

**INPS**

**DETERMINAZIONE n. 139 del 29 AGO. 2017**

**Oggetto:** Individuazione delle "Linee guida gestionali dell'Inps per l' anno 2018".

**IL PRESIDENTE**

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

**Vista** la Legge 9 marzo 1989 n. 88;

**Visto** il Decreto Legislativo n. 479 del 30 giugno 1994 e successive modifiche e integrazioni;

**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;

**Vista** la nota n. 6946 del 20 aprile 2017 con la quale il Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali ha approvato la Nota preliminare e il Bilancio preventivo finanziario generale dell'Inps per l'anno 2017, ai sensi dell'art. 3, comma 4 del D.Lgs. n. 479/1994;

**Vista** la deliberazione n. 22 del 18 luglio 2017 con la quale il Consiglio di indirizzo e vigilanza ha approvato la prima nota di variazione al Bilancio di previsione 2017;

**Visto** il "Documento generale di indirizzo" della V Consiliatura del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, approvato con Deliberazione n. 5 del 5 marzo 2014;

**Vista** la Relazione programmatica per gli anni 2018-2020 approvata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con propria Deliberazione n.17 del 9 maggio 2017;

**Visto** il Piano della performance 2017 – 2019 approvato con Determinazione del Presidente n. 79 del 21 aprile 2017, ai sensi del D.lgs n. 150 del 27 ottobre 2009;

**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;

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

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

#### **DETERMINA**

- le "Linee guida gestionali dell'Inps per l'anno 2018" come individuate nel prospetto allegato, che costituisce parte integrante della presente determinazione;
- di dare mandato al Direttore generale di eseguire tutti gli atti conseguenti di competenza.

**IL PRESIDENTE**

**Tito Michele Boeri**

Documento firmato in originale

CIV - LINEA DI INDIRIZZO	LINEA GUIDA GESTIONALE	OBIETTIVO	DESCRIZIONE
<p><b>IL PERSONALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• predisposizione di un piano analitico di distribuzione del personale;</li> <li>• valorizzazione della professionalità e del senso di appartenenza attraverso specifica formazione e più efficiente allocazione dei carichi di lavoro;</li> <li>• progressivo superamento delle consulenze, dei contratti di tipo privatistico e delle esternalizzazioni;</li> <li>• adozione di iniziative dirette a realizzare l'assunzione di un numero adeguato di giovani risorse;</li> <li>• rivisitazione degli standard</li> </ul>	<p><b>1) DECENTRAMENTO DEI SERVIZI, ACCENTRAMENTO DELLA PRODUZIONE E DIFUSIONE DELLE COMPETENZE</b></p>	<p>Miglioramento della presenza sul territorio e della rete di distribuzione dei servizi.</p>	<p>Revisione del modello di presidio territoriale per migliorare la qualità dei servizi erogati e realizzare la piena tracciabilità delle interazioni dell'utente con l'istituto (nuovo modello di agenzia, differenziazione dei poli specialistici, nuove modalità di formazione del personale)</p> <p>Creazione di un sistema integrato di Knowledge Management per la gestione del patrimonio delle conoscenze, delle capacità e delle competenze del personale dell'istituto. Sviluppo/ampliamento delle competenze tecnico-specialistiche in logica consulenziale attraverso l'adozione di specifici programmi, con particolare riferimento ad alcune aree individuate.</p> <p>Efficace trasferimento delle competenze e delle professionalità richieste per la lavorazione di prodotti e l'erogazione di servizi istituzionali, con particolare attenzione a quelli che potrebbero non essere più presidiati a seguito di cessazioni dal servizio o razionalizzazione dei processi produttivi.</p>
		<p>Mantenimento di elevati standard di qualità del servizio</p>	<p>Elaborazione di una metodologia di valutazione del personale al fine di riconoscere le attitudini e gli orientamenti, individuare le eccellenze e potenziare le aree di miglioramento- sulla base della rilevazione delle competenze professionali che ha portato alla realizzazione del Catalogo delle conoscenze (individuazione, raccolta e integrazione dei contenuti informativi).</p>
<p><b>2) PARI OPPORTUNITA'</b></p>	<p>Maggiore consapevolezza del personale rispetto alle competenze attese e ai comportamenti auspicati, guidando i percorsi realizzati e l'agire dei soggetti coinvolti</p>	<p>Formulazione di uno strumento di valutazione dell'impatto, sia sul contesto interno che esterno, delle strategie/attività attuate dall'istituto, che fornisca agli stakeholder un nuovo modello di lettura del suo operato</p>	<p>La predisposizione del Bilancio di Genere permette di avere un monitoraggio costante della consistenza del personale dell'istituto e di tutta la platea degli utenti, ed effettuare analisi della distribuzione dei generi tra le varie categorie.</p> <p>La contemporanea redazione del nuovo Codice di Condotta, ponendo particolare attenzione all'ottica di genere e alla valorizzazione delle differenze, rappresenta inoltre un valido supporto per contrastare ogni forma di discriminazione, diretta ed indiretta, nell'accesso al lavoro, nel trattamento e nelle condizioni di lavoro, nella formazione professionale, nelle promozioni e nella sicurezza sul lavoro, col rafforzamento delle esistenti basi per un ambiente di lavoro improntato al benessere organizzativo ed alla valorizzazione delle differenze.</p>

