

I.N.P.S



793 20 DIC. 2017
DETERMINAZIONE N.....DEL

OGGETTO: Determinazione presidenziale n. 10 del 24 Gennaio 2017. Aggiornamento del modello organizzativo delle Filiali metropolitane, Direzioni provinciali e Filiali provinciali.

IL PRESIDENTE

Visto il D.P.R. 30 aprile 1970 n. 639;

Vista la Legge 9 marzo 1989 n. 88;

Visto il D.Lgs. 30 giugno 1994 n. 479;

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

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 D.P.R. 16 febbraio 2015 con il quale il Prof. Tito Michele Boeri è stato nominato, per la durata di un quadriennio a decorrere dalla data del decreto medesimo, Presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Visto il D.M. del 13 gennaio 2017 con il quale è stata nominata la dott.ssa Gabriella Di Michele, direttore generale dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Visto il Regolamento di Organizzazione dell'Istituto adottato con determinazione presidenziale n. 89 del 30 giugno 2016, modificato da ultimo con determinazione presidenziale n. 125 del 26 Luglio 2017;

Visti, in particolare, gli articoli 18, 19 e 20 che definiscono le funzioni e l'articolazione organizzativa delle Filiali metropolitane, delle Direzioni provinciali e delle Filiali provinciali dell'Istituto;

Visto l'Ordinamento delle Funzioni centrali e territoriali dell'Istituto adottato con determinazione presidenziale n. 110 del 28 luglio 2016, modificato da ultimo con determinazione presidenziale n. 125 del 26 luglio 2017;

Vista la Determinazione presidenziale n. 10 del 24 gennaio 2017, con la quale è stato individuato un primo modello organizzativo per le Filiali metropolitane, le Direzioni provinciali e le Filiali provinciali, volto a garantire la messa in atto delle condizioni organizzative, funzionali ed informatiche, necessarie ai fini del presidio corretto di tutte le attività ad esse afferenti, in fase di prima applicazione del nuovo ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'Istituto;

Considerato che, con decorrenza 1° febbraio 2017, in conformità all'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'Istituto sopra citato, si è proceduto, mediante il conferimento degli incarichi di livello generale, a dare attuazione ai nuovi assetti organizzativi propri della Direzione generale previsti dall'ordinamento medesimo;

Vista la Determinazione presidenziale n. 176 del 6 dicembre 2017 con la quale è stato adottato, in via sperimentale, il nuovo modello organizzativo di Direzione regionale e di Direzione di Coordinamento metropolitano nel senso di conformare ed implementare il contenuto delle macroattività e delle funzioni governate da queste ultime al nuovo assetto organizzativo adottato per le Direzioni di prodotto della Direzione Generale;

Ritenuto di dover procedere ad allineare ed implementare il contenuto delle macroattività e delle funzioni governate dalle Filiali metropolitane, Direzioni provinciali e Filiali provinciali al nuovo modello organizzativo di cui alla determinazione 176/2017 citata, nonché al modello adottato per le Direzioni di prodotto della Direzione generale;

Preso atto della necessità di istituire presso le Filiali metropolitane, Direzioni provinciali e Filiali provinciali, una nuova funzione manageriale denominata "Presidio delle conformità di sede e customer care", in grado di assicurare il monitoraggio, il controllo e l'attivazione delle azioni finalizzate al governo della produzione complessiva del territorio di competenza;

Tenuto conto che il modello organizzativo di Filiale metropolitana, Direzione provinciale e Filiale provinciale, come declinato nell'allegato A che costituisce

parte integrante della presente determinazione, avrà carattere sperimentale e sarà sottoposto a verifica al fine di intervenire e proporre le opportune eventuali modifiche;

Preso atto che, nel rispetto delle procedure previste dal sistema delle relazioni sindacali definite dai vigenti CCNL, è stata effettuata l'informativa con le OO.SS;

Vista la relazione predisposta sull'argomento dalla Direzione generale;

Su proposta del Direttore generale

DETERMINA

L'adozione del modello organizzativo di Filiale metropolitana, Direzione provinciale e Filiale provinciale, come declinato nel testo riportato nell'Allegato A che costituisce parte integrante della presente determinazione.

Il Direttore Generale porrà in essere tutte le attività necessarie all'avvio della sperimentazione del modello organizzativo di cui all'allegato A sopra indicato, verificando e monitorando l'andamento della stessa sperimentazione al fine di intervenire e proporre le eventuali opportune modifiche al modello individuato.

IL PRESIDENTE

Tito Michele Boeri

Documento firmato in originale

ALLEGATO A

Modello organizzativo di Filiale metropolitana, Direzione provinciale e Filiale provinciale

Agli artt. 18, 19 e 20 il vigente Regolamento di Organizzazione individua 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 amministrativa e delle sofferenze creditizie;
- d) Gestione della rilevazione dei fabbisogni di risorse umane, formativi e strumentali;
- e) Controllo del processo di programmazione e budget;
- f) Gestione dei flussi contabili e finanziari;
- g) Informazione istituzionale e relazioni con il pubblico.

In tale ambiti sono chiamate a garantire le attività di produzione, di cui all'art. 21 del vigente Regolamento di Organizzazione, che si articolano 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:
 - ✓ Alle prestazioni pensionistiche legate al conto assicurativo;
 - ✓ Alla diminuzione della capacità lavorativa, alla sospensione o cessazione del rapporto di lavoro;
 - ✓ Al riconoscimento di prestazioni di invalidità e assistenziali;
 - ✓ Alle attività inerenti alle funzioni creditizie e sociali.

