



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Organizzazione
Direzione Centrale Entrate
Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici
Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione
Direzione Centrale Risorse Umane

Roma, 20/03/2014

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. 36

e, per conoscenza,

Al Commissario Straordinario
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

Allegati n.2

OGGETTO: **Sperimentazione della Direzione provinciale integrata. Modifiche organizzative ed istituzione sperimentale dell'Agenda Flussi Contributivi.**

SOMMARIO: 1. *Premessa*
 2. *Il nuovo assetto organizzativo per la gestione dei flussi contributivi e dei*

servizi collegati in Direzione provinciale integrata.

3. *La gestione della domanda di servizio proveniente dal Soggetto Contribuente.*
 - 3.1. *Direzione provinciale integrata*
 - 3.2. *Agenzie complesse*
 - 3.3. *L'interfaccia con l'utenza*
4. *Ripartizione tra le Unità Organizzative dei prodotti in carico al Polo gestione lavoratori dello sport e dello spettacolo*
5. *La programmazione e la rilevazione delle attività di produzione*
6. *Sperimentazione del nuovo modello di Agenzia Flussi Contributivi*
7. *Le attività centrali di supporto e monitoraggio*

1. Premessa

Con circolare n.31 del 25 febbraio 2013 è stato dato avvio alla sperimentazione della Direzione provinciale integrata e l'osservazione dei relativi esiti consente, a distanza di un anno, una prima rimodulazione del modello organizzativo inizialmente adottato, con particolare riferimento all'area del Soggetto Contribuente ove i processi, grazie alla centralizzazione dei dati, possono garantire l'ottimizzazione sia dei tempi di risposta che dell'utilizzo delle risorse.

Infatti, l'automazione dei flussi d'informazioni contributive, assicurative e contabili (Uniemens) permette, oggi, una migliore gestione *delle difettosità, delle anomalie e dei rischi* con un approccio ed una logica unitaria del Soggetto Contribuente.

Inoltre, il livello raggiunto nel processo d'integrazione degli enti soppressi consente di avanzare nel processo di assimilazione organizzativa e procedurale delle strutture di produzione, con particolare riferimento alle attività collegate alla gestione delle denunce del soggetto contribuente, sia dei lavoratori pubblici, sia dei lavoratori dello sport e dello spettacolo.

Peraltro, il rafforzamento dei sistemi di comunicazione telematica consente di rimodulare le funzioni tipiche del front office di sede in modo da poter garantire il governo sia delle attività cicliche e ricorrenti, attivate dai flussi informativi, sia dei processi innescati dall'utenza attraverso i molteplici canali di interazione con l'Istituto.

Gli sviluppi intervenuti permettono, pertanto, di rivedere l'organizzazione delle strutture dedicate alla gestione delle domande di servizio inerenti al Soggetto Contribuente (Linea di servizio Soggetto Contribuente e, ove presente, del Polo gestione lavoratori dello sport e dello spettacolo) e alla lavorazione dei flussi informativi (Unità di coordinamento operativo), secondo la duplice logica di miglioramento dei tempi di risposta all'utenza e di ottimizzazione dell'impiego delle risorse, sia in termini quantitativi sia qualitativi.

Sulla base di tali premesse si è ritenuto opportuno prevedere il trasferimento della competenza delle attività/processi di lavoro della *Linea di prodotto servizio Soggetto contribuente* e del *Polo lavoratori dello sport e dello spettacolo* nell'ambito dell'Unità di Coordinamento operativo che assumerà la nuova configurazione organizzativa di "**Agenzia Flussi Contributivi**".

In analogia, l'Agenzia interna assumerà la nuova denominazione di "**Agenzia Prestazioni e Servizi individuali**".

L'**Agenzia Flussi Contributivi**, articolata in Unità Organizzative, garantirà, da un lato, continuità e unicità nella gestione dei flussi contributivi e, dall'altro, il miglioramento dell'efficacia nella gestione delle domande di servizio, con particolare riferimento ai tempi di risposta all'utenza. È strutturata, infatti, in modo da garantire la gestione dei flussi contributivi e la gestione delle domande di servizio, attività oggi in carico alla Linea di servizio Soggetto Contribuente e, ove presente, al Polo lavoratori dello sport e dello spettacolo.

Allo stesso modo, nelle Agenzie complesse dipendenti da Direzioni provinciali integrate interessate

dalla sperimentazione, le attività presidiate nell'ambito della Linea "Servizi al soggetto contribuente" sono ripartite tra le Unità organizzative proprie dell'area Flussi di Agenzia.

