

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



INPS, UN ANNO DOPO.  
AL SERVIZIO DEL PAESE

La rivoluzione silenziosa dell'Istituto  
da dodici mesi guidato  
dal Presidente e Commissario straordinario  
Antonio Mastrapasqua



# INDICE

Introduzione	5
1. Maggiori entrate, minori uscite: una manovra da 4 miliardi	6
2. L'attività della gestione commissariale	8
3. Il nuovo assetto dell'Istituto	10
4. I risparmi	12
5. La riorganizzazione delle Risorse Umane	14
6. Le nuove strategie	18
7. Le sinergie	22
8. La multicanalità	26

*A seguito dell'emanazione dei Decreti interministeriali dell'11 settembre 2008 e 27 marzo 2009 il Dott. Antonio Mastrapasqua è stato nominato e riconfermato Commissario Straordinario dell'Inps con il compito di esercitare i poteri che la legge attribuisce al Consiglio di Amministrazione fino al 31 dicembre 2009. A distanza di un anno si illustrano i risultati raggiunti dall'Istituto sotto la guida del Commissario Straordinario.*



## INTRODUZIONE

Un anno fa avevo grandi progetti, avviandomi a guidare il maggiore Istituto previdenziale del Paese. Mi dissi che se ne avessi realizzati il 30% avrei potuto essere soddisfatto. Credo che mi sia andata meglio. Molto meglio. Sfogliando gli appunti di questo anno da commissario straordinario dell'Inps, rileggo i segni di una rivoluzione silenziosa che ha trasformato profondamente l'Istituto. Ma le trasformazioni non accadono mai per caso o per sollecitazione esterna. Quando si verifica un cambiamento vuol dire che ci sono già tutti i presupposti per innescarlo. Spesso manca solo un innesco, una miccia, un catalizzatore.

Credo che il mio ruolo in questo anno sia stato più o meno questo. Ho trovato un pezzo di Pubblica Amministrazione che era assai migliore di come lo si dipingeva. Dirigenti, funzionari, dipendenti pronti a raccogliere la sfida. E la sfida è stata solo questa: metterci al servizio del Paese, sempre più, sempre meglio.

E si è trattato di un anno non facile. Non è il caso di ricordarlo, ma la crisi economica e finanziaria che ha toccato l'Italia, così come tutto il mondo, ha messo alla prova l'efficienza della struttura esistente. Nei momenti critici emergono spesso le qualità nascoste. E l'Inps, con i suoi lavoratori, ad ogni livello di responsabilità, ha risposto. L'Inps si è confermato il vero architrave del Welfare italiano, rinnovando i suoi servizi, aggiungendo prestazioni e modalità, aumentando la sua produttività, razionalizzando la sua organizzazione. Sempre più al servizio del Paese.

Ripercorrendo questo anno, i suoi numeri, le sue tappe, non ho intenzioni celebrative, tantomeno autocelebrative. Ma nella consapevolezza che ogni passo ha bisogno di un obiettivo, e che ogni obiettivo richiede bilanci, ho ritenuto giusto e utile fare un bilancio. Un primo bilancio. Ma lo sguardo non è più verso quello che abbiamo fatto all'Inps in questo anno. È già rivolto a quello che faremo, per consolidare la fiducia che gli italiani devono poter conservare nello Stato e in chi cerca di servirlo, per servirli.

Antonio Mastrapasqua  
*Presidente e Commissario straordinario Inps*

I. MAGGIORI ENTRATE, MINORI USCITE:  
UNA MANOVRA DA 4 MILIARDI



Da settembre 2008 a settembre 2009 l'Inps ha messo a segno una serie di innovazioni organizzative che hanno prodotto effetti sensibili sui conti dell'Istituto. Nella tabella qui sotto in sintesi le principali performance: maggiori entrate e minori uscite devono essere sommate e si sfiorano i 4 miliardi di euro.

