunedì 3 aprile 2017, quando è stata ufficialmente rilasciata la nuova versione del sito www.inps.it.

Il portale si presenta con una grafica rinnovata, più semplice e moderna, caratterizzata da linee eleganti e contenuti chiari. In particolare, accanto alla tradizionale navigazione per argomenti e aree tematiche, viene ora offerta una funzione di personalizzazione ("trova servizio"), che consente al cittadino di selezionare contenuti sulla base di parametri da egli stesso inseriti (età, dati familiari, eccetera).

I miglioramenti di funzionalità e usabilità adottati nel nuovo portale sono propedeutici alla costruzione di un'area "MyInps", totalmente personale e riservata, nella quale l'utente possa ritrovare le notizie e gli oggetti di proprio esclusivo interesse (le informazioni collegate al proprio profilo individuale, lo stato dei procedimenti in corso, la cronologia e l'esito delle interazioni già avute, la copia digitale dei provvedimenti già ottenuti o altri documenti personali).

Il nuovo ordinamento delle funzioni centrali e territoriali

Nel corso dell'anno 2016 l'Istituto ha adottato un nuovo ordinamento delle funzioni centrali e territoriali rivolto a rendere la struttura organizzativa più efficiente e vicina ai cittadini, eliminando le sovrapposizioni di competenze che ancora permanevano nonostante l'avvenuta integrazione con i disciolti Inpdap ed Enpals.

Il modello di riferimento è quello di un'organizzazione "piatta", in grado di promuovere sinergie tra le diverse direzioni e basata su alcune scelte innovative. In particolare: l'unificazione delle segreterie tecniche a supporto del Presidente e del Direttore Generale, la creazione di una Direzione Organizzazione e Servizi Informativi per facilitare la progettazione dei servizi informatici all'interno dell'Istituto, la nuova Direzione sulla non-autosufficienza rivolta ad affrontare una

delle problematiche di rilievo sempre maggiore nei prossimi decenni e la Direzione Acquisti e Appalti allo scopo di integrare i processi di rilevazione dei fabbisogni e di acquisizione delle risorse. Un ulteriore elemento di innovazione è costituito dalla nuova Direzione Servizi agli Utenti, le cui funzioni sono esposte nel prossimo paragrafo.

Inoltre, con il potenziamento, a livello territoriale, degli incarichi dirigenziali di livello generale (accresciuti anche a seguito della previsione di tre direzioni di coordinamento metropolitano a Roma, Napoli e Milano) si intende consolidare la presenza dell'Istituto sul territorio e rispondere ai nuovi compiti acquisiti dall'Inps di raccordo con le istituzioni locali, soprattutto in materia di assistenza; oltre che rafforzare l'operatività della vigilanza documentale, in ottica di *compliance* delle imprese, vista anche la creazione dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro.

Il varo della nuova struttura, che si è realizzato nei primi mesi del 2017, ha comportato la decadenza dei previgenti incarichi dirigenziali e l'avvio di un processo di attribuzione dei nuovi incarichi, attraverso criteri e modalità di conferimento che, tra l'altro, hanno previsto il supporto istruttorio, da parte di una Commissione di esperti esterni all'Amministrazione, all'attività di valutazione rimessa al Direttore generale e al Presidente.

Con il nuovo Ordinamento delle funzioni (determinazione presidenziale n. 110/2016, come modificata con determinazione presidenziale n. 13/2017) gli incarichi dirigenziali di livello generale risultano, attualmente, pari a 20, a livello centrale, e 22, a livello territoriale, a fronte dei 33 e 15, rispettivamente in direzione generale e sul territorio, previsti dal precedente ordinamento (determinazioni commissariali n. 118 e 120/2014). A regime, in considerazione dei pensionamenti che interverranno, i predetti incarichi si ridurranno ulteriormente fino ad arrivare a 15 a livello centrale e 22 sul territorio.