Nulla è innovato relativamente alle Unità Organizzative che gestiscono le funzioni di "Controllo Prestazioni", "Gestione organizzativa dei ricorsi amministrativi" e "Supporto area legale e gestione contenzioso giudiziario".

In coerenza con quanto sopra esposto, le funzioni manageriali di cui alla richiamata circolare n.31/2013, sono modificate come di seguito indicato:

1. La funzione manageriale "Controllo flussi", viene ridenominata **"Area Flussi Contributivi"**,
2. La funzione manageriale "Coordinamento Agenzie", viene ridenominata **"Area Prestazioni e Servizi individuali"**.

La funzione manageriale **"Area Prestazioni e Servizi individuali"**, conserva la responsabilità e le funzioni stabilite dalla circolare n.31/2013 per l'Area Coordinamento Agenzie limitatamente all'ambito delle pensioni, delle prestazioni a sostegno del reddito e del credito

2. Il nuovo assetto organizzativo per la completa gestione dei flussi contributivi e dei servizi collegati in Direzione provinciale integrata

Nelle Direzioni provinciali integrate l'Unità di Coordinamento operativo di Area Flussi assume la nuova configurazione organizzativa di **"Agenzia Flussi Contributivi"**.

Tale Agenzia aggrega le funzioni riconducibili all'esigenza di assicurare l'aggiornamento delle anagrafiche e la corretta e tempestiva alimentazione dei conti; ha il compito di garantire sia la gestione e la riduzione delle anomalie legate ai flussi informativi che l'aumento del gettito delle entrate e assicura la completa gestione di ogni domanda di servizio proveniente dal Soggetto contribuente.

La responsabilità dell'Agenzia, al pari di quanto già accade per l'Agenzia Prestazioni e Servizi individuali, è affidata a un funzionario di Area C che risponde al Dirigente responsabile della Funzione manageriale Flussi contributivi.

Al Responsabile dell'Agenzia Flussi Contributivi è affidata la responsabilità di garantire la gestione unitaria di funzioni logicamente consequenziali, assicurando il coordinamento integrato tra le stesse, le condizioni di legittimità e di regolarità degli atti, nonché i livelli di servizio dalla ricezione dell'istanza alla sua definizione.

La sua responsabilità si caratterizza per la spiccata autonomia operativa assicurando, in questo modo, in piena collaborazione con i Responsabili Unità Organizzative e il Responsabile URP, una costante attenzione ai livelli di presidio dei prodotti e dei servizi all'utenza nonché ai rapporti operativi con l'Agenzia Prestazioni e Servizi individuali/Agenzie sul territorio e le funzioni di controllo prestazioni e gestione ricorsi amministrativi e giudiziari.

In tale ambito assicura gli standard di qualità e tempestività del servizio garantendo, anche attraverso azioni di monitoraggio e verifica, il presidio, da parte delle Unità Organizzative, per le attività di rispettiva competenza, del Cassetto bidirezionale, dell'Agenda appuntamenti, di Linea INPS e della PEC nonché dell'attivazione del servizio di consulenza per il Soggetto Contribuente.

Al pari di quanto avviene per l'Agenzia Prestazioni e Servizi individuali, il Responsabile dell'Agenzia Flussi Contributivi non assume la responsabilità, ai sensi della Legge n. 241/1990, del procedimento e del provvedimento che è, invece, in capo al funzionario cui è attribuita la responsabilità della singola Unità Organizzativa.

In Allegato 1 sono descritti gli ambiti di responsabilità e competenza del Responsabile della Agenzia Flussi Contributivi.

Sia nell'Agazia Flussi Contributivi che nell'ambito Flussi delle Agenzie complesse è confermata la lavorazione in logica di flusso e la conseguente articolazione in tre ambiti di attività, che mantengono una configurazione per Unità Organizzative, differenziate nel numero rispetto alla complessità della Struttura (Direzione provinciale, Filiali di Coordinamento, Agenzia complessa):

- **Anagrafica e flussi:** oltre alle attuali competenze acquisisce le attività in carico all'Unità Organizzativa Posizione assicurativa per la gestione dipendenti pubblici.

Inoltre, nelle Strutture ove è presente la gestione dei lavoratori dello sport e dello spettacolo l'Unità Organizzativa Anagrafica e flussi acquisisce le seguenti attività:

Tabella 1

Codice prodotto	Codice 14/O	Descrizione prodotto
		PALS - FLUSSI INFORMATIVI AZIENDALI
210601	MT1K00	ACQ.MOD.031R - 031RC (CAR
210601	MT2K00	RICONC./ABB.VERS.CONTR.
210601	MT3K00	DEN.TEL./FILE XML (POST 2
210601	MT4K00	RIMB.TRASF.CONTR. -PERF.
210601	MT5K00	REG.PAG.CONTR.MEZZ BANCA
210601	MT6K01	AGG.POS.AZ.DEN.CART.ANTE
210601	MT6K02	AGG.POS.AZ.V.ISPETT.ANTE
210601	MT6K03	AGG.POS.AZ.V.ISPETT.POST
210601	MT6K04	AGG.POS.AZ.DEN.LAVOR.