CIV - LINEA DI INDIRIZZO	LINEA GUIDA GESTIONALE	OBIETTIVO	DESCRIZIONE
<p><b>INFORMATICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• adozione urgente del piano triennale dell'informatica;</li> <li>• reingegnerizzazione dei processi e dei sistemi informativi dell'Istituto;</li> <li>• adozione di azioni specifiche dirette ad assicurare il corretto funzionamento delle procedure connesse con l'erogazione di incentivi contributivi finalizzati alle nuove assunzioni;</li> <li>• evoluzione della struttura informativa ed un costante adeguamento della piattaforma tecnologica;</li> <li>• realizzazione del progressivo potenziamento di una struttura interna;</li> <li>• elaborazione di programmi informativi di particolare semplicità in termini di comprensione ed utilizzo</li> </ul>	<p><b>3) SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE E RAFFORZAMENTO DEI CONTROLLI AUTOMATICI</b></p>	<p>Evoluzione degli applicativi per garantire un'offerta di servizi con sempre maggiori standard di qualità e chiarezza</p> <p>Piani dell'Istituto da adottare nel triennio volti all'erogazione di servizi di qualità all'utenza</p> <p>Evoluzione del sistema informativo Inps anche a supporto dei sistemi antifrode</p>	<p>Programmi volti alla reingegnerizzazione dei servizi all'utenza per renderli facilmente fruibili, garantendo l'efficienza dei processi di lavorazione (completamento del Portale, creazione di un'area di lavoro unica con vista integrata sui vari applicativi per facilitare l'utente interno nella gestione della domanda del cittadino, semplificazione dei processi lato utente).</p> <p>Adozione del Piano Triennale dell'informatica comprendente gli interventi evolutivi del sistema informativo dell'Istituto, verso piattaforme industry standard e private/hybrid cloud.</p> <p>Implementazione del sistema dei controlli per la verifica dei requisiti sulle prestazioni da erogare e sui benefici da riconoscere, attraverso l'integrazione delle banche dati esistenti a supporto dei sistemi antifrode, per l'individuazione di scenari di rischio e la conseguente segnalazione di possibili comportamenti in danno dell'Istituto.</p>

