

INPS

DETERMINAZIONE N. **5805** DEL **29** AGO. 2012

Oggetto: individuazione delle linee guida gestionali dell'INPS per l'anno 2013.

IL PRESIDENTE

Visto il Decreto legislativo n. 479 del 30 giugno 1994 e successive modificazioni;

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

Visto il D.P.R. 30 luglio 2008, con il quale il dott. Antonio Mastrapasqua è stato nominato, per la durata di un quadriennio, Presidente dell'Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS);

Visto l'art. 21, comma 9, del decreto-legge 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni dalla Legge 22 dicembre 2011 n. 214, con il quale la durata in carica del Presidente dell'Inps è differita al 31 dicembre 2014;

Visto l'art. 7, comma 8, del decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122;

Visto il decreto legislativo n. 165 del 30 marzo 2001 e successive modificazioni;

Visto il decreto legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009;

Visto il vigente Regolamento di Organizzazione approvato con determinazione commissariale n. 136 del 6 agosto 2009;

Visto il vigente Regolamento per l'Amministrazione e la Contabilità approvato con Deliberazione del Consiglio d'Amministrazione n. 172 del 18 maggio 2005;

Vista la Relazione Programmatica per gli anni 2013-2015, approvata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con deliberazione n. 19 del 10 luglio 2012,

DETERMINA

l'individuazione delle linee guida gestionali dell'INPS per l'anno 2013, come da prospetto allegato, che costituisce parte integrante della presente determinazione.

IL PRESIDENTE
Dott. Antonio Mastrapasqua



Allegato - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2013

<p>INTERVENTI SULLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ISTITUTO</p>	<p>Completamento del processo di ridefinizione della presenza dell'Istituto sul territorio attraverso lo sviluppo del nuovo modello di Agenzia e la realizzazione dei Punti INPS</p>	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - razionalizzazione ed omogeneizzazione dell'assetto organizzativo della Direzione Generale e delle strutture territoriali, tenendo conto del Regolamento di attuazione del decentramento territoriale, nell'ottica dell'integrazione e della semplificazione procedurale, valorizzando le specificità, al fine di conseguire l'attuazione degli assetti organizzativi e funzionali accrescendo l'efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa; - razionalizzazione logistica delle Direzioni regionali e provinciali dell'Istituto e degli Enti soppressi con l'obiettivo dell'integrazione logistica del personale, della cessazione quanto più possibile delle locazioni passive e dell'attivazione di tutte le sinergie realizzabili, garantendo la necessaria capillarità territoriale in relazione alla domanda di servizi; - previsione, nella realizzazione del piano di razionalizzazione logistica, di interventi in linea con i principi generali della sostenibilità ambientale, con particolare riferimento al ricorso a fonti rinnovabili ed alla riduzione dei consumi energetici; - costante monitoraggio del processo di sviluppo organizzativo anche attraverso l'implementazione di strumenti informatici (cruscotto organizzativo) che forniscano elementi di conoscenza utili a verificare l'efficacia delle scelte organizzative; - omogeneizzazione dei sistemi di <i>customer care</i> e realizzazione di analisi di <i>customer satisfaction</i> per ottimizzare i contenuti e le modalità di erogazione dei servizi.
	<p>Ottimizzazione della struttura organizzativa della Direzione Generale e delle strutture territoriali dell'Istituto anche alla luce del processo di integrazione degli Enti soppressi</p>	