- **Accertamento e gestione del credito:** oltre alle attuali competenze acquisisce le attività in carico all'Unità Organizzativa Entrate per la gestione dipendenti pubblici e tutte le attività inerenti alla gestione dei rimborsi:

Tabella 2

Codice prodotto	Codice 14/O	Descrizione prodotto
90328	0AAZ50	AZ. AGR. - RIMBORSI
90412	0ARC14	AZ.AGR. -IST.RICH.RID.SANZ
90413	0ARC15	AZ.AGR. -GES.RICH.RID.SANZ
		LD - RIMBORSO CTR (MOD. LD/30)
20699	45330	MOD. LD/30 RIMB. CONTR.
		GEST.SEPAR - RIMBORSO
20505	45407	RIMBORSI LAV. PARASUBORD.
20535	OGS006	RIMB.COMMIT.CONT.NON DOV.
20536	OGS007	RIMB.COMM-COLL.ECCED.MAX.
		ART/COM IN ASSENZA INADEMPIENZE

20204	45650	ART/COM RIMB.ASSENZA INADEMPIENZE
		AZ.DM - RIMBORSO (GPA10066)
30213	46300	RIMB.NOTE RETT. PASS. GPA
30215	46645	RIMB. DM10-V PASSIVI GPA
		AUT.AGR - RIMBORSI
90228	OAAU50	AUT AGR.- RIMBORSI
		AZ.DM - RIMBORSO DM PASSIVI (GPA10066)
30214	46640	RIMB.DM PASS.ATT.GEST.GPA

Inoltre, nelle Strutture ove è presente la gestione dei lavoratori dello sport e dello spettacolo l'Unità Organizzativa Accertamento e gestione del credito acquisisce le seguenti attività:

Tabella 3

Codice prodotto	Codice 14/O	Descrizione prodotto
		PALS - ACCERT. SU DENUNCIA LAVORATORE
210101	NT8K00	ACCERT.LAV.SCOPERT.ASSIC.
		PALS - ACCERT. E CONTROLLO DEL CREDITO
210601	NM1K00	GEST.AVV. ADD.(EX SQUADR.
210601	NM2K00	RINOTIF.AVV.ADD.
210601	NM3K00	ISTR.E GEST.DIFFIDE
210601	NM4K00	RIACC.RES.ATT.ANNI PREC.
210601	NM5K00	RIACC.RES.ATT.PER.PREGR.
210601	NM6K00	REVOCA DILAZIONE RAT.
210601	NM7K00	GEST.VERB. ISP.ENPALS
210601	NM8K00	GEST.VERB. ISP.ALTRI ENTI
210601	NN1K00	RICALC.CRED. VERB.ISP.
210601	NT1K20	CON.POS. CONT.IMPR.MIBAC
210601	NT2K10	CON.POS. CONTR.I.RADIO/T
210601	NT3K20	CON.POS. CONTR.CALC./BASK
210601	NT4K00	CON.POS. CONTR.ASS.EXTRCO
210601	NT5K00	CON.POS. CONTR.REG./AUT.L
210601	NT6K00	ADES.PROP.TRANS.DEB.CONTR
210101	NT7K00	DENUNCIA P.R. DL.463/83

Nelle strutture a maggiore complessità operativa sarà possibile attivare, previa autorizzazione della DC Organizzazione e della DC Risorse Umane, eventuali ulteriori Unità Organizzative.

- **Verifica amministrativa:** oltre ai prodotti già in carico, l'Unità Organizzativa sarà sempre più connotata dall'attività di valutazione e controllo della congruità contributiva delle denunce.

I Funzionari responsabili delle Unità Organizzative a governo delle funzioni sopra indicate sono, ai sensi della legge n. 241/1990 e successive modificazioni e integrazioni, responsabili del

provvedimento e del procedimento.

