INPS
Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Direzione Generale

Roma, 27/01/2017

Ai Dirigenti centrali e periferici
Ai Responsabili delle Agenzie
Ai Coordinatori generali, centrali e periferici dei Rami professionali
Al Coordinatore generale Medico legale e Dirigenti Medici

Circolare n. 15

e, per conoscenza,

Al Presidente
Al Presidente e ai Componenti del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza
Al Presidente e ai Componenti del Collegio dei Sindaci
Al Magistrato della Corte dei Conti delegato all'esercizio del controllo
Ai Presidenti dei Comitati amministratori di fondi, gestioni e casse
Al Presidente della Commissione centrale per l'accertamento e la riscossione dei contributi agricoli unificati
Ai Presidenti dei Comitati regionali
Ai Presidenti dei Comitati provinciali

OGGETTO: **Modello organizzativo di Direzione provinciale, Filiale metropolitana e Filiale provinciale.**

Premessa

Con la Determinazione presidenziale n. 10 del 24 gennaio 2017 sono state individuate le funzioni manageriali governate dalla Direzione provinciale, Filiale metropolitana e Filiale provinciale dell'Istituto, individuandone contestualmente il relativo modello organizzativo.
Il modello individuato risponde alla esigenza funzionale di creare "valore" sia all'utenza di riferimento che all'Istituto, attraverso la:
x Gestione integrata dell'offerta di servizi;
x Finalizzazione dei canali di accesso e di erogazione del servizio alle esigenze di prossimità e

accessibilità agli utenti, anche in logica multicanale;
x Coerenza tra presenza dell'Istituto sul territorio e caratteristiche della domanda di servizio e dell'utenza di riferimento.
Con la Determinazione presidenziale n. 9 del 24 gennaio 2017 si è, inoltre, proceduto alla trasformazione e ridenominazione sia delle Direzioni di elevate dimensioni di Torino, Milano, Roma e Napoli che delle attuali Filiali di coordinamento metropolitano.
Con la presente Circolare si forniscono, quindi, le prime linee organizzative conformi ai principi contenuti nelle Determinazioni presidenziali indicate.

1. Trasformazione e ridenominazione delle Direzioni di elevate dimensioni di Torino, Milano, Roma e Napoli.

Il vigente Ordinamento delle Funzioni centrali e territoriali individua Roma, Milano e Napoli quali Direzioni di coordinamento metropolitano; quale conseguenza, la Determinazione presidenziale n.9/2017 provvede alla trasformazione degli assetti delle "Direzioni di elevate dimensioni" di Roma, Milano e Napoli in "Filiali metropolitane" e della "Direzione di elevata dimensione" di Torino in "Direzione provinciale".
Contestualmente, la Determinazione presidenziale in questione ridenomina le attuali *Filiali di coordinamento metropolitano* di Roma e Napoli *in Filiali metropolitane*.
Di seguito si riportala tabella di dettaglio:

Nuovo assetto
Direzione provinciale di Torino (ex Direzione di elevata dimensione di Torino)
Filiale metropolitana di Milano (ex Direzione di elevata dimensione di Milano)
Filiale metropolitana di Roma (ex Direzione di elevata dimensione di Roma) Filiale metropolitana di Roma SUD-OVEST EUR; Filiale metropolitana di Roma Tuscolano; Filiale metropolitana di Roma Montesacro; Filiale metropolitana di Roma SUD- EST Casilino; Filiale metropolitana di Roma NORD- OVEST Flaminio
Filiale metropolitana di Napoli (ex Direzione di elevata dimensione di Napoli) Filiale metropolitana di Area Stabiese Filiale metropolitana di Area Nolana Filiale metropolitana di Area NORD/Camaldoli; Filiale metropolitana di Area Flegrea/Pozzuoli.

2. Nuovi assetti manageriali per le Direzioni provinciali, le Filiali metropolitane e le Filiali provinciali- fase sperimentale.