<p>POLITICHE DEL PERSONALE</p>	<p>Sviluppo di un piano analitico di distribuzione del personale che, tenendo conto dell'organico complessivo risultante dal nuovo assetto organizzativo, valorizzi al massimo professionalità, competenza ed esperienza</p>	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaborazione di un piano della formazione, distinto per tipologia di forza lavoro, capace di promuovere motivazione, competenze e crescita professionale e di omogeneizzare i processi di lavoro, alla luce del cambiamento organizzativo derivante dall'incorporazione degli Enti soppressi; - ottimizzazione della forza lavoro disponibile sulla base della definizione di un piano organico triennale dei fabbisogni, che tenga conto dell'incorporazione del personale degli Enti soppressi, supportato da preventive analisi costi-benefici, al fine di ridurre le spese dirette/indirette. Dal suddetto piano si dovrà evincere quali sono i servizi che si ritiene l'Istituto debba continuare a svolgere direttamente e quali, invece, nel tempo si ritiene di acquisire secondo modalità alternative, limitando il ricorso alle esternalizzazioni ed alle prestazioni consulenziali esterne; - progressiva attivazione di percorsi formativi di riqualificazione in una logica di integrazione delle competenze; - concentrazione del personale sulle attività istituzionali; - elaborazione di un modello professionale che delinei i profili di conoscenze e competenze dei diversi ruoli e che tenga conto del rinnovato ruolo istituzionale dell'Istituto conseguente al processo di integrazione; - armonizzazione nella gestione contrattuale del personale.
	<p>Sviluppo di un piano organico di formazione del personale che favorisca il continuo aggiornamento ed adeguamento delle competenze professionali, al fine di garantire livelli omogenei di conoscenza anche delle tematiche sorte a seguito dell'incorporazione degli Enti soppressi</p>	

Allegato - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2013

<p>INTERVENTI SUL PROCESSO SOGGETTO CONTRIBUENTE</p>	<p>Potenziamento del processo di accertamento e di verifica amministrativa in una logica di unificazione ed integrazione delle procedure</p>	<p>Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - confluenza delle procedure di denuncia mensile utilizzate dagli Enti soppressi nell'UNIEMENS; - ulteriore semplificazione degli adempimenti UNIEMENS anche nell'ottica di unificazione delle procedure di accertamento, di riscossione e di verifica contributiva; - semplificazione operativa ed ulteriore diminuzione tempi emissione dei DURC; - attivazione delle opportune iniziative mirate alla previsione di una specifica normativa di carattere sanzionatorio nell'ipotesi di mancato e/o inesatto adempimento degli obblighi di comunicazione a carico delle Pubbliche Amministrazioni; - adozione iniziative volte a subordinare la stipula di convenzioni e la concessione di finanziamenti al mondo dello spettacolo alla verifica del rispetto degli obblighi contributivi nei confronti della gestione ex ENPALS.
	<p>Potenziamento del processo di riscossione in una logica di unificazione ed integrazione delle procedure</p>	<p>Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - individuazione di progetti, volti a migliorare il sistema di recupero crediti e a ridurre i tempi medi d'incasso, anche a seguito della confluenza degli Enti soppressi nell'Istituto ed alla conseguente opportunità di unificare le modalità di versamento della contribuzione e della sua comunicazione all'Ente previdenziale, omogeneizzando e semplificando i flussi di informazione; - approfondita <i>due diligence</i>, diretta sul territorio, che annoveri tra gli oggetti di analisi non solo la natura, la consistenza e l'anzianità ma anche le concrete modalità di gestione dei crediti, individuando le motivazioni delle eventuali criticità riscontrate nonché le più idonee azioni correttive.

Allegato - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2013

<p>INTERVENTI SUL PROCESSO SOGGETTO CONTRIBUENTE</p>	<p>Incremento dell'efficacia dell'azione di vigilanza ispettiva in una logica di unificazione ed integrazione delle procedure</p>	<p>Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none">- monitoraggio delle fasi successive alla chiusura degli accertamenti (coerenza accertato-dovuto-riscosso);- adeguata formazione del personale ispettivo al fine di garantire il miglioramento della qualità dell'attività ispettiva, anche nell'ottica della riduzione del contenzioso, nonché l'uniformità dell'azione amministrativa su tutto il territorio;- verifica dei motivi che determinano la soccombenza giudiziale al fine di adottare azioni correttive;- implementazione dell'attività ispettiva diretta all'accertamento dei rapporti debito/credito ed al recupero contributivo conseguente alle inadempienze riscontrate nella gestione ex INPDAP;- sviluppo di maggiori sinergie con le altre Amministrazioni, anche attraverso la condivisione delle banche dati;- definizione di un percorso trasparente e condiviso per determinare i criteri di elaborazione delle liste di non congruità.
---	---	--