CIV - LINEA di INDIRIZZO	LINEA GUIDA GESTIONALE	OBIETTIVO	DESCRIZIONE
<p><b>QUALITA' DELLE PRESTAZIONI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rimodulazione coerente degli obiettivi e dei relativi indicatori;</li> <li>• adeguate indagini di verifica della qualità e del grado di soddisfazione degli utenti;</li> <li>• attenta valutazione dei risultati raggiunti con la telematizzazione dei servizi, quale opportunità aggiuntiva e non vincolante rispetto alle modalità tradizionali</li> </ul>	<p><b>4) SOVRANITA' DEGLI UTENTI</b></p>	<p>Evoluzione dell'architettura informativa per rispondere alle nuove esigenze dell'utenza</p> <p>Indagini di customer per verificare la qualità e la soddisfazione dell'utenza, conoscere i punti di forza e debolezza del servizio offerto al fine di renderlo più rispondente alle esigenze rilevate. Telematizzazione come opportunità non come vincolo</p> <p>Analisi dei risultati raggiunti e sviluppo/rimodulazione degli indicatori</p>	<p>Evoluzione della struttura informativa allo scopo di consolidare le regole e le verifiche di impatto nel processo di contabilizzazione continua, minimizzando il rischio di errori</p> <p>Rilevazione della qualità-percepita dagli utenti mediante indagini di customer, e integrazione delle risultanze nel sistema di performance ai fini del miglioramento del servizio.</p> <p>Attivazione di un processo di analisi e valutazione complessiva di modelli, assetti organizzativi e territoriali adottati per rispondere alle esigenze dell'utenza, compatibilmente con gli obiettivi dell'Istituto, finalizzato altresì all'evidenziazione di aree di miglioramento e/o reingegnerizzazione del sistema organizzativo e territoriale dell'Istituto.</p> <p>Revisione degli obiettivi e dei sistemi di misurazione della performance organizzativa, sia centrale che territoriale.</p> <p>Prevenzione dei rischi operativi con conseguente riduzione degli impatti economici ad essi connessi in termini di prestazioni indebitamente erogate o di mancati incassi di contribuzione.</p>

CIV - LINEA DI INDIRIZZO	LINEA GUIDA GESTIONALE	OBIETTIVO	DESCRIZIONE
<p>• tempestiva elaborazione dei piani pluriennali e dei criteri generali dei piani di investimento e disinvestimento;</p> <p><u>Per il patrimonio da reddito:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• massima valorizzazione dello stesso;</li> <li>• eventuale rimodulazione della partecipazione ai Fondi comuni di investimento immobiliare;</li> </ul> <p><u>Per il patrimonio immobiliare strumentale:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• completamento degli interventi di ottimizzazione degli spazi delle strutture centrali e territoriali;</li> <li>• possibilità di sviluppare l'integrazione logistica con altri soggetti pubblici;</li> <li>• predisposizione di progetti concreti, tarati su obiettivi di sicurezza e di sostenibilità ambientale;</li> <li>• piano detagliato di valorizzazione, di utilizzo del patrimonio inerente convitti, le case di riposo, gli alberghi, le spiagge e le colonie;</li> </ul> <p><b>PATRIMONIO</b></p>	<p><b>5) RAZIONALIZZAZIONE LOGISTICA E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO</b></p>	<p>Riduzione degli spazi destinati ad archivi nelle sedi, con conseguenti minori costi di manutenzione e gestione.</p> <p>Valorizzazione del patrimonio da reddito con riduzione dei costi di gestione</p> <p>L'avvio della dismissione del patrimonio da reddito, costituisce elemento determinante per la valorizzazione dello stesso.</p> <p>Valorizzazione del patrimonio mobiliare attraverso l'adeguamento della governance societaria e la revisione delle partecipazioni detenute</p> <p>Valorizzazione e pubblicizzazione patrimonio artistico-culturale dell'Istituto</p>	<p>Accentramento degli archivi di deposito, attualmente gestiti o da società esterne o dalle strutture INPS presso un Polo Unico Nazionale. Tale accentramento - intende produrre effetti in termini risparmi di costi di gestione (sia per gli affidamenti in service sia per i costi di struttura) nonché facilitare l'immediata reperibilità della documentazione cartacea.</p> <p>Gli effetti positivi dell'alienazione sono, nel medio-lungo termine, risparmi in termini di spesa (eliminazione dei corrispettivi per gli affidamenti in service), contrazione delle spese di gestione diretta per il patrimonio nonché riqualificazione professionale e riallocazione del personale attualmente impiegato nella gestione nelle linee di produzione dell'Istituto.</p> <p>Adeguamento della governance delle società controllate dall'Istituto e ricognizione, in funzione della revisione straordinaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- di tutte le partecipazioni possedute per mantenere, totalmente o parzialmente, le partecipazioni che forniscono adeguate garanzie di rispetto delle finalità istituzionali, di rendimento nel tempo e che rispondono a criteri di prudente gestione;</li> <li>- del personale, in servizio nella società controllate, per individuare eventuali eccedenze.</li> </ul> <p>Realizzazione di sinergie con altri attori pubblici e privati (Università, Fondazioni, Musei, Ministeri, etc.) e adozione di iniziative per il finanziamento di progetti di valorizzazione del patrimonio artistico-culturale</p>