3. La gestione della domanda di servizio proveniente dal Soggetto Contribuente

3.1. Direzione Provinciale integrata

La gestione operativa della domanda di servizio nell'area Flussi contributivi è affidata alla diretta responsabilità delle Unità Organizzative dell'Agenzia Flussi contributivi

Con modalità organizzative attivate dal Responsabile dell'Agenzia, di concerto con i Responsabili UO, caratterizzate sia dalla flessibilità e dinamicità nell'utilizzo delle risorse assegnate sia dalle reali richieste di servizio, l'Agenzia risponde nel suo insieme alle necessità rappresentate dall'utenza, spesso caratterizzate da grande discontinuità nei volumi e nella complessità.

Il funzionario Responsabile dell'Agenzia assicura il presidio, per il tramite delle Unità Organizzative, del Cassetto bidirezionale, dell'Agenda appuntamenti, di Linea INPS, delle PEC, nonché l'attivazione del relativo servizio di consulenza, garantendo, in questo modo, ognuno per gli aspetti di competenza, il corretto e puntuale presidio dei molteplici canali di comunicazione e di servizio.

Le Unità Organizzative risponderanno della gestione dei prodotti e della relativa domanda di servizio/consulenza della ex Linea prodotto/servizio "Servizi al Soggetto Contribuente", secondo la ripartizione di cui alla Tabella riportata nell'Allegato 2.

3.2. Agenzia complessa

Nell'ambito delle Agenzie complesse dipendenti dalle Direzioni provinciali integrate la gestione della domanda di servizio proveniente dal Soggetto contribuente, allo stato attuale incardinata nell'ambito della funzione "Servizi al Soggetto Contribuente", è affidata alla responsabilità delle Unità Organizzative a presidio delle funzioni di area flussi, secondo la ripartizione di cui alla tabella riportata nell'Allegato 2.

Il funzionario Responsabile dell'Agenzia Complessa assicura il presidio, per il tramite delle Unità Organizzative, del Cassetto bidirezionale, dell'Agenda appuntamenti, di Linea INPS, delle PEC nonché l'attivazione del relativo servizio di consulenza, garantendo, in questo modo, ognuno per gli aspetti di competenza, il corretto e puntuale presidio dei molteplici canali di comunicazione e di servizio.

3.3. L'interfaccia con l'utenza

Il Responsabile dell'Agenzia Flussi Contributivi e il Responsabile dell'Agenzia complessa assicureranno, rispettivamente, i previsti *standard* di qualità e tempestività del servizio di interfaccia diretta con l'utenza, garantendo sia l'efficace presidio di tutti i canali di accesso, fisici e telematici, sia la conformità del servizio erogato alla esigenza manifestata.

La gestione di queste specifiche esigenze dell'utenza, nelle Direzioni provinciali integrate così come nelle Agenzie complesse da esse dipendenti, sarà garantita, attraverso *Punti di consulenza*, la cui funzione è di rispondere alle esigenze di consulenza, ovvero di risoluzione di problemi che necessitano di un confronto diretto con i soggetti contribuenti o i loro intermediari.

L'accesso dell'utenza ai Punti di consulenza dovrà avvenire sempre previo appuntamento in modo da consentire l'adeguato approfondimento della tematica segnalata, nonché la presenza all'appuntamento delle unità organizzative il cui intervento o la cui competenza è condizione per il soddisfacimento dell'utente.

In tal senso la piena realizzazione del modello sarà favorita dall'avviato processo di attualizzazione e allineamento sia del *Cassetto Bidirezionale* che di *Agenda Appuntamenti*, finalizzato a favorire la gestione delle istanze che necessitano di un contatto diretto secondo una logica di priorità e di unitarietà, nonché dalla puntuale razionalizzazione dei canali di comunicazione esistenti ed utilizzati.

Tale razionalizzazione si concretizzerà, in particolare, nella disattivazione delle caselle di posta elettronica istituzionale collegate al soggetto contribuente (anagraficaflussi.DP@inps.it, gestionecredito.DP@inps.it, verificamministrativa.DP@inps.it, soggetto contribuente.DP@inps.it). Con apposito messaggio si forniranno dettagli in merito alle implementazioni apportate a Cassetto Bidirezionale e ad Agenda Appuntamenti.

I medesimi canali di ingresso telematici delle richieste di servizi di informazione e consulenza saranno progressivamente estesi alla Gestione Pubblica e, ove presente, alla gestione dei lavoratori dello sport e dello spettacolo.

Al fine di presidiare le richieste di particolari tipologie di utenza (Artigiani e commercianti, Coltivatori Diretti, ecc.) o in occasione di operazioni massive, possono essere all'uopo attivati anche presso le Agenzie territoriali specifici *Sportelli di servizio*, che, peraltro possono innescare l'attività di consulenza, in maniera immediata ovvero concordando un appuntamento su Agenda.

