

INPS

DETERMINAZIONE n. 131 del 10 OTT. 2016

INPS - UFF. OO.CC. - Pervenuto il 11 OTT. 2016

OGGETTO: Relazione sulla performance 2015

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 Boeri è stato nominato, per la durata di un quadriennio a decorrere dalla data del decreto medesimo, Presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Preso atto che il C.I.V con deliberazione n. 8 del 17 giugno 2014 "Relazione programmatica per gli anni 2015-2017" ha individuato le linee di indirizzo per l'azione gestionale dell'Istituto nel triennio di riferimento;

Viste le "Linee guida gestionali per l'anno 2015" approvate con determinazione commissariale n. 178 del 7 agosto 2014;

Visto il Piano della performance 2015-2017 approvato con determinazione commissariale n. 5 del 30 gennaio 2015;

Vista la determinazione presidenziale n. 172 del 21 dicembre 2015 avente ad oggetto "Modifica e aggiornamento dell'allegato tecnico del Piano della Performance 2015-2017";

Visto il decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 "Attuazione della legge 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", ed in particolare l'art. 10 "Piano della performance e Relazione sulla performance";

Vista la legge 11 agosto 2014, n. 114, di conversione del decreto legge 24 giugno 2014, n.90, con cui le competenze dell'ANAC, già CIVIT, relative alla misurazione e valutazione della performance, di cui al d.lgs. 150/2009, sono trasferite al Dipartimento della Funzione pubblica;

Visto il D.P.R. 9 maggio 2016, n. 105 recante "Regolamento di disciplina delle funzioni del Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei ministri in materia di misurazione e valutazione della performance delle pubbliche amministrazioni", emanato in attuazione dell'articolo 19, comma 10, del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 2014, n. 114, con il quale si è dato avvio al processo di riordino delle funzioni in materia di misurazione e valutazione della performance delle pubbliche amministrazioni;

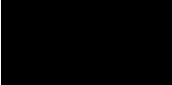
Preso atto che mantengono la loro validità le indicazioni operative già espresse dalla CIVIT con deliberazione n. 5/2012, avente ad oggetto le linee guida relative alla struttura ed alla modalità di redazione della Relazione sulla performance di cui all'art. 10, comma 1, lettera b, del decreto legislativo 150/2009, successivamente confermate con nota n. 5602 del 13.06.2013;

Vista la Relazione sulla performance 2015 predisposta dalla Direzione Generale;

Su proposta del Direttore generale;

DETERMINA

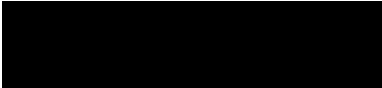
- di approvare la Relazione sulla performance 2015 allegata, che costituisce parte integrante della presente determinazione;
- di trasmettere la Relazione sulla performance 2015 all'Organismo Indipendente di Valutazione per gli adempimenti connessi all'attività di validazione ai sensi dell'art. 14, comma 4, lett. C) del D.Lgs. n. 150/2009;
- di trasmettere la Relazione sulla performance 2015 al Dipartimento della Funzione Pubblica, ai Ministeri vigilanti e al CIV.



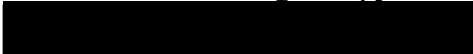
La Relazione sulla performance 2015, con i relativi allegati, dovrà essere pubblicata sul sito istituzionale e inserita nella sezione del Portale della performance del Dipartimento della funzione pubblica.

IL PRESIDENTE

Prof. Tito Michele Boeri



Ufficio di Segreteria
degli Organi Collegiali
Per copia conforme all'originale
Il Direttore



INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Doc. N° 03 20



RELAZIONE SULLA

PERFORMANCE

2015

1 Presentazione della Relazione

La Relazione è articolata secondo lo schema previsto dalle disposizioni vigenti in materia di ciclo della performance di cui all'art. 10, comma 1 lett.b del D.Lgs. n.150/2009 nonché dalle linee guida indicate nella delibera n.5/2012 della ex CIVIT.

In relazione al piano della performance 2015-2017, approvato con determinazione del Commissario straordinario n. 5 del 30 Gennaio 2015 (e successiva modifica allegato tecnico – Determinazione n° 172 del 21/12/2015), vengono evidenziati a consuntivo i risultati ottenuti per l'anno 2015 a fronte degli obiettivi e delle risorse, assegnati alle strutture centrali e territoriali dell'Istituto.

Gli obiettivi strategici e i relativi piani attuativi sono riportati con il grado di realizzazione e le criticità riscontrate.

La Relazione riporta, altresì, i dati finanziari di interesse dell'Istituto nonché l'indicazione delle risorse umane e finanziarie assegnate per il raggiungimento degli obiettivi assegnati e il livello di efficienza ed economicità raggiunta.

Sono parte integrante della stessa le notizie relative al livello di erogazione dei servizi in e-government raggiunto dall'Istituto in attuazione del processo di telematizzazione dei servizi perseguito sin dal 2010 e ormai completato.

Sono infine riportati le tipologie di contatti e il numero degli stessi fatti registrare nei rapporti tra Inps e cittadini e tra Inps e le imprese attraverso i vari canali telematici disponibili; numeri che rappresentano essi stessi il grado di sviluppo del rapporto tra cittadini/imprese e Inps e la vicinanza dell'Istituto al mondo del lavoro e ai cittadini.

Così come previsto dalla ricordata Delibera 5/2012 della CIVIT, sono, inoltre, sinteticamente evidenziate le fasi del Processo di Redazione della Relazione sulla Performance e i soggetti coinvolti.

Nell'attività di redazione si è proceduto con un differenziato e più attento criterio di rappresentazione dei dati.

Nel capitolo dedicato alla *"Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholders esterni"*, il livello di approfondimento è di più immediata comprensione, insistendo sui risultati positivi che continuano a marcare il processo di completa telematizzazione dei servizi avviato in INPS a partire dall'anno 2010.

Nella sezione dedicata ad *"Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti"*, si è invece ritenuto necessario ricorrere ad un linguaggio più tecnico, in assenza del quale correrebbe il rischio di rimanere nascosta e di fatto inutilizzata la complessa elaborazione di dati attinta dal sistema di Indicatori.

Nel capitolo relativo a *“Risorse, efficienza ed economicità”* l’attenzione si è concentrata in particolare sul riscontro dell’efficacia delle modalità di gestione dei costi discrezionali.

Per quanto attiene alle risorse finanziarie le voci di entrata ed uscita sono in prevalenza condizionate direttamente da disposizioni normative in materia di entrate contributive e prestazioni, che in larga misura prescindono dall’azione gestionale rendicontata nella Relazione sulla performance.

Le attività collegate al cosiddetto *“valore economico della produzione”* dispiegano effetti diretti su quelle dinamiche di bilancio per le quali l’Istituto può efficacemente incidere attraverso l’esercizio della discrezionalità amministrativa.

Nel contesto della Relazione, sono evidenziati a consuntivo i risultati organizzativi e produttivi raggiunti rispetto agli obiettivi programmati e alle risorse spese e investite, gli scostamenti, le cause e le misure correttive adottate.

Al fine di sostenere i principi di trasparenza, veridicità e verificabilità dei contenuti, partecipazione e coerenza interna ed esterna, sono descritte anche le attività più importanti realizzate nel corso dell’anno e, inoltre, vengono forniti dati ed informazioni riferite alle prestazioni complessivamente realizzate a livello nazionale e di Direzione Regionale, alla corresponsione degli interessi erogati sulle prestazioni previdenziali e ai relativi tempi di lavorazione e quant’altro serve a rendere immediatamente intellegibili, a tutti i diversi destinatari, i risultati ottenuti.

I dati e le tabelle riportati nella Relazione sono estratti da documenti ufficiali dell’Istituto tra i quali emergono per specifica rilevanza il Rapporto annuale 2015, la Relazione al 31 dicembre 2015 nonché il rendiconto 2015 (adottato con Determinazione presidenziale n° 112 del 29/7/2016).

Indice







1	Presentazione della relazione	1
2	Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholder esterni.....	4
2.1	Il contesto esterno di riferimento.....	4
2.2	L'Amministrazione.....	5
2.2.1	Gli organi istituzionali e altri organismi.....	5
2.2.2	Le articolazioni dell'Istituto.....	6
2.2.3	Il Personale.....	8
2.2.4	Il benessere organizzativo.....	10
2.2.5	Le risorse finanziarie.....	12
2.2.5.1	Le entrate.....	12
2.2.5.2	Le uscite	13
2.2.5.3	I risparmi di gestione	14
2.3	I risultati raggiunti.....	16
2.3.1	L'erogazione dei servizi in e-government.....	16
2.3.2	I servizi erogati su dispositivi mobile.....	18
2.3.3	Il Contact Center multicanale INPS INAIL (CCM).....	18
2.4	Le criticità e le opportunità.....	20
3	OGGETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI.....	21
3.1	L'albero della performance.....	21
3.1.1	Il processo di redazione del piano della Performance	21
3.1.2	Coerenza con la programmazione economico finanziaria e di bilancio	22
3.2	Obiettivi strategici.....	24
3.3	Obiettivi e piani operativi.....	26
3.3.1	Obiettivi assegnati alle strutture centrali.....	27
3.3.2	Obiettivi assegnati alle strutture territoriali.....	28
3.3.3	Qualità del servizio	31
3.4	Obiettivi individuali.....	32
4	RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ.....	32
4.1	Impiego delle risorse umane.....	32
4.2	Produttività.....	33
4.3	Valore della produzione.....	34
4.4	Costi.....	36
4.4.1	Costo medio totale per unità di prodotto	36
4.4.2	Costo medio discrezionale netto	36
4.4.3	Costo discrezionale medio pro capite per materiale di consumo	36
4.4.4	Costo medio pro capite per straordinario	36
4.4.5	Economicità	37
4.4.6	Razionalizzazione logistica.....	37
5	Pari opportunità e bilancio di genere.....	40
6	Il processo di redazione della relazione sulla performance.....	40
6.1	Fasi, soggetti, tempi e responsabilità.....	40
6.2	Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance.....	41
7	Collegamento con il piano di prevenzione della corruzione e con il piano triennale per la trasparenza e l'integrità.....	42

2 Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri *stakeholder* esterni

2.1 Il contesto esterno di riferimento

Nella tabella n. 1 è rappresentato l'impatto che le attività svolte dall'INPS hanno sul contesto esterno di riferimento.