CIV - LINEA di INDIRIZZO	LINEA GUIDA GESTIONALE	OBIETTIVO	DESCRIZIONE
<p>• attuazione di un sistema di comunicazione capillare per migliorare la conoscenza dei servizi offerti;</p> <p>• redazione della Carta dei servizi dell'Istituto;</p> <p>• potenziamento della presenza dell'Istituto sul web e sui social media;</p> <p>• realizzazione di una comunicazione interna all'Istituto garantendo una condivisione della conoscenza;</p> <p>• promozione della Carta dei valori;</p> <p>• "Piano della Comunicazione" da redigersi con cadenza annuale;</p> <p>• diffusione della cultura previdenziale nel Paese</p> <p>• definizione di opportuni indicatori, con i quali verificare il livello di efficienza ed efficacia degli interventi comunicativi programmati;</p> <p>• coinvolgimento delle sedi territoriali dell'INPS e dei partner di servizio al fine di un miglioramento del rapporto informativo delle medesime sedi con l'utenza;</p> <p>• profonda revisione del linguaggio utilizzato nella comunicazione con gli utenti;</p> <p>• particolare attenzione, nella comunicazione agli utenti, alla motivazione del provvedimento ed alla individuazione dei conseguenti rimedi e dei relativi termini;</p> <p>• efficace presidio dell'immagine dell'Istituto su tutti gli Organi di informazione</p>	<p><b>6) RAPPORTO DIRETTO CON L'UTENZA</b></p>	<p>Sistema di comunicazione capillare per migliorare la conoscenza dell'utenza sui servizi offerti e sulle diverse modalità di richiesta</p> <p>Sistema di comunicazione capillare per migliorare la conoscenza dell'utenza sui servizi offerti e sulle diverse modalità di richiesta</p> <p>Sistema di comunicazione interna per realizzare la condivisione della conoscenza attraverso la tempestiva diffusione delle informazioni al fine di aumentare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa</p> <p>Predisposizione di un sistema per la raccolta dei contenuti informativi del Portale Inps per consentire la maggiore diffusione tra tutti gli utenti</p>	<p>Il piano di comunicazione dovrà contenere tutte le attività divulgative, rivolte agli utenti interni ed esterni, anche attraverso il coinvolgimento delle sedi territoriali e dei partner di servizio, finalizzato al miglioramento del rapporto informativo dell'Istituto con l'utenza e con gli altri interlocutori istituzionali.</p> <p>Inoltre dovrà essere redatta la nuova Carta dei Servizi Integrata, che dovrà evidenziare gli strumenti di trasparenza e dialogo offerti dall'Ordinamento al cittadino.</p> <p>Parallelamente si dovrà migliorare la fruibilità degli "strumenti" a disposizione dei cittadini, incrementando la presenza dell'Inps sui social media.</p> <p>Stesura della Carta dei Valori dell'Inps. E' una dichiarazione di intenti e di valori in cui l'Istituto si riconosce che comprova le azioni, gli atteggiamenti e i comportamenti in tutti gli ambiti di lavoro: dalle dinamiche interne, all'approccio con il territorio, dalla progettazione degli interventi, alla loro realizzazione.</p> <p>Il Portale Inps raccoglie il materiale informativo che di volta in volta le diverse direzioni producono per aggiornare l'utenza sulla disponibilità di nuove prestazioni o la modalità di fruizione delle stesse. Tale patrimonio, costantemente aggiornato e opportunamente catalogato, è la base per il costante aggiornamento dei diversi profili professionali che operano in Inps. Dal lato utente interno, si dovrà realizzare un collegamento tra il Portale di Inps Informa con quello Internet per consentire l'aggiornamento contestuale dei contenuti.</p>