Allegato - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2013

INTERVENTI SUL PROCESSO ASSICURATO PENSIONATO	Reingegnerizzazione dei processi in un ottica di integrazione	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - costante ed uniforme erogazione delle prestazioni previdenziali in tempo reale su tutto il territorio; - miglioramento delle informazioni relative al calcolo dei trattamenti pensionistici sia in caso di nuova liquidazione che di variazione del trattamento esistente; - garanzia di adeguati standard qualitativi nell'erogazione e gestione delle prestazioni; - integrazione dei flussi per il casellario centrale pensioni; - pagamento unificato delle pensioni per i soggetti titolari di più trattamenti erogati dall'Istituto; - emissione di un'unica certificazione fiscale per l'ex INPDAP e l'ex ENPALS; - unificazione della comunicazione mensile o annuale per i plurititolari e semplificazione della gestione delle prestazioni pensionistiche e accessorie; - efficace gestione di tutte le prestazioni accessorie legate ai redditi; - iniziative volte a realizzare una gestione più semplice di tutte le necessità di variazione delle componenti della prestazione pensionistica; - realizzazione della correttezza delle prestazioni pensionistiche ex INPDAP.
	Sviluppo delle prestazioni previdenziali	

Allegato - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2013

INTERVENTI SUGLI ALTRI PROCESSI PRIMARI	Sviluppo delle prestazioni a sostegno del reddito	Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti: <ul style="list-style-type: none"> - mantenimento dell'efficacia della funzionalità dell'Istituto rafforzando la collaborazione e la sinergia con i soggetti istituzionali operanti sul territorio.
	Sviluppo delle prestazioni creditizie e politiche sociali	Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti: <ul style="list-style-type: none"> - adeguamento dei servizi offerti alla realtà geografica di riferimento; - evoluzione qualitativa dei benefici concessi pianificando lo sviluppo di nuove iniziative sociali; - intensificazione dei controlli operativi diretti ad assicurare la massima trasparenza sulle modalità di erogazione delle prestazioni; - attenta programmazione dell'erogazione delle risorse al fine del pieno utilizzo degli stanziamenti previsti a bilancio; - adeguata campagna d'informazione sulle caratteristiche delle prestazioni erogate e sul dimensionamento delle risorse finanziarie.
	Sviluppo delle altre prestazioni gestione ex INPDAP	Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti: <ul style="list-style-type: none"> - semplificazione delle procedure di adempimento contributivo connesse all'assicurazione sociale vita in favore dei titolari di trattamento pensionistico; - realizzazione della correttezza delle prestazioni di erogazione del TFR/TFS; - supporto alla previdenza complementare del pubblico impiego.

Allegato - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2013

<p>INTERVENTI SULL'INVALIDITÀ CIVILE</p>	<p>Incremento dell'efficacia del processo di gestione dell'invalidità civile</p>	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rafforzare le iniziative per favorire la fattiva partecipazione di tutti coloro che concorrono alla definizione del procedimento relativo all'invalidità civile (Medici, ASL, Regioni, Patronati); - assicurare la piena partecipazione dei medici alle commissioni mediche integrate; - ridurre i tempi di definizione del procedimento entro i 120 gg previsti dalla legge; - rafforzare le iniziative per ridurre l'eccessiva soccombenza nei giudizi instaurati; - prevedere l'immediata consegna degli esiti degli accertamenti per consentire la fruizione dei servizi collegati.
<p>INTERVENTI IN MATERIA DI CONTENZIOSO</p>	<p>Definizione di un piano organico di interventi sia sul contenzioso amministrativo che sul contenzioso giudiziario con il duplice obiettivo di ridurre strutturalmente il contenzioso e di eliminare le criticità presenti a livello territoriale</p>	<p>Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - predisposizione, entro il primo trimestre dell'anno, del piano complessivo e coordinato di interventi con evidenziazione degli strumenti, delle innovazioni gestionali, dei costi, dei risultati attesi e dei tempi; - ricognizione quali-quantitativa del fenomeno presente negli Enti soppressi, finalizzato alla definizione di un piano di interventi procedurali ed organizzativi, finalizzati ad una gestione unitaria del contenzioso.