La gestione delle tipologie di sportello sopra richiamate, strettamente legate alle Unità Organizzative a presidio dei flussi contributivi, ricade anch'essa nell'ambito della responsabilità di coordinamento, organizzazione e gestione del servizio del front end di sede e dei rapporti con l'utenza propria dell'URP, secondo l'ambito definito dall'Allegato 4 della Circolare n. 31/2013, fermo restando quanto previsto dalla Circolare n. 113/2011, che stabilisce che il presidio degli strumenti di gestione della relazione con l'utenza, rappresentati dal Cassetto bidirezionale e dall'Agenda Appuntamenti è assegnato alla responsabilità, in questa fattispecie, dell'Agenzia Flussi Contributivi e dell'Agenzia complessa.

4. Ulteriore ripartizione, tra le Unità Organizzative, dei prodotti in carico al Polo gestione lavoratori dello sport e dello spettacolo

I restanti prodotti oggi presidiati dal Polo gestione lavoratori dello sport e dello spettacoli sono così ripartiti:

UO Gestione ricorsi

Tabella 4

Codice prodotto	Codice 14/O	Descrizione prodotto
		PALS - GESTIONE RICORSI AMM.VI
210701	WM1K00	RIC. AMM. 1° A VERB. ISP.
210701	WM2K00	REL.RIC.AMM. 2° VERB. ISP
210701	WN1K00	PRED.REL.AMM.SUPP.LEGALE
210701	WN2K00	PRED.ATTEST.CRED.INS.FALL
210701	WN3K00	REL.TEC.CTP/RIC.TRIBUNALE

UO Controllo prestazioni

Tabella 5

Codice prodotto	Codice 14/O	Descrizione prodotto
		PALS - CONTROLLO PRESTAZIONI
210801	VA0K03	VERIF.ESISTENZA IN VITA
210801	VD7K00	VERIF.REDDITUALI
210801	VB3K00	VAR.DOC./VERIF.PREST.
210801	VD9K00	REC.PREST. INDEBITE

5. La programmazione e la rilevazione delle attività di produzione

La programmazione e la rilevazione delle attività di produzione dell'Agenzia Flussi Contributivi saranno effettuate nell'ambito della procedura Piano budget 2014, con le consuete modalità, prevedendo un'unica area di produzione (l'Agenzia Flussi Contributivi) nella quale saranno programmate e rendicontate sia le quantità di produzione che le risorse impiegate, indipendentemente dall'UO competente.

Parimenti è garantita la programmazione e la rilevazione delle attività di produzione delle Unità organizzative della Agenzia complessa che saranno effettuate nell'ambito della procedura Piano budget 2014, con le consuete modalità.

Nei prossimi giorni, per le sole sedi che saranno impegnate nella fase sperimentale, sarà rilasciata una versione di Piano budget 2014 opportunamente modificata per consentire la programmazione delle attività e delle risorse dell'Agenzia.

6. Sperimentazione del nuovo modello di Agenzia Flussi Contributivi

La sperimentazione del modello individuato di Agenzia Flussi Contributivi, tenuto conto delle procedure tecniche necessarie alla predisposizione di nuovi ambienti informatici, prenderà avvio il **1° aprile 2014** per la definizione delle modalità operative cui seguirà la fase di attuazione, secondo il piano di coinvolgimento di seguito riportato:

Periodo	Regioni
1 settimana Maggio	UMBRIA, FRIULI V. G., TRENTO A. A., MOLISE, MARCHE, ABRUZZO, PUGLIA, CALABRIA
1 settimana Giugno	VENETO, TOSCANA, EMILIA ROMAGNA, LIGURIA, SICILIA, SARDEGNA
1 settimana Luglio	PIEMONTE, VALLE D'AOSTA, LAZIO, CAMPANIA, LOMBARDIA, BASILICATA

Entro le date di seguito riportate, i Direttori regionali di volta in volta interessati, operate le opportune valutazioni, indicheranno almeno una struttura su cui applicare il modello individuato, comunicandolo all'indirizzo di posta elettronica SperimentazioneIntegrazione@inps.it.

Periodo di riferimento	Regioni coinvolte	Data entro cui comunicare la/le prime strutture in sperimentazione
1 settimana Maggio	UMBRIA, FRIULI V. G., TRENTO A. A., MOLISE, MARCHE, ABRUZZO, PUGLIA, CALABRIA	<i>Entro il 10 Aprile</i>
1 settimana Giugno	VENETO, TOSCANA, EMILIA ROMAGNA, LIGURIA, SICILIA, SARDEGNA	<i>Entro il 10 Maggio</i>
1 settimana Luglio	PIEMONTE, VALLE D'AOSTA, LAZIO, CAMPANIA, LOMBARDIA, BASILICATA	<i>Entro il 10 Giugno</i>

Entro la fine del mese di Luglio 2014, la sperimentazione sarà estesa su tutte le Direzioni provinciali integrate.