CIV - LINEA di INDIRIZZO	LINEA GUIDA GESTIONALE	OBIETTIVO	DESCRIZIONE
<p><b>ATTIVITA' NEGOZIALE e CONTRATTUALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• attivazione di idonee iniziative per evitare il frequente ricorso a procedure di affidamento diretto e di frazionamento dei contratti;</li> <li>• invio di relazioni semestrali con le quali assicurare la tempestiva e piena conoscenza dell'attività contrattuale posta in essere;</li> <li>• predisposizione di strumenti idonei ad assicurare la piena conoscenza degli effetti di natura economico-patrimoniali delle scelte operate nell'ambito dell'attività contrattuale</li> </ul>	<p><b>7) ACCENTRAMENTO ACQUISTI</b></p>	<p>Miglioramento dell'attività negoziale dell'Istituto attraverso una tempestiva ed adeguata programmazione dell'acquisizione di servizi e forniture.</p> <p>Piena e tempestiva conoscenza dell'attività contrattuale sia per quanto riguarda l'aspetto normativo sia per quello economico patrimoniale</p>	<p>Accentramento presso la Direzione Generale delle procedure di approvigionamento di beni, servizi e lavori con caratteristiche di standardizzazione e continuità mediante l'utilizzo degli strumenti di acquisto e negoziazione previsti dalla normativa vigente</p> <p>Realizzazione di un sistema di monitoraggio delle procedure concorsuali di affidamento che evidenzi, per ogni affidamento, la normativa applicata e le condizioni contrattuali applicate, al fine di individuare interventi organizzativi mirati ad ulteriori risparmi di spesa.</p>



CIV - LINEA DI INDIRIZZO	LINEA GUIDA GESTIONALE	OBIETTIVO	DESCRIZIONE
<p>• riduzione strutturale del contenzioso e l'eliminazione delle criticità presenti a livello territoriale;</p> <p>• predisposizione di un piano complessivo e coordinato di interventi diretti a conseguire la riduzione del contenzioso amministrativo e giudiziario;</p> <p>• adozione di iniziative mirate a ridurre i tempi di lavorazione dei ricorsi amministrativi;</p> <p>• adozione di tutte le iniziative finalizzate a predisporre e presentare ai competenti Organi istituzionali proposte legislative condivise, tendenti ad evitare "ab origine" l'insorgere ed il proliferare di filoni di contenzioso;</p> <p>• costante monitoraggio dei costi diretti ed indiretti del contenzioso;</p> <p>• adeguata formazione del personale finalizzata ad adeguare i tempi di definizione dei ricorsi</p>	<p><b>8) PREVENZIONE E DEFLAZIONE DEL CONTENZIOSO.</b></p>	<p>Attività volte a migliorare le procedure di gestione del contenzioso esistenti e soprattutto ad incrementare il collegamento con le altre procedure</p> <p>Adozione di tutti gli strumenti di deflazione del contenzioso, con particolare riferimento alla qualità dell'azione amministrativa e all'utilizzo di modalità di riesame in autotutela dei provvedimenti di competenza dell'Istituto</p> <p>Normalizzazione delle criticità territoriali</p> <p>Monitoraggio dei costi diretti e indiretti legati al contenzioso giudiziario e amministrativo.</p>	<p>Implementazione dei sistemi informativi che gestiscono i dati del contenzioso al fine di realizzare l'integrazione strutturata e lo scambio dei dati con le procedure interessate nell'ottica di una maggiore condivisione delle informazioni, nonché per consentire una fluidificazione delle attività di difesa</p> <p>Attività volte a prevenire l'insorgere del contenzioso e migliorare la gestione attraverso l'efficientamento dei processi produttivi e l'adozione di comportamenti uniformi sul territorio per ridimensionare le pronunce sfavorevoli all'Istituto.</p> <p>Individuazione di linee di intervento condivise con altri attori istituzionali (es. Ministero della Giustizia) per la deflazione del contenzioso giudiziario.</p> <p>Analisi dei fenomeni che sviluppano contenzioso e individuazione di azioni mirate.</p> <p>Implementazione delle procedure in essere per la rilevazione dei costi legati agli esiti dei contenziosi.</p>