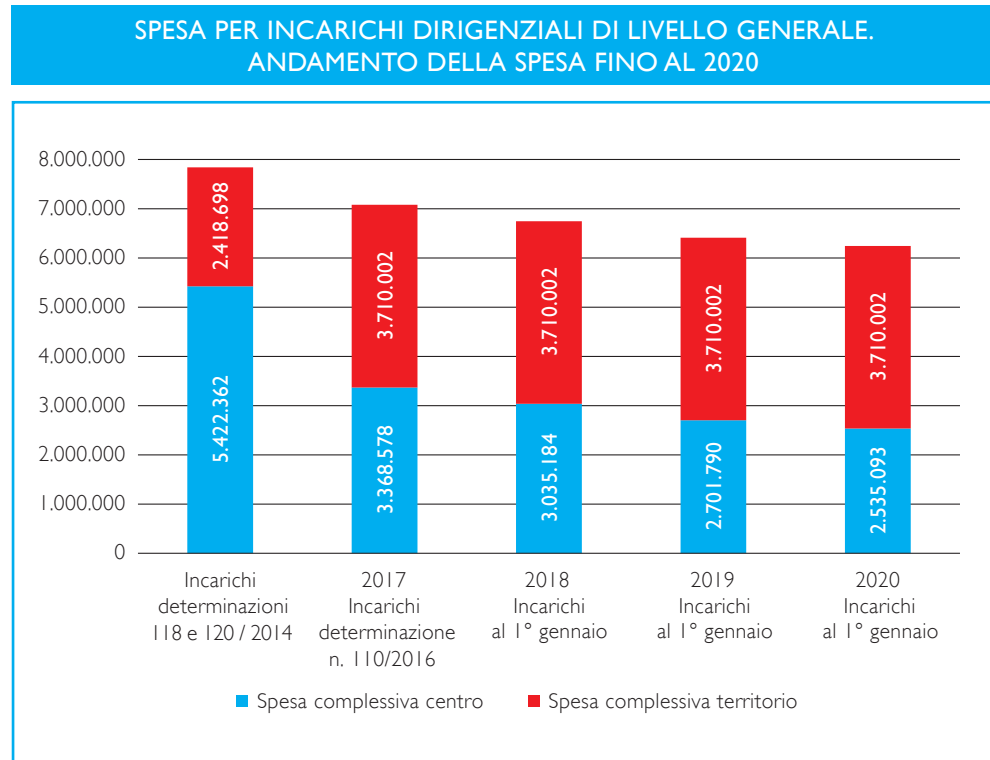
La Tavola 4.32 espone una stima dei risparmi, conseguiti sin d'ora, a seguito dell'adozione del nuovo modello organizzativo rispetto all'ordinamento precedente, con riferimento alle spese per gli incarichi dirigenziali di livello generale.

Tavola 4.32

| NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO: RISPARMI STIMATI | | | | | | | | |
|---|---|------------------------------------|--|---------------------|-----------------------------------|------------------------------------|--|---------------------|
| INCARICO | Incarichi determinazione 118 e 120/2014 | | | | Incarichi determinazione 110/2017 | | | |
| | N. DIR. | Spesa a carico Istituto (Stipendi) | Spesa a carico Fondo (Retrib. Posizione fissa e variabile) | Spesa complessiva | N. DIR. | Spesa a carico Istituto (Stipendi) | Spesa a carico Fondo (Retrib. Posizione fissa e variabile) | Spesa complessiva |
| CENTRO | 33 | 1.828.114,86 | 3.594.246,66 | 5.422.361,52 | 20 | 1.107.948,40 | 2.260.630,05 | 3.368.578,45 |
| TERRITORIO | 15 | 830.961,30 | 1.587.737,06 | 2.418.698,36 | 22 | 1.218.743,24 | 2.491.258,75 | 3.710.001,99 |
| TOTALE | 48 | 2.659.076,16 | 5.181.983,72 | 7.841.059,88 | 42 | 2.326.691,64 | 4.751.888,80 | 7.078.580,44 |

La successiva Figura 4.14 illustra l'andamento decrescente della predetta spesa fino al 2020, anche in relazione alla differente incidenza delle funzioni centrali e territoriali.