La Determinazione presidenziale n. 125 del 26 luglio 2017, che da ultimo ha modificato la determinazioni n.89/2016, ha apportato, agli articoli sopra menzionati, modifiche nelle responsabilità proprie dei Direttori delle Strutture in questione, eliminando la funzione di gestione delle attività professionali e riconoscendo agli stessi la piena responsabilità per la gestione del contenzioso

amministrativo e di quello giudiziario ex art. 10, comma 6 del DL n. 205/2005, in materia di invalidità civile, con l'obbligo di garantire il necessario supporto tecnico-istruttorio per la gestione del contenzioso giudiziario, demandato agli uffici legali territoriali.

Di seguito si indicano le funzioni manageriali assicurate nelle Filiali metropolitane, Direzioni provinciali e Filiali provinciali:

- ✓ **Funzione manageriale "Flussi Contributivi e Vigilanza documentale e ispettiva"** - 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 pertinenza. Governa per il bacino di utenza di competenza la gestione integrata dei controlli sui comportamenti contributivi dei soggetti obbligati, allo scopo di mantenere, aggiornare ed implementare i conti assicurativi individuali ed aziendali.
Garantisce le attività di popolamento delle posizioni assicurative dei lavoratori per effetto della contribuzione obbligatoria e delle forme di contribuzione figurativa.
Presidia al 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.

- ✓ **Funzione manageriale "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, che comprendono la gestione del complesso di attività relative:
 - ✓ *All'ambito Assicurato/Pensionato*: attività connesse alla:
 - Gestione delle posizioni assicurative;
 - Erogazione delle prestazioni pensionistiche legate al conto assicurativo per le gestioni amministrare dall'Istituto, anche in regime di convenzioni internazionali ed europee;

- Gestione delle prestazioni di fine lavoro, montanti di previdenza complementare e indennità in caso morte dei dipendenti della gestione pubblica.

In luogo dell'attuale ambito "Prestazioni a sostegno del reddito", la funzione manageriale in questione assicura il complesso delle attività di produzione e consulenza di front office relative:

- ✓ All'ambito *Ammortizzatori sociali* - attività connesse alla:
 - cessazione del rapporto di lavoro;
 - sospensione del rapporto di lavoro;
 - diminuzione dell'orario di lavoro in costanza di rapporto di lavoro;
 - prestazioni integrative sostitutive della retribuzione e dei trattamenti di fine rapporto, PSR familiare e misure di contrasto alla povertà.
- ✓ All'ambito *Sostegno alla non autosufficienza, invalidità civile e altre prestazioni* - attività connesse alla:
 - erogazione delle prestazioni volte al sostegno alla non autosufficienza (pensioni ed assegni sociali, benefici ex lege 104/1992, prestazioni socio assistenziali, ecc);
 - prestazioni assistenziali legate alla invalidità civile, cecità civile, sordità civile, handicap e disabilità;
 - prestazioni creditizie e di welfare nella PPAA.

Presso le Agenzie complesse, in luogo dell'ambito "Prestazioni a sostegno del reddito", sono governate le attività connesse agli ambiti *Ammortizzatori sociali* e *Sostegno alla non autosufficienza, invalidità civile e altre prestazioni* sopra descritti.

- ✓ **Funzione manageriale "Presidio delle conformità di sede e customer care"**. Tale funzione assicura:
 - Il monitoraggio, controllo e attivazione delle azioni finalizzate al governo della produzione complessiva dell'ambito territoriale di riferimento;
 - Il presidio proattivo del contenzioso per prevenire e deflazionare il ricorso alle vie giudiziarie;
 - L'analisi e monitoraggio dei flussi contabili e finanziari della struttura;
 - La conformità e l'uniformità dei livelli di servizio e il presidio della qualità delle relazioni tra l'Istituto e l'utenza. In questo senso cura lo sviluppo di quanto necessario ad agevolare l'utente garantendo un sistema di monitoraggio, verifica e miglioramento della qualità

offerta, finalizzato ad incrementare il livello di soddisfazione complessivo.

Le Funzioni manageriali "Flussi Contributivi e Vigilanza documentale e ispettiva" e "Prestazioni e servizi individuali", operano in stretta correlazione con la Funzione manageriale "Presidio delle conformità di sede e customer care".

Considerata la diversa complessità delle strutture interessate, le funzioni manageriali sopra indicate sono governate in maniera singola o aggregata da Aree manageriali, individuate nell'ambito del contingente complessivo di Aree attribuito dal Direttore generale alle Direzioni regionali e alle Direzioni di coordinamento metropolitano.

Le Direzioni delle Filiali metropolitane, Direzioni provinciali e Filiali provinciali hanno *la responsabilità della gestione complessiva delle rispettive strutture.*

Presso le Direzioni provinciali e le Filiali metropolitane sono svolte le funzioni professionali legale e medico-legale, secondo le modalità e i livelli di articolazione definiti negli atti organizzativi relativi ai rispettivi rami professionali, sulla base di quanto previsto dagli articoli 18, 19 e 27 del vigente Regolamento di Organizzazione (determinazione presidenziale n. 89 del 30 giugno 2016, modificata da ultimo con determinazione presidenziale n. 125 del 26 luglio 2017)