CIV - LINEA DI INDIRIZZO	LINEA GUIDA GESTIONALE	OBIETTIVO	DESCRIZIONE
<p><b>ENTRATE e RECUPERO CREDITI</b></p> <p>potenziamento dell'efficacia delle attuali funzioni e dei controlli; realizzazione di uno scambio di dati e informazioni in modo sistemico e puntuale fra i diversi organismi della Pubblica Amministrazione; potenziamento, nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni, delle attività di verifica amministrativa e di vigilanza; dettagliato monitoraggio dell'andamento del debito contributive e delle ulteriori posizioni debitorie delle Pubbliche Amministrazioni; attivazione di tutte le opportune iniziative per il recupero della contribuzione; adozione di tutti gli strumenti e meccanismi idonei a valutare e monitorare in modo puntuale il rischio di inesigibilità del complesso dei crediti contributivi; adozione, in tema di accertamento e gestione del credito, di tutte le iniziative dirette a migliorare la comunicazione nei confronti dell'utente;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• adozione di tutte le iniziative necessarie per attuare un ulteriore miglioramento legato al rilascio del DURC on line</li> </ul>	<p><b>9) VIGILANZA COOPERATIVA CON IL CONTRIBUENTE</b></p>	<p>Evoluzione dei sistemi per il miglioramento qualitativo delle prestazioni erogate e della capacità di riscossione diretta dei contributi</p>	<p>Potenziamento dell'integrazione tra procedure, banche dati ed il sistema informativo contabile per il monitoraggio delle riscossioni, la semplificazione degli adempimenti e l'aggiornamento tempestivo delle posizioni assicurative.</p>
		<p>Miglioramento del sistema dei controlli volto ad assicurare la congruenza tra accertato e riscosso</p>	<p>Incremento delle attività di controllo sulla correttezza del comportamento dei soggetti contribuenti anche attraverso lo sviluppo del nuovo modello di vigilanza documentale con l'utilizzo di dati presenti su diverse banche dati e l'automazione dei processi di analisi.</p>
		<p>Monitoraggio dell'andamento delle posizioni debitorie delle Pubbliche Amministrazioni</p>	<p>Estensione delle attività di verifica amministrativa, già in uso per le gestioni private, al settore pubblico per la verifica della correttezza contributiva delle Pubbliche Amministrazioni, attraverso il collegamento tra gli applicativi gestionali e l'accertamento contabile. Predisposizione attività ispettive su PP. AA. in coordinamento con INL</p>
		<p>Semplificazione delle comunicazioni al soggetto contribuente Pubblica Amministrazione</p>	<p>Miglioramento della comunicazione con le pubbliche amministrazioni quali soggetti contribuenti, mediante l'estensione, in linea con quanto già in uso per le gestioni private, dell'uso del cassetto bidirezionale per la semplificazione del colloquio tra i soggetti interessati.</p>
<p>Monitoraggio del sistema delle denunce contributive</p>	<p>Definizione di un sistema integrato di controlli al fine di realizzare un puntuale e costante monitoraggio dell'andamento dei flussi Uniemens, diretto alla rilevazione tempestiva delle anomalie che possano influire sul normale iter di gestione dei flussi di denuncia. Creazione di un sistema di monitoraggio al fine di potenziare le verifiche in merito alla permanenza dei requisiti di iscrivibilità alle gestioni artigiani e commercianti.</p>		
<p>Semplificazione nello scambio dei dati tra le PP. AA.</p>	<p>Intensificazione dello scambio dei dati tra PP. AA. per l'ampliamento del servizio Estratto Conto Integrato. Aggiornamento in tempo reale dell'effettiva contribuzione dovuta con conseguente anticipo della rilevazione dell'eventuale credito.</p>		
<p>Semplificazione dei processi di regolarizzazione del soggetto contribuente</p>	<p>Creazione di strumenti per supportare con modalità interattiva e proattiva il soggetto contribuente nei processi di regolarizzazione contributiva</p>		