Figura 4.14



La nascita della “Direzione Servizi agli Utenti”

Tra le principali novità introdotte dalla ridefinizione dell'assetto organizzativo dell'Istituto, che troverà concreta attuazione nel corso del 2017, va evidenziata la creazione, in Direzione Generale, di una nuova struttura denominata “Direzione Servizi agli Utenti”. Tale innovazione è coerente con la logica di “centralità dell'utente”, da sempre concetto patrimonio dell'Istituto, nel nuovo modello di erogazione dei servizi.

La *mission*, i compiti e le prerogative della Direzione Servizi agli Utenti, che opera anche come struttura di raccordo tra le direzioni centrali e le direzioni territoriali, sono stati definiti con Determina Presidenziale del 2016 e prevedono diversi ambiti di attività, tutti incentrati sull'obiettivo finale di assicurare qualità ed uniformità su tutto il territorio nell'erogazione del servizio reso all'Utente. Utente che può essere sia il privato cittadino richiedente una prestazione di natura previdenziale o assistenziale, che un soggetto tenuto al versamento della contribuzione, un'altra Pubblica Amministrazione, un intermediario qualificato come i professionisti, i CAF, i Patronati e le Associazioni di Categoria o ancora chiunque altro che, per un qualsiasi motivo, entri in contatto con l'Inps.

All'interno della Direzione operano diverse aree, le cui competenze spaziano dalla programmazione e controllo della produzione alla verifica della conformità di qualità dei processi di erogazione del servizio; dalla definizione di metodologie

e modelli organizzativi innovativi alla cura dei rapporti con gli intermediari che si interfacciano con l'Istituto; dalla gestione della relazione telematica con gli utenti all'ascolto attivo del territorio (con particolare enfasi quindi sull'utente interno), fino al monitoraggio della coerenza procedurale e della soddisfazione dell'utente, relativamente al servizio offerto e reso nella sua globalità dall'Istituto.

Il filo conduttore delle competenze e degli obiettivi affidati alla Direzione Servizi agli Utenti è, quindi, quello di rendere "centrale" il punto di vista dell'utente all'interno dei processi decisionali dei vertici dell'Istituto, lavorando in pieno raccordo e in sinergia con le altre Direzioni di prodotto e di processo.

All'interno della Direzione Servizi agli Utenti è stato infine inserito un elemento di forte novità rispetto al passato della Direzione Generale, ovvero la creazione di una vera e propria struttura operativa di base, denominata Sede virtuale. La Sede virtuale, che lavora a supporto delle strutture di produzione, svolge attività propedeutiche all'erogazione del servizio all'utente finale, sfruttando economie di scopo e di scala nell'esecuzione di lavorazioni massive e sistematiche, realizzando progetti di smaltimento arretrati o, ancora, accentrando la lavorazione di istanze a bassa frequenza ed elevata complessità, al fine di evitare una inefficiente gestione delle risorse e competenze sul territorio.

PRESTAZIONI PREVIDENZIALI: NOVITÀ NORMATIVE

FORME DI FLESSIBILITÀ E SALVAGUARDIE

Di seguito vengono illustrate le principali novità in materia previdenziale inserite nella legge di Bilancio per l'anno 2017 nonché i principali dati riferiti alle forme di flessibilità già previste da precedenti disposizioni.