Tabella 1

	Anno 2015
 Sedi (Direzioni Regionali, Provinciali, Metropolitane e Filiali di coordinamento) Agenzie e Agenzie complesse Punti Cliente e Punti Inps (1)	135 359 680
 Flusso finanziario complessivo annuo (somma entrate e uscite)	828 mld
 Numero di contribuenti (2)	22,6 mln
 Aziende iscritte (3)	1,5 mln
 Beneficiari di trattamenti pensionistici Beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito (4)	15,7 mln 4,8 mln
 Tasso di copertura digitale dei processi e servizi Inps Numero servizi erogati on-line Contact Center Multicanale (totale contatti e servizi gestiti) Visitatori del sito istituzionale (nell'anno) Numero medio di visitatori al giorno Numero Pin rilasciati (dato cumulativo) Totale pagine web visitate (nell'anno) Numero medio di pagine web visitate al giorno Numero medio di accessi con Pin al giorno Numero accessi nell'anno ai servizi mobili (via smartphone, tablet, etc.)	100% 144 mln 22 mln 556 mln 1,5 mln 18 mln 5,7 mld 15,6 mln 406 mgl 1,7 mln

(1) Sportelli telematici istituiti presso gli Enti locali e le Pubbliche Amministrazioni

(2) Bilancio assestato INPS

(3) Compresa le aziende agricole

(4) Comprende i soggetti beneficiari di ammortizzatori sociali e prestazioni socio assistenziali

2.2 L'Amministrazione

L'INPS si presenta oggi quale ente preposto alla gestione dell'intero sistema pensionistico pubblico e privato e quale perno essenziale sul quale si muovono sia la complessa architettura delle prestazioni a sostegno del reddito che larga parte delle prestazioni a carattere assistenziale. Le dimensioni, unitamente all'adeguamento costante ai migliori standard di innovazione tecnologica, consentono di realizzare significative economie di scala con riduzione progressiva dei costi di funzionamento. Il dato è facilmente riscontrabile nel confronto con gli altri paesi europei, ove prevalgono modelli di gestione del Welfare caratterizzati da una frammentazione degli Enti che svolgono in maniera disgiunta le attività previdenziali e assistenziali concentrate in Italia in capo all'INPS.

2.2.1 Gli Organi istituzionali e altri Organismi

L'architettura di governo e di gestione dell'Istituto, disegnata dalla legge 122/2010, riportata nel *Prospetto numero 1*, è di seguito sintetizzata.

Ai sensi della Legge 479/1994 sono Organi dell'Istituto:

il **Consiglio di indirizzo e vigilanza**, organo politico dell'Istituto, predispone, tra l'altro, la Relazione Programmatica in cui sono delineate le linee di indirizzo generale e gli obiettivi strategici dell'Inps e approva il bilancio dell'Istituto predisposto dal Presidente dell'Inps;

il **Presidente** dell'Inps è il rappresentante legale dell'Istituto e svolge le funzioni politiche-amministrative;

il **Direttore Generale** ha la responsabilità complessiva della gestione dell'Istituto di cui sovrintende l'organizzazione, l'attività ed il personale, assicurandone l'unità operativa e l'indirizzo tecnico amministrativo;

il **Collegio dei sindaci, organo di controllo**, vigila sull'osservanza della legge e sulla regolarità contabile dell'Istituto;

Operano, altresì, all'interno dell'Istituto:

il **Magistrato della Corte dei Conti**, nominato dal Presidente della Corte stessa, esercita un controllo continuativo sulla gestione dell'Istituto

i Comitati Amministratori delle singole gestioni, fondi e casse hanno il compito di stabilire le modalità di concessione delle prestazioni e di riscossione dei contributi, decidono sui ricorsi e formulano proposte ai vertici dell'Istituto in materia di contributi e prestazioni.

il **Comitato Unico di Garanzia (CUG)**, ha il compito di valorizzare le pari opportunità, il benessere organizzativo e vigilare su eventuali situazioni di discriminazione del personale,

l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) sovrintende alla valutazione della performance, al monitoraggio del funzionamento complessivo

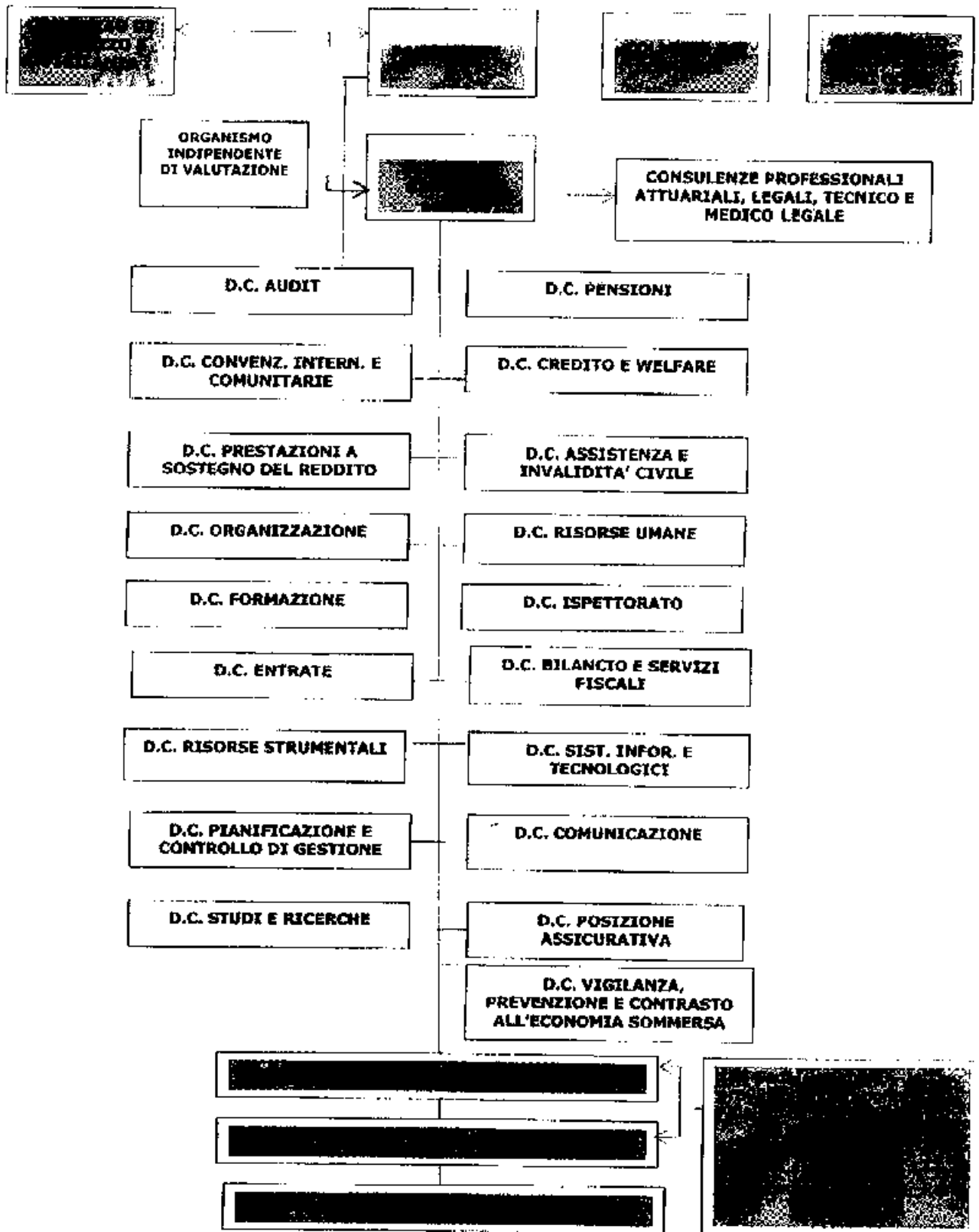
dei sistemi di valutazione e della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni.

2.2.2 Le articolazioni dell'Istituto

La struttura dell'Istituto è articolata:

- Direzione Generale, che attraverso le Direzioni Centrali svolge le funzioni di impulso delle strategie aziendali, di innovazione dei servizi e di coordinamento delle strutture sul territorio, assicurando il governo dell'intero sistema di gestione dell'Ente;
- Strutture territoriali: Direzioni regionali, Direzioni provinciali, Filiali di Coordinamento, Agenzie, Punti clienti e Punti Inps, i Presidi Inps presso i Consolati che qualificano, per i diversi livelli di competenza, la presenza dell'Istituto sul territorio nazionale e internazionale;
- Coordinamenti Generali Professionali, articolati in coordinamenti centrali a livello di Direzione Generale, svolgono funzioni professionali in materia legale, statistico-attuariale, medico-legale e tecnico-edilizia;
- Uffici di Supporto agli Organi, svolgono attività di supporto agli Organi ed alle Direzioni dell'Istituto, attività di studio e ricerche, di approfondimento legislativo;
- Incarichi specifici e Progetti a valenza nazionale inerenti progetti a termine su tematiche specifiche, relative, ad esempio, alle implicazioni del completamento del delicato processo di integrazione degli Enti soppressi, alla raccolta e sistematizzazione delle competenze di innovazione e ad altri aspetti evolutivi di particolare rilievo.