Allegato - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2013

INTERVENTI SUI SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI	<p>Sviluppo delle Banche dati e del Conto assicurativo al fine di migliorare la fruibilità e la trasparenza</p>	<p>Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aggiornamento e completamento della banca dati delle posizioni assicurative degli iscritti alla gestione ex INPDAP; - messa a disposizione di tutti i lavoratori, le aziende e le pubbliche amministrazioni della possibilità di consultare i rispettivi rendiconti; - piena fruibilità del conto assicurativo degli iscritti alla gestione ex ENPALS; - creazione della banca dati per il monitoraggio della legge 92/2012; - creazione della banca dati per il monitoraggio dei servizi per l'impiego; - sfruttamento delle potenzialità informative degli archivi integrati attraverso l'elaborazione statistica dei dati acquisiti e la costituzione di specifiche banche dati, anche in sinergia con i dati in possesso di altri Enti ed Amministrazioni.
	<p>Sviluppo della Qualità dei servizi per garantire a tutti gli utenti elevati ed omogenei livelli di trasparenza ed efficacia</p>	<p>Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - definizione di un piano di <i>customer satisfaction</i>, interno ed esterno, coinvolgendo anche i <i>partner</i> sociali, basato su metodologie di <i>benchmarking</i> e <i>TQM</i>; - monitoraggio semestrale delle attività intraprese e dei risultati conseguiti; - definizione di un Piano di interventi per l'automazione dei controlli sulla sussistenza dei requisiti per l'erogazione delle prestazioni individuali degli Enti soppressi.

Allegato - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2013

INTERVENTI SUI SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI	Sviluppo della Performance	<p>Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - integrazione del ciclo della performance con i sistemi di controllo esistenti e con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio, assicurando una maggiore tempestività e trasparenza dei flussi procedurali; - progressivo perfezionamento dei parametri volti a misurare l'impatto delle azioni intraprese sul contesto socio-economico; - aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione della performance, con focus particolare sullo sviluppo del sistema di misurazione e valutazione della performance individuale, al fine di meglio garantire la correttezza dei processi di misurazione e valutazione, nonché dell'utilizzo dei premi, nel rispetto del principio di valorizzazione del merito e della professionalità di tutto il personale; - monitoraggio puntuale del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, assicurando una maggiore correlazione con il Piano della performance.
	Incremento dell'efficacia della gestione del Patrimonio	<p>Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - predisposizione di un piano delle attività finalizzate al conseguimento della massima redditività e valorizzazione del patrimonio immobiliare non strumentale; - riduzione dei costi di gestione del patrimonio immobiliare strumentale attraverso il recupero delle superfici e la riduzione dei canoni di locazione, coerentemente con il processo di razionalizzazione logistica adeguato al modello organizzativo risultante dall'incorporazione degli enti soppressi; - attenta valutazione ed analisi del rischio delle opportunità di investimento e disinvestimento del patrimonio mobiliare, coerentemente con quanto previsto nel piano triennale degli investimenti e disinvestimenti.