La legge di Bilancio 2017 in particolare ha introdotto:

- ✓ Un'indennità di natura assistenziale (**c.d. Ape Sociale**), in via sperimentale a partire dal 1° maggio 2017 fino al 31 dicembre 2018, a carico dello Stato ed erogata dall'Inps a soggetti in stato di bisogno che abbiano compiuto almeno 63 anni di età e che non siano già titolari di pensione diretta. L'indennità è corrisposta fino al raggiungimento dell'età prevista per la pensione di vecchiaia o dei requisiti per la pensione anticipata ed è soggetta a limiti di spesa.
 - Requisiti:
 - abbiano compiuto almeno 63 anni di età;
 - siano in possesso di una determinata anzianità contributiva (30/36 anni).
 - Si trovino in una delle seguenti condizioni:
 - disoccupazione;
 - assistenza a soggetto con handicap grave;
 - invalidità;
 - svolgimento di attività particolarmente difficili e rischiose;
 - Abbiamo cessato l'attività lavorativa (dipendente, autonomo e parasubordinato svolta in Italia o all'estero);
 - Non siano titolari di un trattamento pensionistico diretto in Italia.

- ✓ L'anticipo finanziario a garanzia pensionistica (**c.d. Ape Volontaria**), in via sperimentale a partire dal 1° maggio 2017 fino al 31 dicembre 2018, erogato da un istituto finanziatore a un soggetto in possesso di specifici requisiti e, da restituire, a partire dal perfezionamento del diritto alla pensione di vecchiaia, con rate di ammortamento mensili per una durata di venti anni.
 - Requisiti e condizioni:
 - età anagrafica minima di 63 anni;
 - maturazione del diritto alla pensione di vecchiaia entro 3 anni e 7 mesi;
 - anzianità contributiva minima di 20 anni;
 - importo della pensione pari ad almeno 1,4 volte il trattamento minimo, al netto della rata di ammortamento dell'APE.

- ✓ Una riduzione a 41 anni del requisito contributivo previsto per la pensione anticipata, a decorrere dal 1° maggio 2017, in favore dei soggetti che abbiano almeno 12 mesi di contribuzione precedenti il compimento del 19° anno di età (**lavoratori precoci**) e che si trovino in determinate condizioni individuate dalla legge stessa.
- ✓ La facoltà di **cumulo** dei periodi assicurativi non coincidenti di cui alla legge 228 del 2012. Tale facoltà può essere esercitata anche dagli iscritti alle Casse professionali, per conseguire la pensione anticipata, indipendentemente dal possesso dei requisiti per il diritto autonomo al trattamento pensionistico in una delle gestioni interessate dal cumulo.
- ✓ Modifiche alle disposizioni in materia di accesso anticipato al pensionamento per gli addetti alle **lavorazioni particolarmente faticose e pesanti**, con particolare riferimento al periodo di svolgimento dell'attività usurante, al mancato adeguamento in via transitoria dei requisiti pensionistici agli incrementi della speranza di vita, alla non applicazione delle c.d. finestre mobili.
- ✓ L'incremento della misura della somma aggiuntiva (**c.d. quattordicesima**) già prevista in favore dei soggetti in possesso del requisito reddituale indicato dalla legge n. 127 del 2007 e la determinazione di una nuova fascia reddituale per la corresponsione della stessa in misura diversa.
- ✓ Un beneficio pensionistico sulla pensione o quota di pensione calcolata con il sistema contributivo in favore dei **lavoratori non vedenti**;

Con riferimento agli ulteriori interventi, la Legge di Bilancio 2017 ha previsto:

- ✓ L'estensione della facoltà introdotta dalla legge n. 243 del 2004 (**c.d. regime sperimentale donna**) alle lavoratrici che non hanno maturato entro il 31 dicembre 2015 i requisiti richiesti per effetto degli incrementi della speranza di vita di cui alla legge n. 122 del 2010, al fine di portare a conclusione tale sperimentazione. Possono accedere, quindi, al regime sperimentale donna le lavoratrici che entro il 31 dicembre 2015 abbiano maturato un'anzianità contributiva pari o superiore a 35 anni (per le gestioni esclusive dell'AGO 34 anni, 11 mesi e 16 giorni) e un'età anagrafica pari o superiore a 57 anni e per le dipendenti e 58 anni per le autonome. Ai fini dell'accesso al trattamento pensionistico delle predette lavoratrici, restano fermi la disciplina relativa agli incrementi della speranza di vita pari a 7 mesi, nonché il regime delle decorrenze (c.d. finestre mobili) e il sistema di calcolo contributivo per la misura del trattamento medesimo. Le lavoratrici che hanno maturato i requisiti contributivi e anagrafici al 31.12.2015 possono accedere in qualsiasi momento al regime sperimentale donna.