La sperimentazione prevede la completa integrazione delle attività delle U.O. Posizione assicurativa e Entrate per la gestione dipendenti pubblici, rispettivamente nell'ambito delle U.O. Anagrafica e flussi e Accertamento e gestione del credito, nonché l'integrazione delle attività del Polo dei lavoratori dello sport e dello spettacolo.

Al personale della U.O. Posizione assicurativa, che sarà ricollocato, di norma, come gruppo di lavoro, nell'ambito della U.O. Anagrafica e flussi, rimarranno in carico tutte le attività propedeutiche e connesse all'operazione estratto conto per gli iscritti alle gestioni pensionistiche dei dipendenti pubblici di cui al messaggio n. 20998/2013, fino alla completa sistemazione del conto assicurativo.

Nelle strutture a maggiore complessità operativa sarà eventualmente possibile attivare, previa autorizzazione della DC Organizzazione e della DC Risorse Umane, ulteriori Unità Organizzative.

In questa fase sperimentale, le funzioni di Responsabile dell'Agenzia Flussi Contributivi sono affidate al Responsabile dell'Unità di Coordinamento Operativo.

Per tutto il periodo della sperimentazione, il personale titolare delle posizioni organizzative coinvolte nel processo d'istituzione dell'Agenzia Flussi Contributivi (Responsabili Linea prodotto servizio Servizi al soggetto Contribuente, Polo PALS, Unità Organizzativa Entrate PPAA, Posizione assicurativa PPAA, ecc.) che non possa essere assegnato ad altra posizione organizzativa vacante, potrà essere adibito ai compiti di ottimizzazione previsti dal Verbale d'intesa in materia di posizioni organizzative sottoscritto il 29 novembre 2013, con diritto alla relativa indennità.

7. Le attività centrali di supporto e monitoraggio

Per garantire una completa, corretta e omogenea implementazione degli assetti definiti, la Direzione generale effettuerà attività di monitoraggio e verifica delle azioni svolte, garantendo supporto e affiancamento alle Direzioni regionali e provinciali coinvolte.

Le sedi potranno inviare comunicazioni, richieste di informazioni, chiarimenti ed interventi all'indirizzo e-mail denominato "SperimentazioneIntegrazione@inps.it".

Sono inoltre previsti incontri presso le sedi in sperimentazione finalizzati all'attivazione dei meccanismi di coinvolgimento delle risorse.

Il Direttore Generale
Nori

Allegato N.1

IL RESPONSABILE DELLA AGENZIA FLUSSI CONTRIBUTIVI

Il Responsabile dell'Agazia Flussi Contributivi garantisce il coordinamento funzionale delle funzioni incardinate in Area flussi, con eccezione della funzione di Vigilanza ispettiva.

In quanto tale, è il referente diretto della dirigenza responsabile dell'Area Flussi e a questi risponde collaborando all'individuazione ed attuazione delle azioni necessarie alla piena realizzazione dei risultati operativi gestionali.

A questi è affidata la responsabilità di garantire una gestione unitaria di funzioni logicamente consequenziali, assicurando il coordinamento integrato tra le stesse, le condizioni di legittimità e di regolarità degli atti e la corretta e proficua collaborazione con l'Agazia Prestazioni e Servizi individuali, le altre Unità Organizzative e le Agenzie sul territorio.

La sua responsabilità si caratterizza per la spiccata autonomia operativa che garantisce, in questo modo, una costante attenzione ai livelli di presidio dei prodotti e dei servizi all'utenza nonché ai rapporti operativi con l'Area servizi (Agazia Prestazione e Servizi individuali/Agazia sul territorio) e le funzioni di controllo prestazioni e gestione ricorsi amministrativi e giudiziari.

A lui sono affidate le funzioni di coordinamento e controllo trasversale delle attività proprie delle UO di cui si compone l'Agazia nonché dei Responsabili di procedimento e provvedimento che vi operano (Responsabili Unità Organizzative), anche con la possibilità di sostituirsi ad essi in caso di inerzia.

Nei confronti della direzione di sede è responsabile dei risultati operativi dell'Agazia; supervisiona, quindi, l'attività della stessa nel suo complesso e con i responsabili le singole UO organizza funzionalmente le risorse attribuite, per perseguire gli obiettivi assegnati.