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



2.2.3 Il Personale

Nell'attuale sistema, l'INPS svolge una funzione di particolare rilevanza nell'erogazione diretta di servizi e prestazioni a cittadini ed imprese. Si tratta di attività di particolare complessità, per la difficoltà e mutevolezza del quadro giuridico che ne regola i contorni e che rende indispensabile configurarne lo svolgimento non solo in termini di mero adempimento, ma sempre più verso la prestazione di servizi avanzati di consulenza.

La qualità e professionalità delle risorse umane, unitamente alla capillarità della presenza sul territorio, costituiscono pertanto un fattore determinante ai fini dell'efficienza e dell'efficacia del servizio reso e della conseguente soddisfazione dell'utenza.

Per quanto riguarda la distribuzione del personale sulle diverse strutture organizzative (Direzione Generale, Direzioni Regionali e Strutture Sociali, Direzioni Provinciali e Agenzie), se ne evidenzia il prevalente impiego nelle "strutture di produzione": circa il 90% lavora nelle Direzioni Regionali, Direzioni Provinciali, Agenzie e Strutture Sociali.

La tabella 2 rappresenta la distribuzione del personale in forza all'Istituto suddiviso per area, qualifica funzionale e genere al 31 dicembre 2015.

Tabella 2

PERSONALE PER STRUTTURA AL 31/12/2015					
STRUTTURA	N. DIPENDENTI	% SU TOTALE			
SEDF CENTRALE	2.718	9%			
SEDI TERRITORIALI	26.201	91%			
TOTALI	28.919	100%			

PERSONALE PER QUALIFICA FUNZIONALE E GENERE AL 31/12/2015					
AREA/QUALIFICA	MASCHI	FEMMINE	TOTALE	% MASCHI	%FEMMINE
DIRIGENZA	290	211	501	58%	42%
AREE PROFESSIONALI					
AREA MEDICO LEGALE	314	191	505	62%	38%
AREA TECNICO EDILIZIA	76	17	93	82%	18%
AREA STATISTICO ATTUARIALE	17	23	40	43%	57%
AREA PROFESSIONALE LEGALE	151	168	319	43%	57%
CONSULENTE INFORMATICO	1	0	1	100%	0%
TOTALE AREE PROFESSIONALI	559	399	958	58%	42%
AREE A/B/C					
AREA A	627	346	973	64%	36%
AREA B	2.054	3.149	5.203	39%	61%
AREA C	8.798	12.466	21.264	41%	59%
TOTALE AREE	11.479	15.961	27.440	42%	58%
INSEGNANTI	3	17	20	15%	85%
TOTALE COMPLESSIVO	12.331	16.588	28.919	43%	57%

Nel corso del 2015 è continuato l'esodo di personale per pensionamento non sostituito a causa del persistere del blocco delle assunzioni.

Oltre al personale riportato in tabella 2 vi sono medici e assistenti sociali in convenzione con l'Istituto per lo svolgimento delle attività medico legali legate al processo di riconoscimento dell'invalidità civile.

La tabella 3 mette a confronto la dotazione organica e consistenza del personale (MPS anni 2013 - 2015)

Tabella 3

Anno	Dotazione organica*	Consistenza al 31.12 ^{N.L.}	Carenza %
2013	29.999	31.848	6,16
2014	29.999	30.837	2,79
2015	29.999	28.919	-3,59

*dotazione organica determinazione commissariale n. 58 del 12.05.2014

† per l'esercizio 2015 la consistenza è aggiornata al 31.12.2015

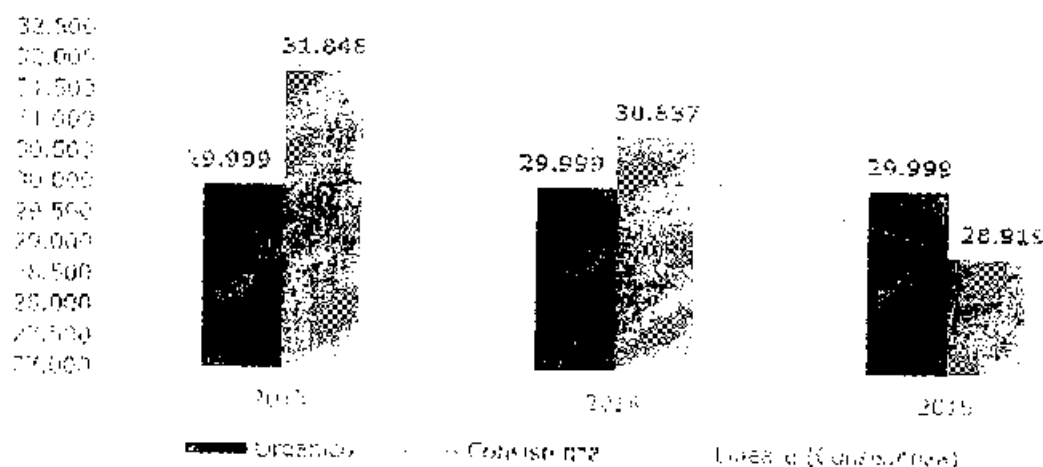
La tabella 4 pone a raffronto la tipologia di unità presenti alla data del 31 dicembre 2015 con la dotazione organica approvata con determinazione del 12 maggio 2014, n. 58.

Tabella 4

	QUALIFICA	Organico det. 58/2014	Consistenza al 31.12.15
PERSONALE DIRIGENZIALE	Dirigenti 1^ fascia	48	46
	Dirigenti 2^ fascia	464	455
	Totale personale dirigenziale	512	501
PERSONALE NON DIRIGENZIALE E DELLE ALTRE PROFESSIONALITA'	Totale medici e professionisti	996	958
	Area C	21.764	21.764
	Area B	5.693	5.203
	Area A	1.022	973
	Insegnanti	12	20
	Totale personale non dirigenziale	29.487	28.418
	TOTALE GENERALE	29.999	28.919

Il grafico che segue illustra il trend di progressiva e costante diminuzione del personale ed il relativo confronto tra la dotazione organica e la consistenza, negli anni dal 2013 al 2015.

Grafico 1.- Dotazione organica e consistenza del personale anni 2013 - 2015 (IV trimestre)



La tabella 5 riporta i giorni di assenza del personale presente in Istituto alla data del 31 dicembre 2015.

Tabella 5

QUALIFICA/PROFILO	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU.	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.	TOTALI
DIRIGENTI PRIMA FASCIA (**)	179	82	70	111	89	162	181	655	125	102	88	212	2056
DIRIGENTI SECONDA FASCIA	1551	1104	1106	1455	986	1837	2368	4860	1499	1108	931	2082	20887
MEDICI	1760	1295	1317	1752	1382	2546	2880	5076	1692	1280	1104	2529	24613
PROFESSIONISTI (***)	1221	924	954	1277	879	1740	2431	5205	1181	814	727	2003	19356
RUOLO AD ESAURIMENTO (ART.15)													0
ALTRO PERSONALE	124431	94235	90991	112135	90288	144717	174265	252252	111368	91910	85581	151470	1523643
TOTALI	129142	97640	94438	116730	93624	151902	182125	268048	125865	95214	88431	158296	1590555

Legenda:

(*) I FIDUCIARI, ASS. MA. C.I.L.A., LEGGE 11/77, ASS. ALTA, ALTA E ALTRA E CANGE DI ALTRI PERSONE E PROF. SCOPPI AL. IN IS. E C.T. NON SONO STATE CONSIDERATE LE GIORNATE RELATIVE ALLA FORMAZIONE

(**) ESCLUSO IL DIP. DI P. S. (P. S.)

(***) INCLUSO I LEGALI

2.2.4 Il benessere organizzativo

Il "benessere organizzativo" fa riferimento allo stato di salute di un'organizzazione in rapporto alla qualità della vita, al grado di benessere fisico, psicologico e sociale della comunità lavorativa, finalizzato al miglioramento qualitativo e quantitativo dei risultati.

Nell'ambito delle iniziative finalizzate a sviluppare processi di miglioramento nel campo del benessere organizzativo, l'Istituto ha proseguito nella direzione, intrapresa da tempo, di adottare disposizioni organizzative finalizzate a migliorare costantemente l'ambiente di lavoro.

Tra queste, in primo luogo vi è la tutela della salute dei dipendenti sui luoghi di lavoro che rappresenta un'essenziale funzione sociale di sicurezza del lavoratore sotto il profilo psico-fisico.