La Tavola 4.33 che segue espone l'ultimo monitoraggio, effettuato ai sensi della L. 232/2016, sul numero delle pensioni in regime di opzione donna liquidate nel 2016 e quelle in pagamento nel 2017, con i relativi oneri.

Tavola 4.33

**PENSIONI LIQUIDATE EX ART. 1 C. 222 – 225 DELLA L. 232/2016
- COSIDDETTO REGIME OPZIONE DONNA - ANNI 2016-2017**

| Gestioni | Numero | | Importo medio | | Oneri ai sensi del c. 222 – 225 L. 232/2016 | |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---|-------------------|
| | Anno 2016 | Anno 2017 | Anno 2016 | Anno 2017 | Anno 2016 | Anno 2017 * |
| Privata | 12.332 | 15.935 | 1.042 | 1.038 | 77.154.000 | 59.359.365 |
| Pubblica | 4.382 | 569 | 1.251 | 1.449 | 25.206.349 | 18.162.456 |
| Sport + Spettacolo | 21 | 3 | 1.232 | 1.206 | 176.631 | 116.328 |
| Totale | 16.735 | 16.507 | 1.097 | 1.052 | 102.536.982 | 77.638.150 |

* Comprensivo di oneri delle pensioni con decorrenza 2016 contabilizzate nel 2017 e rilevate a maggio 2017
Fonte: Elaborazione D.C. Pensioni - I.N.P.S. – dati aggiornati a maggio 2017

- ✓ **L'ottava salvaguardia.** All'indomani della "Riforma Fornero", è stato ritenuto opportuno esonerare specifici gruppi di lavoratori dai cambiamenti che in essa erano contemplati. Da allora si sono susseguiti otto provvedimenti di salvaguardia – il primo incorporato direttamente nella legge di riforma, il più recente introdotto con la legge di bilancio 2017 (legge n. 232/2016), che hanno consentito di applicare a specifiche tipologie di lavoratori i requisiti di pensionamento e le regole di decorrenza della pensione previgenti la riforma.

In molti casi, i requisiti di pensionamento previgenti erano inglobati in accordi tra le parti per la fuoriuscita dal lavoro anche con ricorso agli ammortizzatori sociali. Scelte di vita, come il congedo per assistenza ai disabili, o l'esonero dal lavoro pubblico, o trasformazioni di contratto da "tempo indeterminato" a "tempo determinato", o l'allontanamento dell'attività lavorativa a cui segue l'autorizzazione ai versamenti volontari, erano state prese in previsione della data utile per la decorrenza della pensione. In conseguenza di ciò è sorto il problema dei cosiddetti esodati, cioè di coloro che erano cessati dal lavoro o avevano accettato/deciso modifiche rilevanti nell'ambito dell'attività lavorativa in previsione del pensionamento e che poi sono stati interessati dal posticipo della decorrenza della pensione previsto dalla legge n. 214 del 2011. I diversi interventi di salvaguardia avevano l'obiettivo di sanare le situazioni non contemplate ab origine che rientravano nella fase di transizione, e ognuna di queste ha esteso progressivamente la platea di beneficiari, ampliando i requisiti di eleggibilità e/o introducendo nuove categorie di destinatari. Si tratta, quindi, di una forma di flessibilità non generalizzata, che è conseguibile senza alcuna penalizzazione sulla decorrenza di pensione, la cui determinazione si basa sulle regole che erano previste per gli assicurati che raggiungevano il diritto con i requisiti vigenti "ante Fornero".