Allegato - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2013

INTERVENTI SUI SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI	Completamento del processo di Telematizzazione dei servizi	<p>Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - adozione di specifiche cautele per favorire l'accessibilità ai servizi nei confronti delle categorie più deboli; - progressiva estensione del processo di telematizzazione ai servizi precedentemente erogati dagli Enti soppressi; - sviluppo dell'integrazione tra componenti fisiche e telematiche dei servizi offerti dall'Istituto; - quantificazione analitica dei risparmi a seguito della progressiva estensione dei servizi telematici; - valorizzazione dell'apporto dei tradizionali interlocutori istituzionali (Enti di Patronato, CAF, etc. ...).
	Incremento dell'efficacia della Comunicazione	<p>Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - predisposizione del piano integrato della comunicazione; - realizzazione di un'adeguata campagna di informazione sulle caratteristiche reali delle prestazioni creditizie; - realizzazione di una più diffusa pubblicizzazione delle prestazioni sociali; - progressiva convergenza di metodi e sistemi per la gestione dei processi di privacy; - realizzazione di una campagna d'informazione, attraverso l'utilizzo dei più moderni strumenti di comunicazione, rivolta ai giovani per consentire agli stessi di acquisire una cultura sulla previdenza pubblica e sui servizi offerti dall'Istituto.

Allegato - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2013

INTERVENTI SUI SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI	Potenziamento ed efficientamento della funzione Informatica	<p>Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rivisitazione del sistema informatico in grado di realizzare la progressiva omogeneità e compatibilità dei sistemi e delle procedure informatiche degli Enti soppressi; - progressiva implementazione della struttura interna per raggiungere l'obiettivo di una gestione autonoma della funzione informatica, riducendo il ricorso a risorse esterne, anche grazie alla promozione del know-how interno.
	Sviluppo delle politiche di promozione delle pari opportunità	<p>Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - attivazione di politiche di sviluppo delle risorse coerenti con la realizzazione del benessere organizzativo e le pari opportunità; - progressivo pieno coinvolgimento del Comitato unico di garanzia di cui all'art. 21 della legge 183/2010 nella predisposizione del bilancio di genere, nell'adozione delle iniziative volte a promuovere un sistema diverso di vita aziendale - familiare e nella predisposizione di appositi corsi sulle pari opportunità.
	Incremento dell'efficacia dell'Attività contrattuale	<p>Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - adeguamento del flusso di approvvigionamento alle specificità degli Enti soppressi e ottimizzazione degli strumenti negoziali, anche attraverso l'estensione dell'attuale modello della centrale unica acquisti; - quantificazione preventiva e consuntiva degli effetti economici positivi realizzati attraverso l'efficientamento dei contratti d'acquisto.

Allegato - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2013

INTERVENTI SUI SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI	Sviluppo dell'attività di <i>Programme e Project Management</i>	<p>Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - processo di governo e regia complessiva delle iniziative, finalizzato a fornire supporto nell'attività di pianificazione, attraverso un'analisi dei vincoli, delle priorità, dei rischi e delle interdipendenze tra progetti; - monitoraggio costante dell'andamento delle iniziative, con evidenza delle risorse impiegate, del rispetto e dei tempi previsti, nonché di eventuali criticità che possano ostacolare il raggiungimento degli obiettivi; - sviluppo di un'adeguata e tempestiva reportistica destinata agli Organi.
	Politiche di Bilancio e sviluppo del ruolo del Bilancio sociale	<p>Nella realizzazione della linea guida individuata si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilizzo della contabilità economico-analitica per rappresentare più completamente i costi a livello di struttura organizzativa, di processo / attività e di prodotto / servizio; - utilizzo della contabilità economico-analitica per determinare l'andamento di bilancio delle diverse gestioni amministrative dall'Istituto; - attribuzione alle strutture territoriali del ruolo di ascolto dei portatori di interesse e delle parti sociali per individuare le aspettative delle diverse realtà e verificare la percezione dei servizi resi dall'Istituto al fine di redigere con cadenza annuale il bilancio sociale, utilizzando indicatori che consentano la comparazione con altri sistemi di welfare europei, separando nettamente la previdenza dall'assistenza; - integrazione delle basi dati degli applicativi statistico attuariali (modelli previsionali, cruscotti di monitoraggio) alla luce del processo di integrazione degli Enti soppressi; - crescita del ruolo della comunicazione del Bilancio sociale.