CIV - LINEA di INDIRIZZO	LINEA GUIDA GESTIONALE	OBIETTIVO	DESCRIZIONE
<p><b>PENSIONI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• adozione delle necessarie iniziative dirette a garantire il miglioramento della qualità di tutti i servizi previdenziali offerti;</li> <li>• correttezza nell'erogazione di tutti i trattamenti previdenziali forniti dall'ex INPDAP;</li> <li>• sviluppo di sistemi di scambio telematico delle informazioni rilevanti ai fini della definizione e gestione delle pensioni in regime internazionale e pagate all'estero;</li> <li>• sostegno e il consolidamento delle relazioni internazionali dell'INPS;</li> <li>• forte sostegno agli uffici sia periferici che centrali dell'Istituto finalizzato a consentire agli stessi il conseguimento della piena operatività e la puntuale applicazione della continua e copiosa produzione normativa in campo pensionistico;</li> <li>• riorientamento del flusso amministrativo per la liquidazione della pensione;</li> <li>• definitiva realizzazione di un unico ed ufficiale strumento per il sistema di calcolo della pensione</li> </ul>	<p><b>10) UNIFICAZIONE PENSIONI</b></p>	<p>Prestazioni omogenee con contrazione dei tempi di liquidazione</p>	<p>Unificazione delle prassi operative, dirette alla revisione ed al miglioramento delle procedure, per ottenere la riduzione dei tempi di liquidazione delle prestazioni; dei rischi di errore e delle frodi a in danno dell'Istituto, anche mediante l'acquisizione automatica delle informazioni presenti negli archivi ai fini dell'erogazione della prestazione richiesta.</p> <p>Individuazione di soluzioni per la tempestiva alimentazione delle posizioni assicurative di tutte le gestioni anche attraverso tavoli tecnici, protocolli operativi e proposte normative.</p>
<p>Miglioramento della qualità dei servizi offerti ai dipendenti pubblici</p>	<p>Azioni volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti all'utenza ex Inpdap, finalizzata alla correttezza nell'erogazione di tutti i trattamenti previdenziali attraverso una gestione completa e diretta del conto assicurativo</p>	<p>Miglioramento della tracciabilità delle prestazioni anche ai fini del controllo di eventuali frodi in danno dello Stato, con particolare riferimento alle prestazioni in regime internazionale e/o pagate all'estero</p>	<p>Sviluppo di un sistema integrato di scambio telematico, mediante la stipulazione di accordi specifici con Istituzioni previdenziali di altri Stati, delle informazioni rilevanti ai fini della definizione, della gestione e del pagamento delle pensioni in regime internazionale, con conseguente riduzione dei rischi di errore e frode nei pagamenti di pensioni in regime internazionale o a favore di residenti all'estero.</p>

CIV - LINEA DI INDIRIZZO	LINEA GUIDA GESTIONALE	OGGETTIVO	DESCRIZIONE
<p><b>AMMORTIZZATORI SOCIALI</b></p>	<p>• tempestivo adeguamento alla continua evoluzione normativa delle prassi amministrative, dei flussi procedurali e degli applicativi informatici;</p> <p>• adozione di iniziative necessarie dirette ad incrementare l'attività di consulenza e di orientamento al servizio dell'utenza;</p> <p>• tempestiva adozione, con riferimento alla CIGO, di linee interpretative ed applicative uniformi sul territorio;</p> <p>• adozione di tutte le iniziative necessarie per migliorare la qualità dei servizi;</p> <p>• verifica e superamento, con riferimento alla gestione di tutti i Fondi di solidarietà ed in particolare del Fondo di integrazione salariale (FIS), delle difficoltà amministrative e delle incongruenze di ordine normativo.</p>	<p><b>11) TEMPESTIVITA' E TRASPARENZA NELL'ASSISTENZA</b></p> <p>Miglioramento della tempestività nell'erogazione delle prestazioni di sostegno al reddito per i cittadini</p> <p>Possibilità per gli utenti abilitati (aziende, consulenti...) di monitorare il ricorso agli ammortizzatori sociali relativi alla CIG</p>	<p>Sviluppo di iniziative dirette ad incrementare le attività di consulenza e di orientamento all'utenza, al miglioramento della qualità dei servizi e al tempestivo adeguamento degli applicativi informatici alla evoluzione normativa, per consentire un'agevole e uniforme accesso alle nuove prestazioni.</p> <p>Potenziamento degli applicativi al fine di pervenire alla dichiarazione DSU precompilata per gli utenti i cui dati siano già reperibili dagli archivi INPS e Agenzia delle Entrate.</p> <p>Miglioramento e semplificazione di tutte le procedure legate all'erogazione della CIG, semplificando, dal lato utente, la compilazione della domanda di accesso alla CIG attraverso la predisposizione automatica dei dati già disponibili in Inps (Uniemens). Per aziende ed intermediari predisposizione di un cruscotto CIG che consenta il monitoraggio della richiesta ed dell'effettivo utilizzo del monte ore di cassa integrazione autorizzate. Rafforzamento dell'interoperabilità tra banche dati, procedure informatiche e sistema contabile, per consentire la gestione di tutte le autorizzazioni relative alle prestazioni dei Fondi di solidarietà.</p>
	<p><b>12) ATTUAZIONE DEL POLO UNICO MEDICINA FISCALE</b></p>	<p>Miglioramento, attraverso verifiche mirate, dell'efficacia degli accertamenti di medicina fiscale</p>	<p>Istituzione del Polo Unico Medicina Fiscale presso l'Inps per la gestione delle visite fiscali dei dipendenti pubblici e privati.</p>