## UNA MANOVRA DA 4 mld

### ANNO 2009

valori espressi in mln di euro	MINORI USCITE
Taglia carta e ulteriori misure di riduzione della spesa	2
Ulteriori misure di riduzione della spesa ed abolizione della quota di partecipazione al costo per le prestazioni di assistenza specialistica	0,6
Centrale Acquisti	130
Riduzione degli assetti organizzativi	184
Piano straordinario di verifica delle invalidità civili	100
	<b>MAGGIORI ENTRATE</b>
Efficienza dell'Amministrazione finanziaria	180
Incassi da recupero crediti	3.192
<b>Maggiori entrate + minori uscite</b>	<b>TOTALE 3.788,6</b>

## 2. L'ATTIVITÀ DELLA GESTIONE COMMISSARIALE



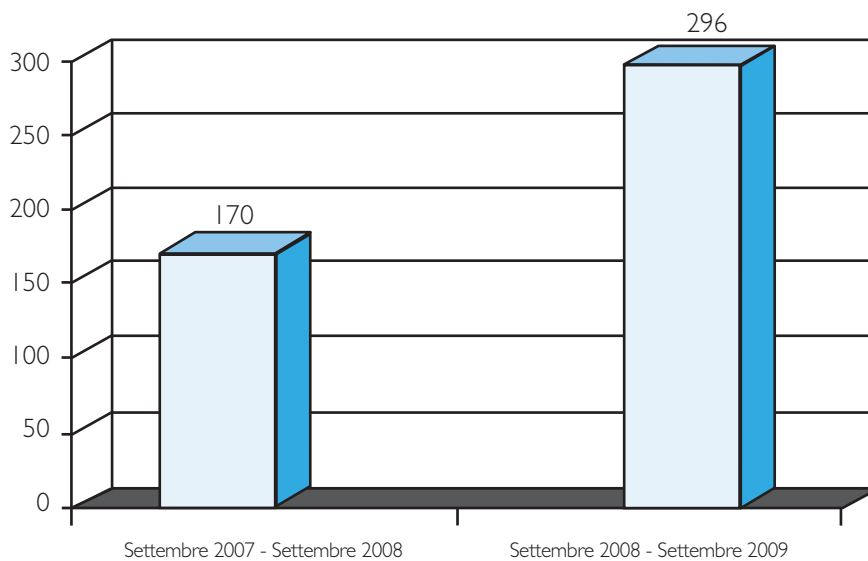


Dal settembre 2008 al settembre 2009 sono state assunte dal Commissario Straordinario circa 300 determinazioni così suddivise:

- 30 di rilevanza organizzativa;
- 25 relative alla gestione delle Risorse Umane;
- 15 di rilevanza strategica;
- 60 di iniziative sinergiche;
- 166 riconducibili alla ordinaria attività istituzionale

*(nomina di Commissioni esaminatrici, approvazione di graduatorie di concorsi espletati, ricorsi contributivi in materia di inquadramento delle aziende, di applicazione di sgravi contributivi, etc.).*

Nel corrispondente periodo della precedente gestione consiliare le delibere assunte sono state in totale 170.



## RADDOPPIATE LE DELIBERE

### 3. IL NUOVO ASSETTO DELL'ISTITUTO



## La riorganizzazione della Direzione generale

Ridimensionamento della dirigenza generale

1. la riduzione degli incarichi di livello dirigenziale generale, da 43 a 27 (di cui 12 di livello centrale e 15 di livello regionale)
2. l'adeguamento dell'Ordinamento delle funzioni centrali e periferiche.

**RISPARMI per 3,8 mln di euro;**

**RIDUZIONE DEI COSTI pari al 37,2% contro il 20% richiesto dalla normativa vigente.**

**+ RISPARMI**  
**(3,8 mln)**

**- COSTI**  
**(-37,2%)**

## La riorganizzazione del Territorio

**Nuova articolazione della strutture territoriali dell'Istituto e dei relativi disegni organizzativi**

La nuova mission affidata all'Istituto ed i sempre maggiori adempimenti hanno portato ad una reingegnerizzazione dell'assetto organizzativo dell'Inps.

L'articolazione su 4 livelli delle strutture:

- 20 direzioni regionali
- 103 direzioni provinciali e 33 direzioni subprovinciali
- 369 agenzie
- 2000 punti Inps

è ispirata ai seguenti principi:

- creazione di modelli organizzativi idonei a realizzare **sinergie** e conseguire **risparmi** di spesa garantendo una risposta funzionale alle richieste dell'utenza e alla realizzazione degli obiettivi istituzionali;
- chiara attribuzione di responsabilità, una maggiore **prossimità all'utenza** ed un maggiore livello dei servizi;
- aggregazione dei servizi di supporto e di delocalizzazione dei punti di produzione e consulenza di front office (Punti Inps).

**Il nuovo modello delle strutture di produzione:**

prevede la concentrazione delle funzioni dirigenziali a livello regionale e provinciale e la destrutturazione delle direzioni sub-provinciali in agenzie, al fine di ricercare e conseguire economie di scala e di focalizzazione sui bisogni degli utenti.