Assicura, attraverso la propria azione di coordinamento e controllo delle attività, il rispetto delle condizioni di legittimità e di regolarità degli atti.

Nell'ambito della sua responsabilità:

- Monitora costantemente i livelli quali/quantitativi raggiunti favorendo l'utilizzo di tecniche di miglioramento continuo e di autovalutazione e un sistema di ascolto dell'utenza.
- Assicura attraverso azioni di monitoraggio e verifica il presidio, da parte delle Unità Organizzative dell'Agazia, del Cassetto bidirezionale, dell'Agenda appuntamenti, Linea INPS e PEC.
- Garantisce la gestione e il presidio del servizio di consulenza per il Soggetto Contribuente nell'ambito del front end di Struttura.
- E' garante dei percorsi di integrazione, flessibilità operativa e qualità del sistema.
- Verifica l'allineamento tra risultati realizzati e obiettivi prefissati.
- Assicura la condivisione nella Agazia delle direttive operative inerenti gli aspetti produttivi, organizzativi e qualitativi, garantendone la corretta attuazione.
- Presidia e migliora il clima aziendale.
- Analizza, con i Responsabili le Unità Organizzative, gli scostamenti dagli obiettivi per ricercarne le cause e attivare i più idonei percorsi di risoluzione del problema.
- Analizza e rimuove problemi operativi connessi a carichi di lavoro, assicurando la capacità produttiva della struttura e la qualità dell'insieme dei prodotti.

Allegato N.2

RIPARTIZIONE PRODOTTI EX SERVIZI AL SOGGETTO CONTRIBUENTE	
ACCERTAMENTO E GESTIONE	CERTIF. REGOLARITA' CONTR.
	CERTIF. REGOLARITA' CONTR
	CERTIF. REGOLAR. CONTRIB.
	AUT AGR.- CERT.REG.CONTR.
	AZ. AGR.- CERT.REG.CONTR.
ACCERTAMENTO E GESTIONE	ARTCOM - DOMANDA DILAZIONE AMM.VA
	DILAZIONI AMM.VA ART/COM
ACCERTAMENTO E GESTIONE	AZ.DM - DOMANDA DILAZIONE AMM.VA
	DILAZIONI AMM.VA
ACCERTAMENTO E GESTIONE	AZ. AGR - DOMANDA DILAZIONE AMM.VA
	AZ. AGR.-DILAZIONI AMM.VA
ACCERTAMENTO E GESTIONE	AUT.AGR - DOMANDA DILAZIONE AMM.VA
	AUT.AGR.-DILAZIONI AMM.VA
ACCERTAMENTO E GESTIONE	AUT.AGR - RIEMMISSIONE MODELLO F24
	AUT AGR.- RIEMMISSIONE F24
Linea di prodotto servizio PSR*	AZ.DM - AUTORIZZ. CONGUAGLIO C.I.G. *
	CIG - GEST. ORDINARIA
	CIG - GEST. EDILIZIA
	CIG - TRATTAMENTI STRAORD
ACCERTAMENTO E GESTIONE	ARTCOM - SERVIZI VARI
ACCERTAMENTO E GESTIONE	IST.RICH.RID.SAN. ART/COM
ACCERTAMENTO E GESTIONE	GES.RICH.RID.SAN. ART/COM
ACCERTAMENTO E GESTIONE	RICALCOLO F24 ART/COM
ANAGRAFICA E FLUSSI	ART/COM VAR.ARCHIVIO DA SOGGETTO
ANAGRAFICA E FLUSSI	ATTESTATI ISCR ART
ANAGRAFICA E FLUSSI	ATTESTATI ISCR COMM
ACCERTAMENTO E GESTIONE	AZ.DM - SERVIZI VARI
ACCERTAMENTO E GESTIONE	DIFFERIMENTO VERSAMENTI
ACCERTAMENTO E GESTIONE	ISTR.RICH.RIDUZ.SANZ.CIV.
	AUT.AGR - SERVIZI VARI
ACCERTAMENTO E GESTIONE	AUT.AGR.-IST.RICH.RID.SAN
ACCERTAMENTO E GESTIONE	AUT.AGR.-GES.RICH.RID.SAN
ACCERTAMENTO E GESTIONE	AUT AGR.- SGR.CALAM.NATUR
ANAGRAFICA E FLUSSI	AUT AGR.- DEL.QUOTE ASS.
ANAGRAFICA E FLUSSI	AUT AGR.- ATTEST.ISCRIZ.