Con decorrenza **1° febbraio 2017** prende avvio la fase di sperimentazione del modello manageriale di Direzione provinciale, Filiale metropolitana e Filiale provinciale, laddove costituita.
Tale sperimentazione avrà durata fino al **30 settembre 2017,** al termine della quale saranno valutate le ricadute operative e gestionali dei nuovi assetti manageriali per apportare eventuali modifiche o integrazioni.
****
Con gli artt. 18, 19 e 20 il vigente Regolamento di Organizzazione individua, confermando, assetti e funzioni delle Filiali metropolitane, delle Direzioni provinciali e delle Filiali provinciali.
Le strutture in questione, costituite come uffici di livello dirigenziale, esercitano le funzioni di:
a) Gestione dei flussi assicurativi e contributivi e dei conti individuali e aziendali;
b) Controllo della produzione e della qualità dei servizi;
c) Gestione delle attività di vigilanza documentale e delle sofferenze creditizie;
d) Gestione delle attività professionali;

e) Gestione della rilevazione dei fabbisogni di risorse umane, formativi e strumentali;
f) Controllo del processo di programmazione e budget;
g) Gestione dei flussi contabili e finanziari;
h) Informazione istituzionale e relazioni con il pubblico.
In tale ambiti sono chiamate a garantire le attività di produzione articolate in:

- *Funzioni di produzione e consulenza di back office,* che comprendono la gestione dei flussi assicurativi e contributivi, la gestione dei conti contributivi individuali e aziendali nonché le funzioni di produzione e consulenza collegati.
- *Funzioni di produzione e consulenza di front office,* che comprendono la gestione del complesso di attività inerenti:

x Alle prestazioni pensionistiche legate al conto assicurativo;
x Alla diminuzione della capacità lavorativa, alla sospensione o cessazione del rapporto di lavoro;
x Al riconoscimento di prestazioni di invalidità e assistenziali;
x Alle funzioni creditizie e sociali.

Il modello manageriale che, di seguito, si descrive conferma la necessità di rafforzare la "compliance interna ed esterna" rispetto alle norme che regolano l'accesso alle prestazioni e a quelle che impongono gli obblighi contributivi.

In questi termini:

x **Direttore Provinciale/Filiale metropolitana/Filiale provinciale**.

Al Direttore è ascritta non solo la complessiva responsabilità del conseguimento degli obiettivi di output, efficienza, efficacia ed economicità contenuti nel piano budget della struttura a lui affidata, ma anche il ruolo di garante del sistema dei controlli (controllo di gestione, controllo contabile, ecc.); è, quindi, responsabile tanto della coerenza della qualità del processo e dell'output rispetto ai relativi obiettivi di budget, quanto della conformità dei procedimenti amministrativi alle norme, generali e speciali, che li disciplinano.
Al Direttore della struttura, viste le responsabilità di cui agli artt. 18, 19, 20 del vigente Regolamento di Organizzazione, è confermato il governo di attività che, poste in Staff, garantiscono la compliance interna ed esterna e la funzionalità complessiva del sistema, quali:

- "Controllo di gestione";
- "Gestione attività contabili";
- "Gestione organizzativa ricorsi amministrativi"
- Controllo prestazioni"
- "Supporto area legale e gestione contenzioso giudiziario";
- "Relazioni istituzionali e segreteria di direzione".

In questi termini *nulla è innovato* negli assetti delle Direzioni provinciali e delle Filiali metropolitane esistenti.

x **"Flussi Contributivi e Vigilanza Documentale"**.

La funzione è responsabile del coordinamento dei relativi processi di produzione e dei servizi all'utenza specifica di tutte le Agenzie che incidono sul territorio di competenza. Governa per il bacino di utenza di competenza la gestione integrata dei controlli sui comportamenti contributivi dei soggetti obbligati, allo scopo di manutenere, aggiornare ed implementare i conti assicurativi individuali ed aziendali. Presidia il controllo dei comportamenti dei soggetti contribuenti e pone in essere azioni in grado di intercettare i fenomeni elusivi od evasivi degli obblighi contributivi. Risponde dei livelli di servizio erogati e in tale ambito ne assicura la fruibilità, in logica di prossimità e con livelli di qualità adeguati alle aspettative dell'utenza.
Garantisce le funzioni di produzione e consulenza di back office che comprendono la gestione dei flussi assicurativi e contributivi, la gestione dei conti contributivi individuali e aziendali

nonché le funzioni di produzione e consulenza collegati.
All'interno di tale funzione manageriale è incardinata l'Agenzia Flussi Contributivi, di cui si conferma, in ogni struttura, l'articolazione organizzativa e le responsabilità vigenti, nonché il modello individuato con la circolare n. 36/2014.
Al dirigente responsabile della Funzione manageriale Flussi Contributivi e Vigilanza Documentale è affidata la responsabilità degli obiettivi di budget della specifica area e la gestione delle relative risorse.