**- BUROCRAZIA**  
**(meno dipendenti applicati ai processi amministrativi)**

**+ SERVIZIO**  
**(più risorse umane rivolte allo sportello e al back office)**

## 4. I RISPARMI



## La Centrale acquisti Inps

Sulla spinta della legge 133/2008 e per raggiungere gli obiettivi di razionalizzazione degli acquisti e di contenimento della spesa, si è decisa la costituzione di una struttura denominata “**Centrale acquisti Inps**”. Non più tanti centri di spesa ma una sola Centrale Acquisti che si muove sul mercato.

**Economie di processo**  
**Efficacia e qualità**

L’Inps prevede un risparmio di 430 milioni di euro nel triennio 2009-2011.

## La nuova contabilità

L’Istituto, nell’ambito degli interventi di riorganizzazione e reingegnerizzazione dei processi si è posto l’obiettivo di pervenire entro la fine dell’anno 2009 ad una razionalizzazione della gestione dei conti correnti bancari e postali attraverso:

1. la chiusura di conti correnti bancari da attuarsi entro il 30 settembre 2009.
2. l’accentramento dei conti per le riscossioni, dei pagamenti delle prestazioni a sostegno del reddito, degli stipendi e delle pensioni. Sono stati chiusi 629 conti correnti postali, da 1.775 al 31.12. 2008 sono diminuiti a 1.146 al 30.6.2009.

L’obiettivo è di disporre di soli **3** conti correnti unici a livello nazionale per la riscossione dei contributi relativi a **Lavoratori Domestici, Versamenti Volontari, Riscatti e Ricongiunzioni**.

**430 mln**  
**DI MINORI**  
**SPESE**

**CHIUSURA**  
**DI CIRCA**  
**220 c/c**  
**BANCARI**

**TRE SOLI**  
**CONTI**  
**CORRENTI**  
**PER LE**  
**RISCOSSIONI**

## 5. LA RIORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE



## Il personale e la dirigenza

Le recenti norme sulla P.A. impongono un ridimensionamento degli assetti organizzativi esistenti secondo principi di efficienza, razionalità ed economicità, riducendo di conseguenza le proprie dotazioni organiche.

In questi ultimi dodici mesi sono stati ottenuti:

- riduzione di 2.930 posti con una riduzione dei costi del 10,0%
- risparmio sui costi di funzionamento pari a 152,7 mln di euro.

La rideterminazione della dotazione organica del personale dirigente, professionisti e medici

- uffici dirigenziali di livello generale: riduzione organico del 37,21%, con un risparmio di 3,8 mln di euro;
- uffici dirigenziali di livello non generale: riduzione organico del 15% con un risparmio di 12,8 mln di euro;
- professionisti e medici: riduzione organico del 10,88%, con un risparmio di 14,8 mln di euro.

TOTALE risparmi 184,1 mln di euro

**RISPARMI**  
**+ 184 mln**

**27.900**  
**DIPENDENTI**

## Il coordinamento medico-legale

I nuovi compiti che l'Istituto è stato chiamato a fronteggiare hanno spinto il Commissario Straordinario a modificare l'attuale impianto organizzativo dell'area medico-legale. Le nuove funzioni del management sanitario finalizzate a realizzare tecniche direzionali di coordinamento, gestione e controllo, hanno portato ad una nuova articolazione del settore medico legale che è così articolato:

- 120 Dirigenti medico legali di II° livello;
- 543 Dirigenti medico legali di I° livello;
- 537 Collaboratori sanitari.

**Attività svolta dal settembre 2008 all'agosto 2009**

- 447.000 accertamenti medico legali tramite visita diretta degli assicurati, dei quali 236.424 relativi a prestazioni di tipo pensionistico e 210.576 riguardanti prestazioni a sostegno del reddito;
- 1.276.819 decisioni medico legali formulate sugli atti delle prestazioni a sostegno del reddito;
- 1.182.939 visite di controllo domiciliare per le funzioni di verifica dello stato della malattia.

**UN TAGLIO**  
**AI PRIMARI:**  
**- 20%**

800 mila  
CAUSE  
PENDENTI

SMALTIMENTO  
DEL  
CONTENZIOSO  
- 60.000 CAUSE

## Il coordinamento legale

**Linee di intervento finalizzate al contenimento e al ridimensionamento del contenzioso giudiziario ed amministrativo nell'Area Legale**

Considerato l'eccezionale carico di contenzioso cui l'Avvocatura dell'Istituto deve far fronte (quasi 800.000 giudizi) si è resa indispensabile una riorganizzazione dell'Area Legale.