	AZ.AGR - SERVIZI VARI
ANAGRAFICA E FLUSSI	AZ AGR - ABBINAMENTO PIN
ANAGRAFICA E FLUSSI	AZ AGR - RICH. ABILITAZ
ACCERTAMENTO E GESTIONE	AZ. AGR.- SGR.CALAM.NATUR
ACCERTAMENTO E GESTIONE	AZ. AGR.- RIMBORSI
ACCERTAMENTO E GESTIONE	AZ.AGR.-IST.RICH.RID.SANZ
ACCERTAMENTO E GESTIONE	AZ.AGR.-GES.RICH.RID.SANZ
ACCERTAMENTO E GESTIONE	LD - RIMBORSO CTR (MOD. LD/30)
	MOD. LD/30 RIMB. CONTR.
ACCERTAMENTO E GESTIONE	GEST.SEPAR - RIMBORSO
	RIMBORSI LAV. PARASUBORD.
	RIMB.COMMIT.CONT.NON DOV.
	RIMB.COMM-COLL.ECCED.MAX.
ACCERTAMENTO E GESTIONE	ART/COM IN ASSENZA INADEMPIENZE
	ART/COM RIMB.ASSENZA INADEMPIENZE
ACCERTAMENTO E GESTIONE	SOSPENSIONI CARTELLE ESATTORIALI
	REVOCA SOSP. ART.COMM.
	REVOCA SOSP. AZ.AGR.
	REVOCA SOSP. AUT.AGR.
	REVOCA SOSP. AZ.DM
	REVOCA SOSP. GEST.SEP.
	SOSP.SU PARTITE TUTTE GEST.
ACCERTAMENTO E GESTIONE	DURC - SPORTELLO UNICO PREVIDENZIALE
	DICH. UNICA REGOLAR.CONTR
	AZ. AGR.- REG.CONTR. AGR-
ACCERTAMENTO E GESTIONE	AZ.DM - RIMBORSO (GPA10066)
	RIMB.NOTE RETT. PASS. GPA
	RIMB. DM10-V PASSIVI GPA
ACCERTAMENTO E GESTIONE	AUT.AGR - RIMBORSI
	AUT AGR.- RIMBORSI
ACCERTAMENTO E GESTIONE	AZ.DM - RIMBORSO DM PASSIVI (GPA10066)
	RIMB.DM PASS.ATT.GEST.GPA
ACCERTAMENTO E GESTIONE	SERVIZI AL CONTRIB. - SGRAVI
	ART.COM.GEST.SGRAVI SU PA
	AUT.AGR.-GEST.SGRAVI PART
	AZ.AGR.-GEST.SGRAVI PART.
	AZ.DM GEST.SGRAVI SU PART
	GEST.SEP.GEST.SGRAVI PART
ANAGRAFICA E FLUSSI	SERVIZI AL CONTRIB - SERVIZI VARI
	ISCRIZ.FONDO VOLONT.CASAL

	BUONI LAVORO VENDUTI/ACQ.
	RIMB.BUONI LAV. NON UTIL.
	ACQ./VAR. ANAGRAF./VERS.
	REG.RAPP.LAV. POA/PEA
	CERTIFICAZ DISTACCO U.E.
	CERTIFICAZ DISTACCO BILAT
	PALS - SERVIZI AL CONTRIBUENTE
ANAGRAFICA E FLUSSI	IMM. IMPRESA/ATT.IMPRESA
ANAGRAFICA E FLUSSI	VAR.IMPRESA/ATT.IMPRESA
ACCERTAMENTO E GESTIONE	RICH. POSIZIONE CONTABILE
ACCERTAMENTO E GESTIONE	RILASCIO CERT. AGIBILITA'
ACCERTAMENTO E GESTIONE	RIL. ATTEST. REG. CONTRIB
ACCERTAMENTO E GESTIONE	REG. CONTR.INTER.- Spett.
ACCERTAMENTO E GESTIONE	REG.CONTR.INTER.- Sport p
ACCERTAMENTO E GESTIONE	IST.SGRAV./SOSPENS.RUOLO
ACCERTAMENTO E GESTIONE	CONCESS. DILAZIONE CONTRIBUTIVA
ANAGRAFICA E FLUSSI	GEST.MODELLI A1-E101
ACCERTAMENTO E GESTIONE	RICH. ACCANT/RIDUZ. S.C.
ANAGRAFICA E FLUSSI	IMMATRICOLAZ. LAVORATORE
ACCERTAMENTO E GESTIONE	RIMB/TRASF.CONTR.- acc. d

Le attività inerenti alla gestione delle autorizzazioni al conguaglio CIG (ordinaria, straordinaria ed edilizia) passano in carico alla Linea di prodotto servizio/funzione "Prestazioni a Sostegno del Reddito".