x **"Prestazioni e Servizi Individuali"**

La funzione è responsabile del coordinamento dei processi di produzione di prestazioni e servizi di tutte le Agenzie che incidono sul territorio di competenza. Risponde dei livelli di servizio e assicura la fruibilità in logica di prossimità e con livelli di qualità adeguati alle aspettative dell'utenza.
Garantisce le funzioni di produzione e consulenza di front office comprendenti la gestione del complesso di attività inerenti:
x Alle prestazioni pensionistiche legate al conto assicurativo;
x Alla diminuzione della capacità lavorativa, alla sospensione o cessazione del rapporto di lavoro;
x Al riconoscimento di prestazioni di invalidità e assistenziali;
x Alla gestione delle funzioni creditizie e sociali.
All'interno di tale funzione manageriale è incardinata l'Agenzia "Prestazioni e Servizi individuali", di cui si conferma, in ogni struttura, l'articolazione organizzativa e le responsabilità vigenti, nonché il modello individuato con la circolare n. 36/2014.
La funzione manageriale "Prestazioni e Servizi individuali", conserva la responsabilità del coordinamento dei processi di produzione di prestazioni e servizi di tutte le Agenzie che incidono sul territorio di competenza limitatamente all'ambito delle pensioni, delle prestazioni a sostegno del reddito e del credito.

Entrambe le funzioni sopra indicate lavorano in stretta correlazione con la funzione manageriale di Customer care.

x **"Customer Care"**

La funzione garantisce il presidio della qualità delle relazioni tra l'Istituto e l'utenza. In tal senso cura lo sviluppo, per gli ambiti territoriali di propria competenza, di tutto ciò che serve ad agevolare l'utente, durante e dopo la richiesta di servizio, garantendo un sistema di monitoraggio, verifica e miglioramento della qualità offerta ai cittadini/utenti, finalizzato ad incrementare il livello di soddisfazione complessivo.
Nella sua azione è coadiuvata dalla Unità Organizzativa "Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP", secondo il modello di cui alla circolare n. 31/2013 e nulla innovando negli assetti e nelle responsabilità vigenti in ogni struttura.

Tale funzione è governata, in linea di massima, in maniera aggregata alla funzione manageriale "Prestazioni e Servizi Individuali", secondo gli assetti già attuati sul territorio.
****
Considerata la diversa complessità delle strutture interessate (Direzioni provinciali, Filiali metropolitane, Filiali provinciali) le funzioni manageriali sopra indicate sono governate, in maniera singola o aggregata, da Aree manageriali, individuate nell'ambito del contingente complessivo di Aree manageriali attribuito alle Direzioni regionali e alle Direzioni di coordinamento metropolitano con determinazione del Direttore generale.

2. I nuovi organigrammi delle Direzioni provinciali, delle Filiali metropolitane e delle Filiali provinciali.

Fermo restando gli assetti sottostanti alle aree manageriali delle strutture in questione, i Direttori delle Direzioni regionali e delle Direzioni di coordinamento metropolitano avranno

cura, sulla base delle aggregazioni ritenute più opportune e funzionali, di formulare la propria proposta alla Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi informativi, entro l'8 febbraio 2017.
Gli organigrammi così verificati saranno approvati dalla Direzione centrale Organizzazione e Sistemi Informativi e formalizzati, entro la data del 1° marzo 2017, alle Direzioni regionali e alle Direzioni di coordinamento metropolitano per la loro esecuzione.
Contestualmente, e con la medesima decorrenza del 1° marzo 2017, la Direzione centrale Organizzazione e Sistemi Informativi procederà alla implementazione dei nuovi organigrammi nel Modulo OM di SAP, per i successi adempimenti di competenza.

Il Direttore Generale

Gabriella Di Michele