**I giudizio su 6 del contenzioso civile in Italia vede coinvolto l'Inps.**

**Nuove misure organizzative:**

- Istituzione della figura di avvocato domiciliatario nelle realtà territoriali sedi di Tribunali dove non esistono Uffici legali;
- Istituzione di una nuova Avvocatura distrettuale in grado di gestire il contenzioso di più sedi Inps della medesima regione;
- Utilizzo di giovani praticanti avvocati;
- Misure organizzative per migliorare il funzionamento (dotazione di procedure, strumenti e risorse).

**ENTRO DICEMBRE 2009**

**Abbattimento di circa 60.000 giudizi rispetto alla giacenza del 31 dicembre 2008.**

Un impatto positivo sull'attività del Coordinamento Legale è atteso anche dall'introduzione delle nuove norme sul processo civile. Le novità che interessano l'attività dell'Inps sono 4:

- L'estensione delle competenze del Giudice di Pace, senza limite di valore, per le cause per prestazioni previdenziali o assistenziali, attualmente appartenenti alla competenza del Tribunale in funzione di Giudice del lavoro. Tempi più brevi, quindi, nei processi che vedono coinvolto l'Istituto;
- Le cause promosse dai ricorrenti residenti all'estero: d'ora in poi la competenza spetta al tribunale del lavoro nella cui circoscrizione l'attore risiedeva prima del trasferimento all'estero.
- L'assegnazione di un limite alla liquidazione delle spese processuali nei giudizi per prestazioni previdenziali. Le spese, le competenze ed onorari liquidati dal Giudice non potranno essere superiori al valore della prestazione dedotta in giudizio;
- Per i procedimenti in materia di invalidità civile, cecità civile e sordomutismo si introduce il divieto, per l'assicurato che presenti domanda di riconoscimento del diritto all'assegno di invalidità o alla pensione di inabilità, di presentare poi una nuova domanda per le stesse prestazioni, se prima non è esaurito l'iter amministrativo o giudiziario.



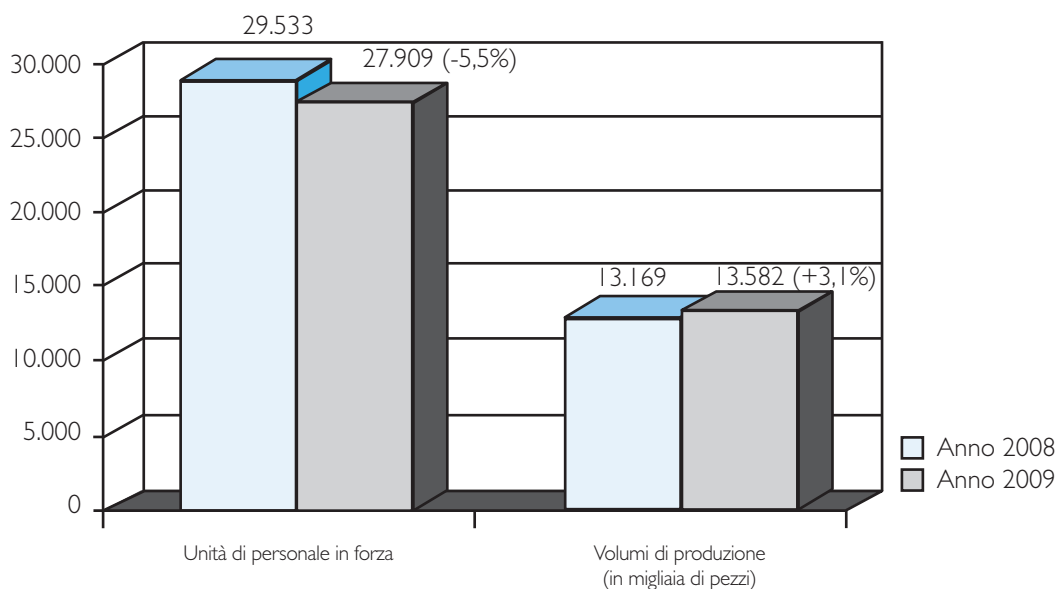


## Gli effetti della riorganizzazione

L'art. 74 della L.133/2008 ha disposto, entro il 30 novembre 2008, un ridimensionamento da parte di tutte le Pubbliche Amministrazioni degli assetti organizzativi esistenti. Agli effetti della normativa si è nel tempo sommato un turn over fisiologico. Malgrado la riduzione di personale, si è registrato un parallelo aumento della produzione reso possibile dalla riorganizzazione attuata dal Commissario Straordinario.