Considerato che le prime sette salvaguardie si possono considerare sostanzialmente consolidate, si riportano, nella tavola che segue, le informazioni numeriche sulla sola 8^a salvaguardia, distinguendo le singole categorie di

beneficiari. Si evidenzia che quest'ultima è stata introdotta dalla Legge di Bilancio 2017 e interessa le stesse categorie di lavoratori oggetto della settima; l'unica novità, rispetto alla precedente, consiste nell'allungamento dei tempi utili per la maturazione della decorrenza o del diritto alla pensione con le regole in vigore fino al 2011, (cioè prima della riforma previdenziale Monti – Fornero). Il termine entro cui si dovrà maturare la decorrenza della pensione, infatti, viene posticipato di 12-24 mesi rispetto alla legge di stabilità del 2016, cioè fino al 6 gennaio 2018-2019, mentre per chi è in mobilità o riceve il trattamento speciale edile, i requisiti devono essere raggiunti entro i 36 mesi dal termine di fruizione della prestazione con un ipotizzabile perfezionamento dei requisiti entro il 2023.

I dati esposti nelle tavole seguenti sono ovviamente ancora parziali, atteso che il termine di presentazione delle domande è scaduto il 2 marzo 2017. Poiché l'operazione di definizione delle certificazioni è a maggio 2017 ancora in corso, si è comunque provveduto all'avvio delle attività di liquidazione delle prestazioni pensionistiche.

Tavola 4.34

| 8 ^A SALVAGUARDIA ART. 1, COMMA 216, DELLA LEGGE 11 DICEMBRE 2016, N. 232 | | | | | |
|--|--|---------------------------|--------------|--------------|---------------|
| Tipologia | Limite numerico massimo di soggetti salvaguardati previsti dalla Legge | Totale Domande presentate | Di cui: | | |
| | | | Accolte | Non accolte | Giacenti |
| In Mobilità o Trattamento Speciale Edile | 11.000 | 14.399 | 2.429 | 4.483 | 7.487 |
| Versamenti Volontari | 9.200 | 6.131 | 3.011 | 1.211 | 1.909 |
| Versamenti Volontari senza versamento | 1.200 | 3.310 | 954 | 1.227 | 1.129 |
| Cessati entro il 30/06/2012* | 7.800 | 3.695 | 1.227 | 1.233 | 1.235 |
| Cessati dopo il 30/06/2012* | | 932 | 156 | 283 | 493 |
| Cessati Unilaterali* | | 2.022 | 546 | 521 | 955 |
| In Congedo per Figli Disabili* | 700 | 385 | 50 | 75 | 260 |
| Tempo Determinato e in Somministrazione* | 800 | 1.430 | 326 | 492 | 612 |
| Totale complessivo | 30.700 | 32.304 | 8.699 | 9.525 | 14.080 |

* per queste categorie la domanda deve essere presentata alla DTL, eventualmente anche all'Inps
Fonte: Elaborazione D.C. Pensioni - I.N.P.S. – dati aggiornati a maggio 2017

Forme di flessibilità già previste da precedenti disposizioni:

1. Con riferimento alle precedenti operazioni di salvaguardia, sulla base dei dati disponibili, si è ritenuto interessante esporre il numero, aggiornato a maggio, delle pensioni liquidate in regime di salvaguardia per categoria di pensioni.