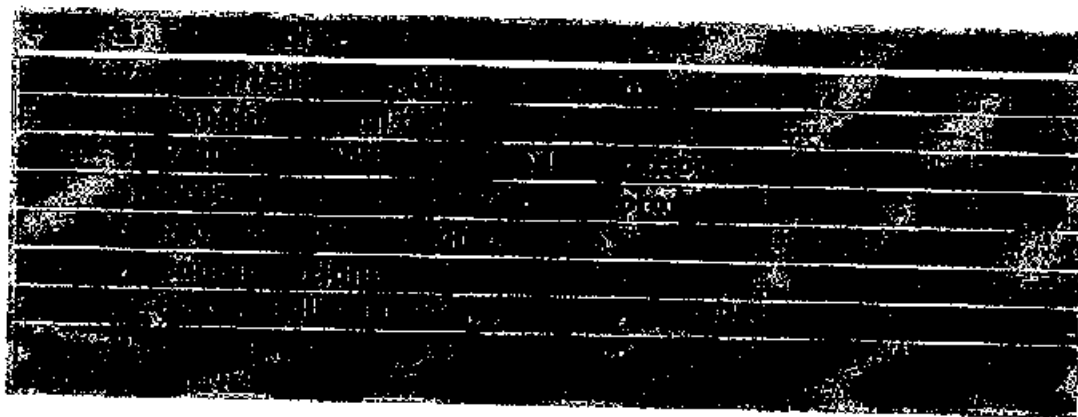
Le attività di tutela della sicurezza dei lavoratori hanno riguardato la predisposizione del servizio di prevenzione e protezione nelle strutture operative, la nomina delle figure previste dalla normativa (responsabili della sicurezza), l'assegnazione dei compiti di tutela della salute dei dipendenti al medico competente, l'elaborazione della mappa dei rischi, l'emanazione ed il costante aggiornamento del "Manuale della sicurezza". Sono stati effettuati appositi interventi formativi al personale sulla base delle preventive analisi sui reali fabbisogni.

Sulla intranet dell'Istituto è stata attivata una "Bacheca informativa elettronica", per diffondere la cultura della sicurezza sui luoghi di lavoro ed è stato formalizzato il "Piano per la gestione delle emergenze" dove vengono illustrate le procedure di emergenza e di evacuazione che i dipendenti devono seguire in caso di necessità.

L'Amministrazione nel 2015 ha avviato un'indagine sul benessere organizzativo del personale dipendente mediante la somministrazione di un questionario on-line.

Il questionario, volto a valutare il livello di benessere organizzativo ed individuale percepito dal personale stesso con domande ritenute attinenti alla realtà lavorativa dei soggetti destinatari, è stato appositamente predisposto dal Presidio Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e dalla Direzione Centrale Organizzazione, che ne ha curato la consulenza metodologica, l'elaborazione statistica dei risultati e la redazione del report.

Il questionario 2015 ha preso in considerazione 9 macro - fattori:



L'indagine sul benessere organizzativo realizzata per l'anno 2015 ha posto in evidenza che il livello medio di "benessere organizzativo ed individuale" percepito dal personale INPS risulta in leggera diminuzione rispetto allo scorso anno. Su una scala da 1 a 4 il livello medio percepito 2015 scende infatti al valore di 2,38, da quello di 2,44 registrato nel 2014. Il personale INPS

continua comunque ad essere sorretto da un buon senso di appartenenza e spirito di servizio, in maniera sostanzialmente invariata rispetto al 2014. Emergono in particolare i seguenti fattori motivanti:

- ↓ la consapevolezza dell'importante ruolo sociale del proprio lavoro;
- ↓ l'orgoglio di lavorare in un Ente considerato all'avanguardia nel panorama della Pubblica Amministrazione;
- ↓ il contatto positivo con l'utente esterno ed interno.

Sussiste però la presenza di alcuni fattori cosiddetti "frustranti":

- ↓ la percezione di scarso equilibrio fra impegno quotidianamente richiesto al personale e retribuzione, probabilmente indotta dall'effettivo aumento dell'impegno e dello sforzo richiesto al personale in assenza di corrispondente adeguamento delle retribuzioni ferme ormai da molti anni.
- ↓ la mancanza di adeguata protezione allo sportello, già fortemente avvertita lo scorso anno, quest'anno mostra un ulteriore ed evidente peggioramento;
- ↓ la mancata valorizzazione delle professionalità interne all'Istituto, percepita in ulteriore peggioramento rispetto allo scorso anno.

2.2.5 Le risorse finanziarie

Nel presente capitolo viene riportato l'andamento delle entrate e delle uscite nel 2015 rappresentato con il confronto del 2014.

2.2.5.1 Le Entrate

Le Entrate al bilancio dell'Inps sono rappresentate da contributi versati dai lavoratori dipendenti e autonomi e dalle aziende nonché dai trasferimenti dal Bilancio dello Stato previsti da specifiche norme di legge.

L'andamento delle stesse è, pertanto, condizionato da variabili che solo parzialmente sono legate all'iniziativa discrezionale dell'Istituto.

La tabella 6 riassume l'andamento delle entrate nel 2015 evidenziando che il complessivo ammontare del totale, pari a 415.105 milioni di euro deriva da entrate contributive per 214.787 milioni di euro, mentre le entrate derivanti da trasferimenti dal bilancio dello Stato - dovute ai trasferimenti a copertura di oneri non previdenziali posti a carico della Gias - sono pari a 103.773 milioni di euro mentre, quelle per altri trasferimenti correnti - regioni ed altri Enti del settore pubblico- sono 184 milioni di euro.

Tabella 6

ENTRATE				
Anno 2014 – 2015 (milioni di euro)				
Aggregati	Valori assoluti		Variazioni 2015/2014	
	2014	2015	assolute	%
Entrate contributive	211.462	214.787	3.325	1,6
Entrate derivanti da trasferimenti correnti	98.733	103.957	5.224	5,3
<i>Trasferimenti dal bilancio dello Stato</i>	<i>98.441</i>	<i>103.773</i>	<i>5.332</i>	<i>5,4</i>
<i>Altri trasferimenti correnti</i>	<i>293</i>	<i>184</i>	<i>-109</i>	<i>-37,2</i>
Altre entrate correnti	4.334	4.354	20	0,5
ENTRATE CORRENTI	314.529	323.098	8.569	2,7
Alienazione di beni patrimoniali e riscossioni di crediti	7.979	8.413	434	5,4
Partite di giro	60.381	62.100	-1.719	-2,8
ENTRATE FINALI	382.889	393.611	10.722	2,8
Trasferimenti in conto capitale	21.709	3.511	-18.198	-83,8
Accensione di prestiti	19.376	17.983	-1.393	-7,2
TOTALE ENTRATE	423.974	415.105	-8.869	-2,1

2.2.5.2 Le Uscite

La tabella 7 illustra l'andamento delle Uscite del Bilancio dell'Istituto, registrate per il 2015 (dati da consuntivo 2015). Sul totale delle Uscite, pari a 413.672 milioni di euro, le pensioni hanno assorbito € 273.075 mln. a fronte dei 34.756 mln di euro destinati alle prestazioni temporanee. Le spese di funzionamento sono state pari a 2.328 mln.

Tabella 7

Aggregati	Valori assoluti		Variazioni 2015/2014	
	2014	2015	assolute	%
FUNZIONAMENTO	2.466	2.328	-138	-5,6
INTERVENTI DIVERSI	318.427	323.890	5.463	1,7
<i>Pensioni</i>	<i>268.817</i>	<i>273.075</i>	<i>4.258</i>	<i>1,6</i>
<i>Prestazioni temporanee economiche</i>	<i>34.583</i>	<i>34.756</i>	<i>173</i>	<i>0,5</i>
<i>Altri interventi diversi</i>	<i>15.027</i>	<i>16.059</i>	<i>1032</i>	<i>6,9</i>
TRATTAMENTI DI QUIESCENZA, INTEGRATIVI E SOSTITUTIVI	314	312	-2	-0,6
SPESE CORRENTI	321.207	326.530	5.323	1,7
Investimenti	8.601	7.442	-1.159	-13,5
Partite di giro	60.381	62.100	1.719	2,8
SPESE FINALI	390.189	396.072	5.883	1,5
ONERI COMUNI	40.793	17.600	-23.193	-56,9
TOTALE USCITE	430.982	413.672	-17.310	-4,0

La tabella 8 riporta la suddivisione delle somme destinate al pagamento delle pensioni negli anni 2014 e 2015 suddivise per gestioni.

Tabella 8

USCITE PER PENSIONI				
Anni 2014-2015 (milioni di euro)				
Aggregati	Valori assoluti		Variazioni 2015/2014	
	2014	2015	assolute	%
Pensioni				
"Fondo Pensioni Lavoratori dipendenti (comprese le gestioni a contabilità separata)"	112.211	111.625	-586	-0,5
Gestione Dipendenti Pubblici	57.683	57.799	116	0,2
Gestioni Lavoratori Autonomi e Parasubordinati	26.712	26.953	241	0,9
Altri fondi	72.211	76.698	4.487	6,2
Totale	268.817	273.075	4.258	1,6

Nel 2015 le spese per pensioni passano da 268.817 milioni di euro a 273.075 milioni con un incremento dell'1,6% rispetto al 2014. L'incremento è dovuto essenzialmente alla spesa relativa ai fondi speciali (+6,2%) ed in minor misura a quella della Gestione lavoratori autonomi e para subordinati (+0,9%) e gestione dipendenti pubblici (+0,2%). La spesa per pensioni della Gestione privata diminuisce invece dello 0,5%.

2.2.5.3 I risparmi di gestione

Negli ultimi anni, l'INPS è stato destinatario di molteplici disposizioni normative inerenti la riduzione e il contenimento della spesa che hanno aumentato notevolmente l'entità dei riversamenti al bilancio dello Stato, a titolo di economie sulle spese dell'Istituto (2.092,8 mln. nel periodo compreso tra il 2012 e il 2015) senza recare alcun beneficio alle gestioni amministrative che sostengono l'onere per il trasferimento allo Stato dei risparmi conseguiti.

La tabella 9 riporta un riepilogo dei principali provvedimenti normativi con i relativi effetti finanziari.

Le tipologie di spesa maggiormente colpite dai tagli riguardano i servizi tecnologici e informatici, postali, di pagamento delle prestazioni pensionistiche effettuati dagli istituti bancari e da Poste Italiane S.p.a. e quelli resi dai CAF. Un crescente contributo alla riduzione dei costi è scaturito, inoltre, dagli interventi di razionalizzazione degli spazi e della logistica, avviati nell'ambito del più ampio processo d'integrazione delle risorse umane e strumentali dell'Istituto con quelle derivanti dalla soppressione degli enti previdenziali.