**MENO  
DIPENDENTI  
PIÙ  
PRODUZIONE**

**Volumi di produzione e personale in forza (valori di produzione in migliaia di pezzi equivalenti - numero unità di personale in forza - scostamenti % rispetto all'anno precedente)**



## La razionalizzazione degli Organi dell'Istituto

Il contenimento della spesa per il funzionamento degli organismi collegiali per il 2009 ha prodotto una riduzione del 30% del valore degli emolumenti erogati ai componenti degli organi e organismi operanti nell'Istituto.

**La riduzione della spesa prevista è pari a circa 1 milione di euro.**

Contenimento delle spese di funzionamento degli Organi collegiali centrali e periferici dell'Istituto, sfruttando a tal fine il potenziale tecnologico e informatico, ambito nel quale l'Inps è da sempre all'avanguardia rispetto alle altre P.P.A.A.

I risparmi si otterranno con:

1. Documentazione on-line e non più via cartacea;
2. Lo svolgimento delle riunioni, per consentire una riduzione delle spese di missione, tramite videoconferenza e collegamenti telematici.

**TAGLI AGLI  
EMOLUMENTI  
- 30%  
RISPARMIO  
1 mln**

## 6 LE NUOVE STRATEGIE

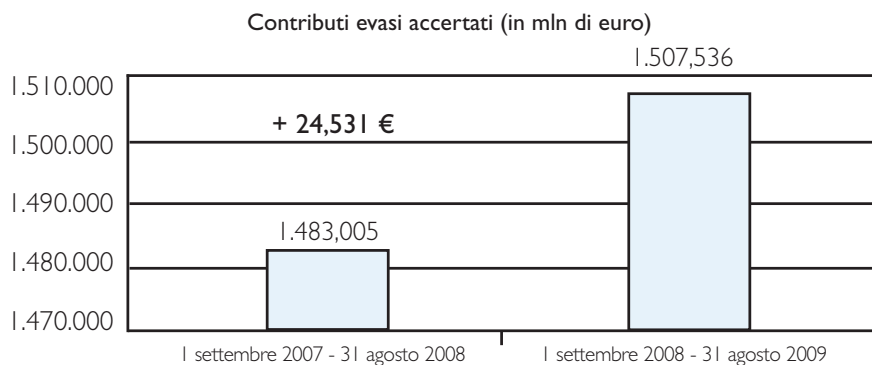


## Il lavoro nero

Fin dall'inizio del suo mandato il Commissario Straordinario ha fatto dell'attività di vigilanza e della lotta al lavoro nero un obiettivo prioritario e strategico dell'attività dell'Inps. Nei primi 365 giorni sono stati effettuati interventi mirati a colpire essenzialmente i comportamenti evasivi al fine di individuare soggetti totalmente sconosciuti all'Inps.

I risultati complessivi conseguiti dal 1/9/2008 al 31/8/2009 sono, in termini di accertato, decisamente in crescita rispetto all'analogo periodo dello scorso anno. Questi obiettivi sono stati raggiunti grazie all'attenzione che l'Istituto ha rivolto verso la costruzione e l'ottimizzazione di strumenti di intelligence a supporto dell'attività di vigilanza e attraverso la reingegnerizzazione dell'intero processo.

**CONTRIBUTI  
RECUPERATI:  
1,5 mld**



## L'invalidità civile

La legge 102 del 2009 ha rinnovato profondamente le norme che regolano l'invalidità civile. Il fenomeno dell'invalidità civile in Italia riguarda 2,5 milioni di pensionati con una spesa di 15 miliardi di euro.

Nel periodo agosto 2008 - luglio 2009, l'Inps ha realizzato:

- l'esame di 1.960.253 fascicoli;
- l'effettuazione di 50.625 visite dirette sulla persona a seguito di sospensione del procedimento e di 1.172 visite di verifica straordinaria;
- Attuato il Piano straordinario di verifica delle invalidità civili (art. 80 L. 133/2008), che porterà ad un risparmio stimato in 100 milioni di euro.