CIV - LINEA di INDIRIZZO	LINEA GUIDA GESTIONALE	OBIETTIVO	DESCRIZIONE
<p><b>NON AUTOSUFFICIENZA, INVALIDITA' CIVILE e ALTRE PRESTAZIONI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• adozione di tutte le iniziative dirette ad estendere all'intero territorio nazionale l'esperienza positiva dell'accentramento nell'INPS delle funzioni di accertamento dei requisiti sanitari;</li> <li>• contrazione dei tempi di erogazione delle prestazioni di invalidità civile;</li> <li>• gestione dell'intero processo in tempo reale nelle sedi in cui è stato attuato l'accentramento dell'intero processo di invalidità civile;</li> <li>• condivisione, nel rispetto della privacy, tra tutte le amministrazioni deputate alla erogazione di specifiche prestazioni delle informazioni relative agli esiti degli accertamenti;</li> <li>• riduzione del contenzioso nonché la realizzazione di un'adeguata formazione dei funzionari preposti;</li> <li>• adozione di tutte le iniziative nei confronti delle Istituzioni dirette ad armonizzare le aliquote contributive dei soggetti già iscritti ai Fondi o Gestioni dell'INPS che erogano prestazioni creditizie e sociali, nonché ad ampliare la platea degli stessi;</li> <li>• predisposizione di un'efficace campagna informativa diretta a far conoscere a tutti gli iscritti ai Fondi o Gestioni dell'INPS che erogano prestazioni creditizie e sociali le modalità e i tempi di accesso alle stesse;</li> <li>• omogeneizzazione, razionalizzazione e valorizzazione delle strutture sociali (convitti, alberghi, case di riposo, ecc.)</li> </ul>	<p><b>13) UNIFORMITA' E TEMPESTIVITA' NEGLI ACCERTAMENTI SANITARI</b></p> <p><b>14) AUMENTO COPERTURA PRESTAZIONI CREDITIZIE E SOCIALI</b></p>	<p>Ottimizzazione del processo di concessione ed erogazione delle prestazioni di invalidità civile</p> <p>Miglioramento del processo per l'accesso alle prestazioni creditizie e sociali; proposta normativa per armonizzazione aliquote ed ampliamento della platea; monitoraggio delle prestazioni erogate</p>	<p>Attivazione di ulteriori convenzioni (CIC) tra l'Inps e le ASL finalizzate all'accentramento, nell'Istituto, delle funzioni di accertamento dei requisiti sanitari di invalidità civile di prima istanza. Estensione del progetto "Invalidità civile in tempo reale".</p> <p>Elaborazione di nuove misure sul trattamento dei dati sanitari, in attuazione delle nuove disposizioni previste dal Regolamento Europeo sui dati sensibili.</p> <p>Semplificazione delle modalità di presentazione della domanda di accesso alle prestazioni sociali e creditizie erogate dall'Istituto con possibilità di presentazione, oltre ai canali già esistenti, anche attraverso gli intermediari istituzionali (patronati, CAF).</p> <p>Elaborazione di una proposta normativa per armonizzare le aliquote contributive fra i diversi fondi ed ampliare la platea degli aventi diritto.</p> <p>Sviluppo di apposite procedure per monitorare la gestione dei prestiti e dei mutui dopo la loro erogazione per prevenire situazioni di morosità e consentire la tempestiva attivazione dell'eventuale recupero del credito.</p>