E' peraltro importante segnalare che gli effetti delle suddette riduzioni di spesa sono oggetto di monitoraggio costante da parte dell'Istituto, generando preoccupazione sulle prospettive future di mantenimento degli attuali standard di qualità, ulteriormente accentuata dal persistente processo di rarefazione delle risorse di personale, che colpisce in modo particolare quelle sedi nelle quali al pensionamento di funzionari esperti per materia spesso consegue la completa scomparsa di un presidio di professionalità sul territorio. Con evidente appesantimento delle attività per l'intera struttura INPS e relativi effetti sulla qualità delle prestazioni erogate.

Tabella 9

Riduzioni di spesa derivanti da provvedimenti legislativi comportanti il versamento delle relative economie al bilancio dello Stato nel periodo 2012 - 2015 (milioni di euro)				
PROVVEDIMENTO NORMATIVO	2012	2013	2014	2015
1) Disposizioni varie antecedenti al 2011	80	75,6	75,6	75,6
2) Legge 183/2011, (Legge di stabilità 2012) art. 4, c.66.	48	8	13,2	13,2
3) Legge 214/2011 di conversione del D.L. 201/2011, art. 21, c. 8	20	50	100	100
4) Legge 44/2012 di conversione del D.L. 16/2012, "semplificazione fiscale" - art. 13	48	-	-	-
5) Legge 92/2012 "riforma del mercato del lavoro", art. 4, c. 77	-	72	72	72
6) Legge 135/2012 di conversione del D.L. 95/2012 "Spending Review" (riduzione dei consumi intermedi: 5% nel 2012; 10% a decorrere dal 2013) - art. 8, c. 3	45,3	90,5	90,5	90,5
7) Legge n. 228/2012 (legge di stabilità 2013) art. 1, cc 108-110.	-	240	240	240
8) Legge n. 147/2013 art.1, c.457. Legge 114/2014 di conversione del D.L. 90/2014	-	-	-	4,3
9) Legge 89/2014 di conversione del D.L. 66/2014 "Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale" (a decorrere dal 2014 ulteriore riduzione del 5% su base annua dei consumi intermedi.) - art. 8, c.4 lett. c) e art. 50 c.3. Per il 2014 l'importo è stato stabilito in 8/12	-	-	30,2	45,3
10) Legge n. 190/2014 (legge di stabilità 2015) art. 1, cc. 305 e 307	-	-	-	52
11) Legge 109/2015 di conversione del D.L. 65/2015 art. 6, c. 2	-	-	-	1
TOTALE	241,3	536,1	621,5	693,9
TOTALE 2012-2015	2.092,8			

2.3 I risultati raggiunti

Si espongono di seguito i risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi con attenzione mirata essenzialmente all'impatto della costante innovazione telematica sulle differenti categorie di stakeholder.

2.3.1 L'erogazione dei servizi in e-government

L'INPS ha consolidato nel 2015 l'architettura di e-government che consente la totale gestione telematizzata delle prestazioni istituzionali.

L'accesso ai servizi on-line avviene con il codice di accesso personale (Pin) che, su richiesta, viene inviato gratuitamente all'utente.

La tabella 10 espone i dati relativi ai PIN con riferimento alle categorie di utenza.

Tabella 10

Numero di Pin con almeno un accesso al Portale internet Inps	
Anno 2015	
Cittadini	10.514.966
Aziende	184.431
Consulenti	61.117
Patronati	15.406
CAF	15.065
Comuni	18.925
Associazioni di categoria	4.233

Nella tabella 11 si illustrano i volumi dei principali servizi erogati on-line nel 2015 (con i dati 2013-2014 per confronto), suddivisi per tipologia di utente.

Tabella 11

Descrizione	Numero Servizi on-line erogati per tipologia di utente - Gestione privata			Var. % 2015/2014
	2013	2014	2015	
Servizi erogati ai cittadini	26.626.225	30.835.037	43.015.642	39,5%
Servizi erogati alle imprese	21.127.018	24.768.325	24.251.500	-2,1%
Servizi erogati ai Patronati	45.743.445	54.046.261	40.579.772	-24,9%
Servizi ai CAF	3.995.498	3.588.637	2.559.234	-28,7%
Servizi ai Comuni	2.862.502	2.278.129	2.246.496	-1,4%
Servizi agli Enti Pubblici Previdenziali	5.559.010	14.114.329	10.631.197	-24,7%
Servizi alle ASL	667.318	679.982	512.176	-24,7%
Servizi alle Associazioni di Categoria	100.816	110.176	97.676	-11,3%

La tabella 12 evidenzia il numero di alcuni dei principali servizi erogati on-line.

Tabella 12

Numero Servizi on-line – Gestione privata. Anni 2013-2014 - 2015				
Descrizione	2013	2014	2015	Var. % 2015/ 2014
Dichiarazioni ISEE rilasciate	6.107.916	6.062.026	4.566.040*	-24,7%
Lavoratori dipendenti: Denunce contributive individuali	154.988.844	153.120.669	155.049.099	1,3%
N. certificati medici on-line ricevuti	19.530.874	19.252.231	18.793.398	-2,4%
Denunce contributive aziende	18.201.342	17.644.692	17.540.022	-0,6%
N. DURC emessi	5.649.599	5.298.389	4.044.277	-27,7%
di cui INAIL	2.955.118	2.660.678	2.136.173	
di cui INPS	1.807.907	1.866.140	1.486.609	
di cui CE (Cassa Edile)	891.474	771.621	421.495	

La tabella 13 illustra alcuni dati significativi sull'accesso al portale internet Inps nel 2015 evidenziando come il processo di informazione e erogazione dei servizi in via telematica sia ormai sempre più patrimonio dei cittadini e delle imprese e di quanti hanno rapporti a qualsiasi titolo con l'Istituto.

Tabella 13

Accessi al Portale internet Inps Anni 2013 - 2015				
Descrizione	2013	2014	2015	Var. % 2015/2014
N. visitatori nell'anno	429.887.164	550.081.902	556.641.159	1,2%
Media visitatori giornalieri	1.177.773	1.507.074	1.525.044	1,2%
N. pagine web visitate nell'anno	4.582.258.225	5.487.128.206	5.729.246.379	4,4%
Media n. pagine visitate al giorno	12.554.132	15.033.228	15.696.565	4,4%
Totale Pin rilasciati al 31 dicembre	14.458.516	16.049.896	18.166.989	13,2%
Numero e-mail ricevute	16.945.664	24.391.663	33.160.093	35,9%
N. totale pagine web sul sito	36.410	42.634	44.685	4,8%
N. moduli scaricabili on-line	544	816	763	-6,5%
N. moduli compilabili on-line	537	757	746	-1,5%

2.3.2 I servizi erogati su dispositivi mobili

L'Istituto al fine di essere sempre più vicino al cittadino ha sviluppato le applicazioni di "Inps Servizi Mobile" che permettono di interagire con alcuni servizi online presenti sul sito web www.inps.it per mezzo di dispositivi mobili (cellulari, smartphone e tablet).

Semplici e intuitivi, i nuovi servizi, permettono, tra le tante visualizzazioni e gestioni, di avere informazioni sulle sedi dell'Inps e di effettuare la consultazione del proprio estratto conto contributivo, della corrispondenza intercorsa con l'Inps e dello "stato pratiche" per gli utenti della gestione dipendenti pubblici.

Le applicazioni permettono inoltre di effettuare la ricerca di uffici postali, tabaccai e sportelli bancari vicini presso i quali è possibile ad esempio versare i contributi per i lavoratori domestici, pagare il riscatto di laurea e le ricongiunzioni o acquistare e riscattare i voucher di lavoro.

Con il servizio informativo "Mobile Inps Ufficio Stampa", disponibile per smartphone e tablet, gli utenti ricevono su dispositivi mobili i comunicati stampa e le news, rimanendo costantemente aggiornati sulle comunicazioni dell'Istituto in tempo reale.

Il successo dell'iniziativa si riscontra nel forte incremento del suo utilizzo come evidenziano i volumi dei servizi erogati su dispositivi mobili nel confronto 2014-2015 (tabella 14).

Tabella 14

Servizi mobile erogati (cellulari, smartphone, tablet)			
Anni 2014-2015			
Descrizione	2014	2015	Var. % 2015/2014
Servizi ai cittadini	2.017.610	4.177.389	107,0%
Servizi ad aziende/intermediari	8.242	2.562	-68,9%
Ufficio Stampa	178.316	68.736	-61,5%

2.3.3 Il Contact Center Multicanale Inps-Inail (CCM)

Il Contact Center Inps-Inail offre agli utenti (compresi i residenti all'estero) una struttura di comunicazione che garantisce fruibilità e tempestività di informazioni e servizi.

Tramite operatori dedicati e servizi automatici, il Contact Center Inps-Inail risponde alle richieste di informazioni degli utenti su aspetti normativi e procedurali e su singole pratiche, sia dell'Inps che dell'Inail, acquisisce domande dei servizi telematizzati e fornisce servizi erogabili in tempo reale, costituendo uno "sportello virtuale" al servizio del cittadino.