**INVALIDITÀ:  
UN TAGLIO  
ALLE ATTESE  
DA 345  
A 120 GIORNI**

### La rivoluzione dal 2010:

- Le domande di invalidità civile, presentate direttamente all'Inps, saranno trasmesse in tempo reale e in via telematica alle Aziende Sanitarie Locali;
- Verrà realizzato un fascicolo elettronico per ciascun invalido civile.

**I tempi di erogazione passeranno da 345 a 120 giorni.**

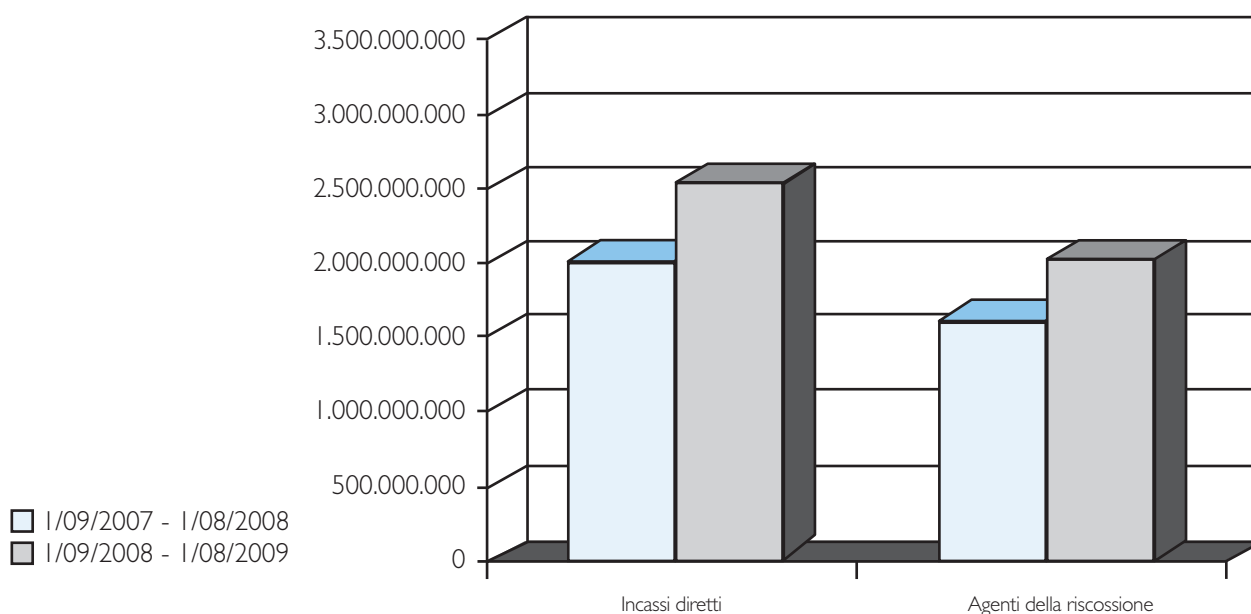
## MENO ADEMPIMENTI PER I PENSIONATI PIÙ RISPARMI PER L'INPS

### I nuovi RED

- Al fine di procedere annualmente alla verifica delle situazioni reddituali dei pensionati la legge 102/09 ha stabilito che tutte le Amministrazioni che dispongono di informazioni utili a determinare l'importo delle prestazioni previdenziali ed assistenziali collegate al reddito sono tenute a fornirle all'Inps, in via telematica.
- Fino al 2009 8,5 milioni di pensionati dovevano compilare e spedire all'Inps i modelli RED, con una spesa a carico dell'Istituto di circa 100 milioni di euro.
- Dal 2010 sarà l'Istituto ad acquisire direttamente dalle altre Amministrazioni i dati reddituali, sollevando i pensionati da qualsiasi adempimento amministrativo e con un risparmio per l'Inps di oltre 50 milioni di euro.

### Il recupero crediti

I dati relativi all'andamento del recupero crediti da parte dell'Istituto hanno fatto registrare, negli ultimi due anni, una considerevole tendenza alla crescita, come si ricava dalla tabella sottostante



**INCASSI  
RECORD  
+12,4%**

valori espressi in mln di euro

	Incassi diretti	Agenti della riscossione
1/09/2007 - 1/08/2008	2.505	1.986
1/09/2008 - 1/08/2009	3.192	2.472
	+ 12,4 %	+ 13,69 %

L'Inps ha incrementato del 12,74% nel 2009 rispetto all'anno precedente il recupero dei crediti in via amministrativa.