Tavola 4.35

| LE PRINCIPALI TIPOLOGIE DI PENSIONI LIQUIDATE IN REGIME DI SALVAGUARDIA | | | | | | | | |
|---|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|----------------------------------|
| Tipologie | 1^ | 2^ | 3^ | 4^ | 5^ | 6^ | 7^ | Totali per tipologie di pensioni |
| Lavoratori dipendenti * | 42.237 | 9.312 | 5.033 | 3.218 | 2.146 | 13.687 | 7.445 | 83.078 |
| Dipendenti in regime internazionale | 560 | 91 | 100 | 18 | 65 | 285 | 143 | 1.262 |
| Coltivatori diretti/mezzadri | 608 | 341 | 284 | 37 | 162 | 666 | 520 | 2.618 |
| Artigiani | 1.176 | 608 | 566 | 114 | 400 | 1.289 | 1.119 | 5.272 |
| Commercianti | 899 | 558 | 494 | 99 | 427 | 1.356 | 1.216 | 5.049 |
| Dipendenti ferrovie | 4.671 | 1.053 | 373 | 96 | 108 | 828 | 382 | 7.511 |
| Personale degli E.P. creditizi | 2.329 | 169 | 6 | 0 | 4 | 40 | 12 | 2.560 |
| Telefonici | 3.740 | 2.220 | 19 | 0 | 10 | 77 | 40 | 6.106 |
| Dipendenti aziende elettriche | 689 | 292 | 86 | 4 | 17 | 150 | 52 | 1.290 |
| Ex Inpdai | 267 | 78 | 100 | 20 | 97 | 187 | 135 | 884 |
| Altre categorie | 281 | 424 | 47 | 13 | 25 | 100 | 67 | 957 |
| Totale | 57.457 | 15.146 | 7.108 | 3.619 | 3.461 | 18.665 | 11.131 | 116.587 |

*Comprensiva dei lavoratori dipendenti delle Gestioni Private e di quelle Pubbliche
Fonte: Elaborazione D.C. Pensioni - I.N.P.S. - dati aggiornati a maggio 2017

Tra le tipologie sopra elencate, quella con il più elevato numero di beneficiari è la prima, relativa alle Pensioni di vecchiaia, di anzianità e pensionamenti anticipati liquidati a favore di dipendenti privati e pubblici, con oltre 83.000 beneficiari. Seguono, per numerosità, quelle relative alle Pensioni ex dipendenti FF.SS. (7.511 beneficiari), e alle Pensioni destinate al personale addetto ai pubblici servizi di telefonia (6.106 beneficiari). Infine, si evidenziano, sempre per numerosità, anche quelli relativi alle pensioni erogate a carico delle Gestioni degli artigiani e dei commercianti.

Nella tavola successiva, l'elencazione delle pensioni in pagamento al mese di maggio, che sono state liquidate in regime di salvaguardia, tiene conto invece della ripartizione per genere e per Gestioni.

Tavola 4.36

**LE PENSIONI IN REGIME DI SALVAGUARDIA LIQUIDATE AL MESE DI
MAGGIO 2017 RIPARTITE PER GENERE E PER GESTIONI**

| Operazioni salvaguardie | Gestioni private | | Gestioni pubbliche | | Totale | | Totale | % donne su totale | % uomini su totale |
|-------------------------|------------------|---------------|--------------------|--------------|--------------|---------------|----------------|-------------------|--------------------|
| | Donne | Uomini | Donne | Uomini | Donne | Uomini | | | |
| 1^ | 21.564 | 34.454 | 933 | 506 | 22.497 | 34.960 | 57.457 | 39,2% | 60,9% |
| 2^ | 7.123 | 7.925 | 47 | 51 | 7.170 | 7.976 | 15.146 | 47,3% | 52,7% |
| 3^ | 4.157 | 2.928 | 8 | 15 | 4.165 | 2.943 | 7.108 | 58,6% | 41,4% |
| 4^ | 783 | 697 | 1.340 | 799 | 2.123 | 1.496 | 3.619 | 58,7% | 41,3% |
| 5^ | 2.248 | 1.202 | 6 | 5 | 2.254 | 1.207 | 3.461 | 65,1% | 34,9% |
| 6^ | 9.992 | 5.728 | 1.779 | 1.166 | 11.771 | 6.894 | 18.665 | 63,1% | 36,9% |
| 7^ | 6.536 | 4.458 | 70 | 67 | 6.606 | 4.525 | 11.131 | 59,4% | 40,6% |
| Totale | 52.403 | 57.392 | 4.183 | 2.609 | 6.586 | 60.001 | 116.587 | 48,4% | 51,5% |