Nel caso sia necessario, il Contact Center Inps-Inail trasmette una segnalazione alle strutture territoriali degli Enti (quesiti di Back Office), le quali provvedono a prendere contatti con l'utente e a fornire tutta l'assistenza del caso. Inoltre, qualora sia indispensabile effettuare un'attività di consulenza con funzionari esperti per materia, l'operatore prenota un appuntamento presso la struttura territoriale competente. È inoltre a disposizione degli utenti il servizio InpsRisponde, un ulteriore canale per inoltrare richieste di chiarimenti su aspetti normativi/procedurali o di informazioni su singole pratiche, tramite la compilazione di un form on line fruibile sul sito Web istituzionale. InpsRisponde è gestito, al primo livello, dagli operatori del Contact Center Inps-Inail e dalle sedi Inps, in caso di quesiti particolarmente complessi. Nel corso del 2015 gli operatori hanno gestito circa 22 milioni di contatti. I dati riassuntivi del servizio Contact Center multicanale sono evidenziati, nel confronto 2014-2015, nella tabella 15.

Tabella 15

Il Contact Center multicanale in numeri - Anni 2014-2015

Descrizione	2014	2015	Var % 2015/2014
Contatti gestiti da operatore	22mln	22mln	0,0%
Quesiti InpsRisponde	523.942	462.236	-11,8%
Quesiti inoltrati dal CCM alle sedi (Back Office)	760.015	823.466	8,3%
Numero Pagamenti effettuati via CCM	1.584	1.144	-27,8%
Valore in euro Pagamenti effettuati via CCM	344.508	238.404	-30,8%
Chiamate via Web e SKYPE	338.085	440.562	30,3%

Nella tabella 16 sono esposti i principali servizi erogati dal Contact Center, tramite risponditore automatico.

Tabella 16

Principali servizi erogati tramite risponditore automatico

Servizio	Numero di richieste 2015	% sul totale
Voucher	576.397	43,2%
Cud unificato	471.144	35,3%
Stato domanda	94.765	7,1%
Estratto contributivo	62.963	4,7%
Estratto pagamenti	58.197	4,4%
Dettaglio rata pensione	31.743	2,4%
Stato pagamenti*	28.255	2,1%
Invio MAV	10.211	0,8%
Stato richiesta LineaINPS	250	0,02%
Totale	1.333.925	100,0%

*Il servizio è attivo dal 21/03/2015

2.4 Le criticità e le opportunità

Negli ultimi anni diverse sono state le criticità che l'Istituto ha dovuto affrontare per dare continuità alle azioni volte al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e delle imprese, in considerazione anche del ruolo che l'INPS svolge nel sistema del Welfare italiano.

Una delle criticità più rilevanti, aggravatasi nel corso del 2015, è stata la diminuzione del personale in servizio in ragione dell'impossibilità di attuare il necessario turn over (cfr. il paragrafo 2.2.3) che eviterebbe il gap generazionale e l'assottigliamento delle professionalità.

Il depauperamento delle risorse umane potrebbe essere causa, anche nel breve periodo, di una diminuzione della qualità dei servizi resi.

Tale situazione alimenta prospettive di incertezza per il presidio delle attività istituzionali ancora garantito, pur con crescenti difficoltà, mediante lo strumento della sussidiarietà tra le diverse strutture territoriali.

La telematizzazione dei processi di domanda dei servizi e del loro soddisfacimento non può da sola riuscire a contenere il citato gap.

Inoltre, la forte contrazione del personale informatico, fa sì che si rallenti il processo di reinternalizzazione, auspicato dal CIV nelle relazioni programmatiche degli ultimi anni.

In particolare, alcune criticità hanno riguardato l'attuazione di norme di legge del 2014 e 2015 che hanno richiesto, a carico dell'Istituto, la creazione o l'aggiornamento di procedure informatiche i cui tempi di realizzazione e sperimentazione non sono brevi.

In contemporanea, l'esigenza di realizzare risparmi di spesa, nel rispetto delle norme vigenti, determina una continua ricerca di soluzioni che non facciano venir meno il raggiungimento degli obiettivi di efficienza e di efficacia dell'azione amministrativa. Ulteriori contrazioni alle risorse destinate alle spese porrebbero in seria difficoltà il raggiungimento di questi obiettivi.

I processi di telematizzazione possono rappresentare ancora una forte opportunità per l'Istituto in quanto sono in grado, non solo di contenere i tempi di analisi delle richieste dei cittadini e delle aziende ma, se opportunamente semplificati, quelli di lavorazione, anche mediante l'accantonamento delle richieste stesse presso poli specialistici con conseguente contrazione dei tempi di risposta.

Per altri versi la formazione del personale interno e la professionalizzazione di quanti sono chiamati a fungere da tramite con l'Istituto porterebbe ad indubbi benefici per tutti.

L'Istituto è comunque in condizione di potersi giovare delle numerose iniziative che, facendo leva sulla avanzata telematizzazione dei servizi e sulla progressiva integrazione delle risorse professionali, puntano a garantire:

- l'ottimizzazione dell'efficienza dei processi produttivi interni attraverso l'automazione delle fasi istruttorie, con conseguente recupero di risorse;
- la riduzione dei tempi di presentazione delle istanze, con evidenti benefici sia per il cittadino che per l'Istituto;
- l'aumento della qualità del servizio attraverso il trattamento di informazioni digitalizzate e quindi con qualità maggiore dei dati, grazie a controlli qualitativi e formali delle informazioni all'atto dell'inserimento;
- il perseguimento della correttezza in tutte le aree di produzione, con lo smaltimento dell'arretrato nelle aree di criticità;
- la diminuzione dei costi dei servizi da parte dell'Istituto, derivante dal risparmio delle comunicazioni cartacee ai cittadini, nonché dalle ulteriori misure di contenimento della spesa.

3 Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti

3.1 L'albero della performance

3.1.1 Il processo di redazione del Piano della performance

Il processo di redazione del Piano della Performance 2015 si è svolto, secondo i principi di gradualità e miglioramento continuo e tenendo conto degli indirizzi e delle indicazioni fornite inizialmente dalla CIVIT.

In particolare, il processo è stato sviluppato secondo cinque fasi logiche:

1. la fase di **definizione dell'identità dell'organizzazione**
2. la fase di **analisi del contesto**
3. La fase di **definizione degli obiettivi strategici e delle strategie** incentrata sulla Relazione programmatica per gli anni 2015-2017 (delibera n. 8 del 17 giugno 2014) che fa esplicito riferimento agli obiettivi individuati nel "Documento generale di indirizzo" approvato dal CIV con deliberazione n. 5 del 5 marzo 2014. In coerenza a tali linee di indirizzo il Commissario Straordinario ha emanato, con Determinazione n. 178 del 7 agosto 2014, le Linee Guida Gestionali per l'anno 2015 che rappresentano le direttive in base alle quali si è sviluppata l'attività di programmazione.
4. la fase di **definizione degli obiettivi e dei piani operativi** per l'anno 2015, è stata avviata con le circolari n. 146 del 21 novembre 2014 e n. 18 del 30 gennaio 2015 ed ha interessato tutte le strutture territoriali

dell'Istituto, come pure le Direzioni centrali, le Strutture di Progetto, i Coordinamenti generali professionali e gli Uffici di supporto agli Organi. E' stato quindi approvato il piano della performance 2015-2017 con determinazione del Commissario straordinario n. 5 del 30 Gennaio 2015

5. la fase di **comunicazione del piano**

3.1.2 **Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio**

Secondo quanto previsto dall'articolo 10, comma 1 lett. a), di cui al decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, il Piano della Performance è stato adottato "in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio".

Tale principio si traduce nell'esigenza di garantire la congruità tra le risorse effettivamente disponibili e le azioni da porre in essere per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

Il collegamento logico tra la pianificazione della performance ed il processo di programmazione economico-finanziaria sono stati garantiti ai seguenti tre livelli:

- a) coerenza dei contenuti;
- b) coordinamento degli attori e delle funzioni organizzative rispettivamente coinvolte;
- c) integrazione degli strumenti di reportistica e dei sistemi Informativi a supporto dei due processi.

Il ciclo di pianificazione e programmazione delle attività adottato è la risultante di un complesso procedimento di negoziazione di obiettivi, attività, risultati attesi e risorse il cui svolgimento può essere sintetizzato in tre fasi sequenziali:

1. **Planificazione** delle Linee di Indirizzo strategico e delle Linee Guida Gestionali da parte degli Organi di vertice ed individuazione dei relativi obiettivi operativi;
2. **Programmazione** operativa delle attività, della produzione e delle risorse da impiegare (risorse umane, finanziarie, economiche e patrimoniali) a livello di Centro di responsabilità;
3. **Consolidamento** dei piani attività e di produzione, realizzato in coerenza con gli obiettivi assegnati ai centri di responsabilità e collegati alle linee strategiche nonché alle risorse effettivamente stanziati in bilancio.

A tal riguardo, si evidenzia come il modello di pianificazione, programmazione e budget introdotto in Inps secondo le disposizioni del DPR n. 97/2003 ben si inserisca, anche temporalmente, nel quadro normativo delineato dal D.Lgs

n.150/2009, assicurandone le necessarie coerenze, sia nella dimensione gestionale che in quella operativa.

Il processo per l'anno 2015 è stato avviato con la predisposizione da parte del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza (CIV) della Relazione Programmatica.

A seguito dell'approvazione del Bilancio di previsione il Direttore Generale con apposite circolari ha avviato il processo di programmazione e budget, attivando i centri di responsabilità di livello centrale e territoriale. Il processo si è concluso con l'adozione del Piano della Performance 2015 e l'assegnazione dei budget, da parte del Direttore Generale ai centri di responsabilità di livello centrale e regionale e, successivamente, da parte dei responsabili delle strutture ai dirigenti responsabili delle strutture/aree di competenza.