### Il lavoro domestico

La legge 109 del 2009 ha emanato le disposizioni per la regolarizzazione dei lavoratori domestici, colf e badanti. Il risultato atteso è l'emersione di circa 300 mila lavoratori che darà luogo ad un aumento delle entrate correnti dell'Inps.

Un'operazione che si aggiunge al processo di semplificazione che nel corso dell'anno ha portato a maggiore trasparenza e più denunce di lavoro domestico: +90 mila colf nei primi sei mesi del 2009.

**+ 90 mila  
COLF**

### Il fondo immobiliare

Il patrimonio immobiliare da reddito dell'Inps, è stato oggetto, negli ultimi anni, di una serie di disposizioni finalizzate alla dismissione, con una normativa in materia che si è evoluta nel tempo fino all'avvio delle operazioni di cartolarizzazione degli immobili, SCIP 1 e SCIP 2. Il quadro normativo è stato integrato dalla Legge 207 del 2008 che ha disposto la liquidazione dei patrimoni immobiliari separati ed il trasferimento dei beni invenduti agli Enti originariamente proprietari degli stessi, con l'obiettivo di accelerare le vendite. In tale contesto, venuto meno lo strumento delle cartolarizzazioni, il Commissario Straordinario ha adottato la determinazione commissariale n. 109 del 25 giugno 2009 recante "Valorizzazione del patrimonio immobiliare da reddito mediante costituzione di un fondo immobiliare ad apporto privato" individuando il percorso di valorizzazione di tutti gli immobili da reddito. Il fondo così costituito dovrà gestire 14.500 immobiliari per un valore complessivo di quasi 2 miliardi di euro.

**UN FONDO  
IMMOBILIARE  
CON 2 mld  
DI PATRIMONIO**

## 7 LE SINERGIE



Lo sviluppo del rapporto con altre Amministrazioni Statali e la partecipazione alle iniziative che favoriscano la messa in rete dei dati e dei servizi della Pubblica Amministrazione, per mezzo di servizi avanzati a favore del sistema pubblico e privato, consente la piena evoluzione di uno sviluppo di sinergie tra i vari Enti.

Il Commissario Straordinario ha inteso proseguire la linea già seguita dall'Istituto nell'ambito delle sinergie tra gli Enti pubblici, Associazioni di categoria dei lavoratori e dei datori di lavoro, nell'intento di soddisfare pienamente le esigenze dell'utenza, rendendo sempre più fluidi e fruibili i servizi istituzionali che l'Inps offre, stipulando una serie di convenzioni.

L'Istituto ha stipulato in un anno oltre 50 convenzioni con Enti ed organismi esterni.

### Convenzione Inps – Agenzia delle Entrate

1. Pagamento mediante il modello F24 dei contributi di pertinenza dell'Istituto, nonché di quelli previsti dalla L. 311/1973.
2. Scambio di dati e informazioni contenute nei rispettivi archivi, al fine di individuare e contrastare i fenomeni di evasione e/o elusione fiscale e contributiva nonché controllo degli obblighi di natura fiscale e contributiva, a carico dei soggetti non residenti e di quelli residenti ai fini fiscali da meno di 5 anni.

**Dalla collaborazione tra i due Enti si stima di recuperare nel 2009, in termini di ulteriore gettito di contributi e imposte, circa 1 mld di euro.**

**CON  
LE ENTRATE  
+1 mld  
DI GETTITO**

### Reti Amiche

Il progetto “**Reti Amiche**” è stato ideato per agevolare il rapporto fra il cittadino e la Pubblica Amministrazione, per consentire a fasce marginali della popolazione di usufruire dei vantaggi offerti da Internet e dalle nuove tecnologie dell'informazione.

#### I NUOVI SERVIZI OFFERTI

- Pagamento dei contributi per il riscatto dei corsi di studi universitari, lauree brevi e titoli equiparati;
- Pagamento dei contributi versati dal datore di lavoro in favore di lavoratori domestici.

**RETI AMICHE  
AL SERVIZIO  
DEL CITTADINO**

## CON LE BANCHE INCASSI PIÙ FACILI

### Convenzione Inps - Unicredit spa - Unicredit Banca di Roma spa - Banco di Sicilia spa per l'affidamento del servizio di incasso dei contributi.

Ai fini dell'attuazione del progetto "reti amiche", iniziativa del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione che facilita l'accesso dei cittadini ai servizi della P.A., è stata sottoscritta un'intesa per la partecipazione del sistema bancario all'attuazione del piano di E-Government 2012 attraverso l'erogazione di servizi pubblici per il tramite dei canali bancari.