Fonte: Elaborazione D.C. Pensioni - I.N.P.S. – dati aggiornati a maggio 2017

Considerando le singole operazioni di salvaguardia, la percentuale delle donne risulta in generale superiore rispetto a quella degli uomini, con la sola esclusione della prima la cui ampiezza condiziona le percentuali totali.

Si evidenzia, infine, l'incidenza dei dipendenti pubblici nella quarta salvaguardia (il 59,10% del totale delle pensioni liquidate), mentre nel totale delle pensioni liquidate nelle sette operazioni di salvaguardia, i dipendenti pubblici rappresentano il 5,82% rispetto al 94,18% di quelli privati.

2. L'articolo 24, comma 15-bis, del decreto legge n. 201 del 2011, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 214 del 2011 dispone che:

“in via eccezionale, per i lavoratori dipendenti del settore privato le cui pensioni sono liquidate a carico dell'assicurazione generale obbligatoria e delle forme sostitutive della medesima:

- a) possono conseguire il trattamento della pensione anticipata al compimento di un'età anagrafica non inferiore a 64 anni i lavoratori che abbiano maturato un'anzianità contributiva di almeno 35 anni entro il 31 dicembre 2012 i quali avrebbero maturato, prima dell'entrata in vigore del presente decreto, i requisiti per il trattamento pensionistico entro il 31 dicembre 2012 ai sensi della tabella B allegata alla legge 23 agosto 2004, n. 243, e successive modificazioni;
- b) le lavoratrici possono conseguire il trattamento di vecchiaia oltre che, se più favorevole, ai sensi del comma 6, lettera a), con un'età anagrafica non inferiore a 64 anni qualora maturino entro il 31 dicembre 2012 un'anzianità contributiva di almeno 20 anni e alla medesima data conseguano un'età anagrafica di almeno 60 anni”.

In materia sono state fornite istruzioni operative circa l'ambito di applicazione delle disposizioni in esame (cfr. Circolare n. 35/2012; messaggio n. 219/2013 e circolare n. 196/2016).

La Tavola 4.37 riepiloga il numero dei beneficiari e i relativi oneri distinti per anno di liquidazione:

Tavola 4.37

| PENSIONI LIQUIDATE NELL'ANNO DI DECORRENZA E TOTALE ONERE AI SENSI DELL'ART. 24, COMMA 15 BIS DEL DECRETO LEGGE 22/12/2011, N. 214 | | | | | | |
|--|------------------------|--------------------|-------------------------|-------------------|---------------|--------------------|
| Anno | Lavoratori ex lett. A) | | Lavoratrici ex lett. B) | | Totale | |
| | Numero | Importo | Numero | Importo | Numero | Importo |
| 2017 | 3.458 | 128.396.328 | 6.491 | 30.209.554 | 9.949 | 158.605.882 |
| 2016 | 4.214 | 134.856.819 | 1.764 | 3.350.977 | 5.978 | 138.207.796 |
| 2015 | 1.888 | 61.917.861 | 111 | 237.751 | 1.999 | 62.155.613 |
| 2014 | 768 | 30.140.955 | 9 | 9.759 | 777 | 30.150.715 |
| 2013 | 589 | 13.172.619 | 0 | 0 | 589 | 13.172.619 |
| 2012 | 247 | 1.657.053 | 0 | 0 | 247 | 1.657.053 |
| Totale | 11.164 | 370.141.637 | 8.375 | 33.808.042 | 19.539 | 403.949.680 |

Fonte: Elaborazione D.C. Pensioni - I.N.P.S. - dati aggiornati a maggio 2017