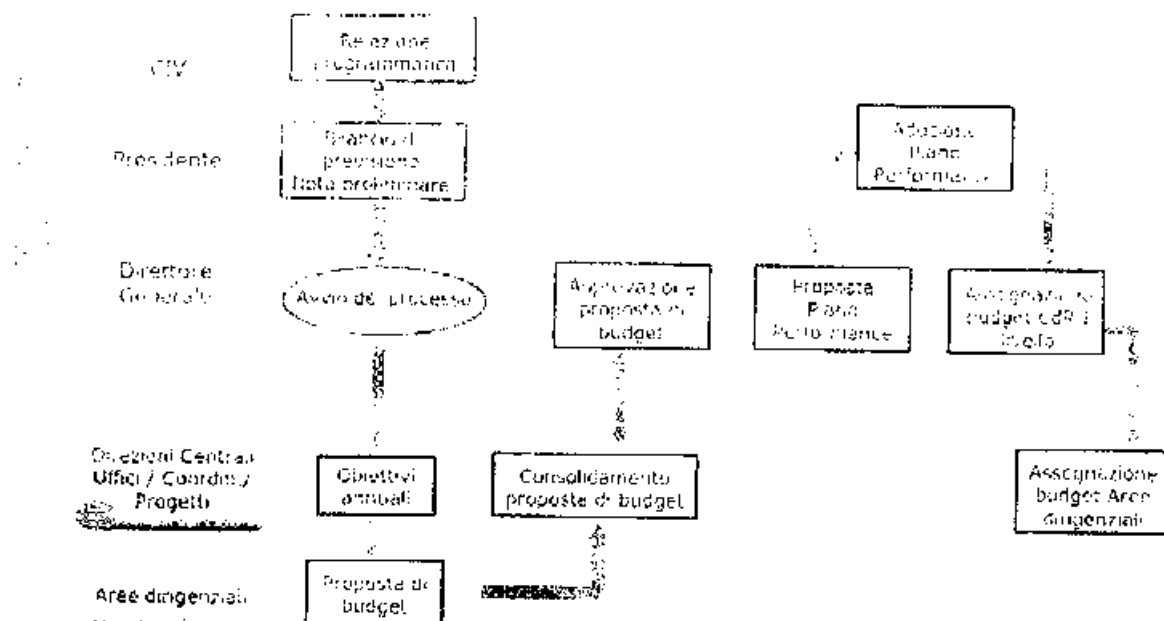
Il Sistema è di per se idoneo a fornire gli elementi per l'immediata attuazione del ciclo della performance in quanto consente di:

- monitorare periodicamente l'efficacia dell'azione amministrativa delle strutture centrali, in termini di livello di raggiungimento delle Linee Guida e dei Programmi di cui alla Nota preliminare allegata al Bilancio di previsione;
- monitorare periodicamente l'efficacia dell'azione amministrativa delle strutture territoriali, in termini di livello di raggiungimento degli obiettivi di produzione definiti;
- mettere in relazione le risorse da impiegare per il raggiungimento degli obiettivi con quelle stanziare nell'ambito del Bilancio di previsione;
- misurare e valutare la performance dell'Istituto in una prospettiva di efficacia, efficienza ed economicità.

Il sistema permette, inoltre, di apprezzare il contributo dei singoli centri di responsabilità al raggiungimento dei Programmi e di valutare nel contempo il livello della performance di struttura organizzativa, in termini sia di efficacia che di efficienza nell'impiego delle risorse umane ed economiche.

Il Prospetto n.2 sotto riportato illustra il processo seguito per garantire le necessarie correlazioni tra il sistema degli obiettivi su cui è incentrato il ciclo di gestione della performance ed il ciclo di pianificazione e programmazione delle attività dell'Istituto.

Prospetto n.2



3.2 Obiettivi strategici.

Nella tabella 17 sotto riportata viene proposto il quadro riassuntivo degli obiettivi strategici con relativa indicazione dei risultati raggiunti e della griglia di indicatori utilizzati ai fini del monitoraggio. Lo schema di sintesi riflette l'albero della performance sul quale è stato sviluppato il piano della performance 2015, in attuazione delle linee di indirizzo CIV.

Tabella 17

Linea Programmatica (LP)	Obiettivo Strategico (OS)	Indicatori	Valore Indicatore a consuntivo	% Realizzazione (OS)	% Realizzazione (LP)
1. L'evoluzione del modello organizzativo di offerta di servizi ed adeguamento della rete territoriale	1.1 Potenziamento della consulenza ai cittadini e agli utenti	1. <i>Realizzazione delle attività collegate agli obiettivi (OI/OM)</i> 2. <i>Qualità aree di produzione : raggiungimento valori di budget</i>	100,00% 102,74%	101,37%	99,36%

Linea Programmatica (LP)	Obiettivo Strategico (OS)	Indicatori	Valore Indicatore a consuntivo	% Realizzazione (OS)	% Realizzazione (LP)
	1.2 Integrazione nella PA e nella rete dei partner	1. Realizzazione delle attività collegate agli obiettivi (OI/OM)	100,00%	100,00%	
	1.3 Evoluzione del Sistema dei controlli interni	1. Realizzazione delle attività collegate agli obiettivi (OM)	100,00%	96,70%	
		2. Contributo alla riduzione del Debito Pubblico (CRID) : "Minori uscite" raggiungimento valori budget	93,40%		
2. Lo sviluppo di un sistema di competenze e di professionalità richieste dal nuovo modello di servizio	2.1 Riequilibrio degli organici e gestione della mobilità	1. Realizzazione delle attività collegate agli obiettivi (OM) 2. Consistenza Personale su Organici = 100%	100,00% 96,41%	98,21%	99,07%
	2.2 Definizione di un modello professionale funzionale al nuovo modello di servizio	1. Realizzazione delle attività collegate agli obiettivi (OM) 2. Qualità linee di servizio : raggiungimento valori di budget	100,00% 99,87%	99,94%	
3. Lo sviluppo delle relazioni con i cittadini e le imprese	3.1 Potenziamento dei livelli di accessibilità ai servizi e miglioramento della chiarezza della comunicazione interna ed esterna	1. Realizzazione delle attività collegate agli obiettivi (OI/OM) 2. Incremento accessi telematici : Var. % vs 2014	100,00% 113,20%	106,60%	106,60%

Linea Programmatica (LP)	Obiettivo Strategico (OS)	Indicatori	Valore Indicatore a consuntivo	% Realizzazione (OS)	% Realizzazione (LP)
4. Il governo della spesa e l'integrazione e la razionalizzazione del patrimonio	4.1 Definizione di complessivo sistema di controllo dei processi di spesa ricorrenti e non ricorrenti	1. Realizzazione delle attività collegate agli obiettivi (OI/OM) 2. Spese di funzionamento : % impiego Budget	100,00% 116,94%	108,47%	108,47%
5. Il contributo alla semplificazione del sistema fiscale ("Delega fiscale") e il consolidamento del processo di contabilizzazione continua	5.1 Consolidamento del processo di contabilizzazione continua, anche in ordine alla semplificazione del sistema fiscale	1. Realizzazione delle attività collegate agli obiettivi (OI/OM) 2. Contributo alla riduzione del Debito Pubblico (CRID) : "Interessi Legali su prestazioni" raggiungimento valori di budget 3. Indicatore contabile (conti di transito): var. % vs 2014	100,00% 64,20% 150,00%	104,73%	104,73%

N.B. Nella tabella sono rappresentati, per singolo obiettivo strategico, i risultati 2015 (valore indicatore a consuntivo) raggiunti rispetto all'obiettivo assegnato. La percentuale di realizzazione dell'obiettivo Strategico e delle Linee Programmatiche è la media dei risultati ottenuti.

3.3 Obiettivi e piani operativi

Al fine di realizzare gli obiettivi prefigurati in sede di pianificazione strategica, sono stati individuati, per le strutture centrali dell'Istituto, specifici Programmi di Innovazione in attuazione dei quali i singoli CdR responsabili, in sinergia con gli altri CdR coinvolti nel Programma, hanno sviluppato la griglia di "obiettivi di innovazione" funzionali alla realizzazione del Programma di riferimento. La programmazione è stata poi ulteriormente arricchita con l'individuazione di "obiettivi di miglioramento" diretti a perseguire un progresso qualitativo delle attività istituzionali a prescindere da quegli interventi strutturali che caratterizzano gli obiettivi di innovazione.

Gli obiettivi assegnati alle strutture territoriali sono stati invece formalizzati attraverso il piano di produzione e di impiego delle risorse umane ed il budget economico, definito attraverso apposita procedura di rilevazione dei fabbisogni.

Per quanto attiene allo standard unico di produttività, col quale si stima il potenziale di capacità produttiva di struttura, e rispetto al quale si valuta la congruità di impiego delle risorse umane, si rinvia a quanto riportato nel Piano della Performance 2015-2017.

La misurazione e valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle strutture centrali e territoriali dell'Inps viene effettuata attraverso l'utilizzo di un sistema di indicatori costruito in una prospettiva multidimensionale di efficacia, efficienza ed economicità.

Negli allegati 1 e 2 sono disponibili i prospetti riepilogativi dei risultati ottenuti per singola area manageriale.

3.3.1 Obiettivi assegnati alle strutture centrali

Per l'anno 2015 il processo di programmazione e budget per le strutture centrali si è sviluppato nel solco di quelle innovazioni metodologiche introdotte a partire dalla programmazione 2013, successivamente consolidate nel 2014.

Gli obiettivi da conseguire per l'anno 2015, da parte delle strutture centrali, sono stati strutturati in uno schema a cascata, composto da Linee Programmatiche, Obiettivi Strategici, Programmi di Innovazione ed Obiettivi di miglioramento.

I **Programmi di Innovazione (PI)** si riferiscono ad interventi che, oltre a realizzare valore aggiunto, sono caratterizzati da innovazioni e cambiamenti nella gestione nella direttrice indicata dall'Obiettivo Strategico.