Il Commissario Straordinario ha siglato una convenzione con il sistema bancario per aumentare ulteriormente i punti di contatto con i cittadini affidando l'incasso dei contributi per:

- riscatto corsi di studi universitari;
- ricongiunzione dei periodi assicurativi e rendite vitalizie;
- contributi lavoratori domestici;
- contributi volontari.

### Convenzione Inps-Inail

1. Erogazione della indennità per inabilità temporanea assoluta da infortunio sul lavoro e da malattia professionale e dell'indennità di malattia.

**La convenzione comporterà il miglioramento del servizio agli assicurati dei due enti.**

2. Scambio di dati e di informazioni riguardanti la classificazione delle attività aziendali (industria, artigianato, agricoltura, terziario, credito ecc.).

**La convenzione consentirà l'eliminazione di un'errata classificazione delle attività aziendali.**

### Convenzione Inps-Istat

L'Inps e l'Istat fanno parte del sistema statistico nazionale e sono tenute all'interconnessione e al collegamento dei propri sistemi informativi ai sensi del DL 322/1989. Tale collaborazione è stata rinnovata ed adeguata alle nuove disposizioni in materia di privacy.

Il protocollo d'intesa sottoscritto nel mese di dicembre, prevede la collaborazione e l'interscambiabilità d'informazioni finalizzate all'attività statistica e di ricerca scientifica tra l'Inps e l'Istat.

## PIÙ TUTELE PER INFORTUNI E MALATTIE

## LA CERTEZZA DEI DATI STATISTICI





## Convenzione Inps-Siae

Per un'azione integrata di vigilanza per la lotta al lavoro sommerso e all'evasione contributiva è stata stipulata, nel mese di dicembre, una nuova convenzione tra l'Inps e la Siae.

La Siae, grazie alla capillarità della sua struttura territoriale e all'utilizzo di una specializzata forza ispettiva che opera in orari inusuali, serali e festivi, risulta essere un partner particolarmente efficiente e incisivo.

**LA VIGILANZA  
INSIEME  
ALLA SIAE**

## 8. LA MULTICANALITÀ



## Al telefono e sul web

L'Istituto ha accentuato la sua volontà di farsi più vicino possibile ai cittadini. Oltre agli sportelli delle sue sedi c'è il sito e il Contact Center per poter raggiungere i servizi Inps. Sempre più italiani li hanno utilizzati con successo e soddisfazione.

Il raffronto del primo semestre 2009 con lo stesso periodo del 2008 evidenzia il forte incremento degli accessi e delle richieste

**VISITE AL SITO:**  
**+ 42,8%**  
**TELEFONATE:**  
**+ 216,45%**

### Le visite al sito web istituzionale [www.inps.it](http://www.inps.it)

	01/2008-06/2008	01/2009-06/2009	Differenza
Totale semestre	25.062.297	35.789.783	<b>42,80 %</b>

### Le pagine visitate per mese

	01/2008-06/2008	01/2009-06/2009	Differenza
Totale semestre	809.537.232	839.642.254	<b>3,72 %</b>

### Le richieste servizi mese

	01/2008-06/2008	01/2009-06/2009	Differenza
Totale semestre	2.454.683.341	2.910.277.622	<b>18,56 %</b>

### Le telefonate al Contact Center

	01/2008-06/2008	01/2009-06/2009	Differenza
Totale semestre	5.784.610	12.520.888	<b>216,45 %</b>

## INPS, UN ANNO DOPO. AL SERVIZIO DEL PAESE

La rivoluzione silenziosa dell'Istituto  
da dodici mesi guidato  
dal Presidente e Commissario straordinario  
Antonio Mastrapasqua

Realizzazione e stampa

**Primaprint srl** - Viterbo

Azienda che persegue la sostenibilità ambientale  
certificata UNI EN ISO 14001:2004 - FSC e PEFC



[www.primaprint.it](http://www.primaprint.it)

Finito di stampare  
nel mese di Settembre 2009  
su carta ecologica Symbol Freeliffe Vellum  
Fedrigoni Cartiere Spa  
certificata SQS ISO 14001:2004



 **Misto**  
Gruppo di prodotti provenienti da foreste  
correttamente gestite e da altre origini  
controllate  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org) Cert no. SA-COC-001971  
© 1996 Forest Stewardship Council

Tiratura 200 copie