Gli **Obiettivi di miglioramento (OM)** sono riferiti ad attività istituzionali collegate agli Obiettivi Strategici e sono orientati verso risultati di progressiva ottimizzazione.

Per tutte le strutture centrali non coinvolte nella realizzazione dei Programmi di Innovazione ed Obiettivi di Miglioramento, la programmazione annuale riguarda esclusivamente le Attività Istituzionali.

Le strutture centrali, nella programmazione delle risorse umane ed economiche, oltre a perseguire il conseguimento degli obiettivi strategici, così come sviluppati nei *programmi di innovazione* (articolati in apposite griglie di *obiettivi di innovazione*) e negli *obiettivi di miglioramento*, sono tenute a rispettare indicatori di *efficienza* relativi alle attività istituzionali di competenza.

Emergono, tra questi indicatori, la percentuale di presenza del personale, la percentuale di utilizzo di risorse straordinarie rispetto a quelle ordinariamente disponibili, il rispetto della programmata percentuale di distribuzione delle

risorse umane ed economiche tra attività collegate all'attuazione delle linee strategiche e quelle collegate all'espletamento delle attività istituzionali.

Inoltre, la struttura degli obiettivi delle direzioni centrali è completata da indicatori economici riferiti ai costi discrezionali di funzionamento (lavoro straordinario e missioni) ed al valore economico generato dalle attività produttive dell'Istituto.

Nel corso dell'anno, così come previsto negli obiettivi del Piano della Performance, si è sviluppato un modello di offerta dei servizi in funzione della creazione di valore per gli utenti (semplificazione dell'accesso, trasparenza, gestione integrata e multidisciplinare, garanzia di equità, qualità del servizio, semplificazione dell'interazione) oltre che per lo stesso Istituto, in termini di:

- ✓ **personalizzazione del servizio**, intesa come contestualizzazione dell'offerta dei servizi alle esigenze dell'utenza (cittadini, imprese, PA) e allineamento dei canali alle esigenze delle diverse categorie di utenti (prossimità con il fabbisogno);
- ✓ **orientamento proattivo**, attraverso l'accresciuta conoscenza e comprensione degli utenti e delle loro esigenze - in particolare nei confronti dell'utenza disagiata - per l'anticipazione del bisogno di servizio;
- ✓ **accessibilità ai servizi**, ottimizzando le attuali modalità di accesso multicanale e sviluppando le modalità di assistenza e supporto agli utenti in ottica di *problem solving*, in particolare attraverso lo sviluppo dei servizi di orientamento e consulenza.

3.3.2 Obiettivi assegnati alle strutture territoriali

Gli obiettivi assegnati alle Direzioni regionali sono il risultato del processo di programmazione e budget attraverso il quale le Direzioni regionali hanno elaborato le proposte di piano di produzione e di impiego delle risorse umane, nonché le proposte di budget economico basato sulla rilevazione dei fabbisogni. Le proposte delle Direzioni regionali sono state oggetto di una fase di negoziazione con la Direzione generale e quindi, opportunamente corrette ed integrate, sono state consolidate nell'ambito del Piano della performance.

Gli strumenti utilizzati dall'Inps, per la pianificazione, programmazione e controllo, si sono evoluti ed ampliati nel corso degli anni e attualmente sono strutturati secondo i diversi livelli, da quello operativo gestionale, fino a quello strategico.

Il volume di produzione lorda si è attestato, al 31.12.2015, a 19.914.644 punti omogeneizzati, con una percentuale complessiva di realizzazione del budget pari al 97%.

Nel dettaglio (tabella 18) si può osservare come all'interno dell'area prestazioni e servizi individuali la percentuale di realizzazione del budget si conferma sostanzialmente conforme alle attese, con l'eccezione significativa del dato riferito alle prestazioni di fine rapporto e previdenza complementare ex INPDAP (157%) che risulta sbilanciata in eccesso per l'avvenuto computo, nell'anno 2015 di produzione aggiuntiva scaturita dalla ridefinizione del prodotto trattamenti di fine servizio TFS TFR avvenuta in corso d'anno (cfr. messaggio Hermes n. 1618 del 04.03.2015).

Per quanto attiene all'area flussi contributivi si confermano in sofferenza le attività legate alla verifica amministrativa. Come già in precedenza rappresentato, nell'anno 2015 è stata innovata la filosofia di gestione dell'attività di verifica, orientandola prevalentemente sulla prevenzione dei fenomeni elusivi e riducendo di conseguenza il volume dell'accertamento ex post delle irregolarità.

Oltre l'obiettivo il risultato di budget complessivamente conseguito dalle "altre aree di produzione" (119%).

Tabella 18

2015					
produzione lorda dati nazionali per area di attività	CONSUNT. 2014	PIANO 2015	PRECONS. 2015	% su 2014	% realizzaz. budget
AREA PRESTAZ. E SERV. INDIVIDUALI	9.323.786	9.539.692	9.088.586	97%	95%
ASSICURATO / PENSIONATO	2.157.844	2.281.417	2.308.914	107%	101%
PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO	5.784.290	5.691.678	5.200.231	90%	91%
SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI	569.404	611.393	562.483	99%	92%
PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE	291.099	308.904	278.700	96%	90%
PDAP - PENSIONI	191.309	227.489	183.913	96%	81%
PDAP - PRESTAZ.FINE RAPP. E PREVID.COMPL.	222.037	288.130	453.732	204%	157%
PDAP - CREDITO E WELFARE	104.863	126.892	94.095	90%	74%
PALS - PREVIDENZA	2.941	3.788	6.519	222%	172%
AREA FLUSSI CONTRIBUTIVI	8.399.404	8.670.123	8.048.427	96%	93%
ANAGRAFICHE E FLUSSI	3.838.262	3.945.146	3.877.404	101%	98%
ACCERTAMENTO F GESTIONE DEL CREDITO	4.233.402	4.351.280	3.898.023	92%	90%
VERIFICA AMMINISTRATIVA	327.741	373.697	273.000	83%	73%
ALTRE AREE DI PROD. (esclusa vigil.)	1.524.485	2.339.986	2.777.630	182%	119%
VIGILANZA ISPETTIVA	191.639	204.203	144.540	75%	71%
CONTROLLO PRESTAZIONI	1.324.529	1.420.428	1.979.407	149%	139%
GESTIONE RICORSI AMM.VI	199.956	226.037	160.436	80%	71%
ARCHIVI DEP-CORR / DIREZIONE ALTRE AREE	0	693.521	637.788		92%
totale aree produz. (netto vigil., supp.e consul.)	19.247.675	20.549.801	19.914.644	103%	97%

FONTE P.BUDGET 2015 V. 6

Nella tabella 19 si riporta l'andamento registrato a livello regionale.

Tabella 19

2015				
PRODUZIONE LORDA REGIONI	CONSUNTIVO 2014	BUDGET 2015	CONS. AL 12/2015	% VS BUDGET 2015
PIEMONTE	1.268.475	1.348.390	1.374.923	102%
VALLE D'AOSTA	52.473	64.089	51.096	84%
LOMBARDIA	2.847.863	2.850.175	2.861.814	100%
LIGURIA	515.834	569.021	560.361	98%
TRENTINO ALTO ADIGE	325.750	362.391	331.447	91%
VENETO	1.498.677	1.446.770	1.470.137	102%
FRIULI VENEZIA GIULIA	430.824	454.003	455.158	100%
EMILIA ROMAGNA	1.563.982	1.471.395	1.564.855	106%
TOSCANA	1.234.547	1.248.528	1.214.498	97%
UMBRIA	324.954	366.489	357.078	97%
MARCHE	593.884	610.094	614.736	101%
LAZIO	1.771.161	2.099.366	2.030.073	97%
ABRUZZO	516.617	618.962	567.038	92%
MOLISE	149.887	150.369	146.829	98%
CAMPANIA	1.675.836	1.899.067	1.641.373	86%
PUGLIA	1.305.865	1.455.383	1.344.199	92%
BASILICATA	213.358	246.590	223.373	91%
CALABRIA	826.642	985.169	957.112	97%
SICILIA	1.572.720	1.692.170	1.585.551	94%
SARDEGNA	558.377	611.381	564.994	92%
NAZIONALE	19.247.675	20.549.801	19.914.644	97%

FONTE P.BUDGET 2015 V. 6

L'indice di giacenza al 31 dicembre 2015, così come evidenziato nella tabella 20, risulta lievemente scostato rispetto all'obiettivo previsto per l'area prestazioni e servizi individuali (35 gg rispetto ai 30 gg di obiettivo). Per l'area flussi contributivi lo scostamento si conferma più marcato (59 gg rispetto ai 45 gg di obiettivo). Ancora lontano dall'obiettivo, appare l'indice di giacenza registrato per le altre aree (116 rispetto agli 85 gg di obiettivo).

Tabella 20

2015		
andamento dell'indice di giacenza in giorni	CONSUNTIVO 2014	CONSUNTIVO 2015
AREA PRESTAZ. E SERV. INDIVIDUALI	25	35
ASSICURATO / PENSIONATO	40	45
PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO	17	28
SERVIZI COLLEGATI A REQUISITI SOCIO-SANITARI	27	32
PRODOTTI AD ELEVATA SPECIALIZZAZIONE	138	119
PDAP - PENSIONI	731	214
PDAP - PRESTAZ.FINE RAPP. E PREVID.COMPL.	150	104
PDAP - CREDITO E WELFARE	37	21
PALS - PREVIDENZA	71	189
AREA FLUSSI CONTRIBUTIVI	48	59
ANAGRAFICHE E FLUSSI	37	69
ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	47	49
VERIFICA AMMINISTRATIVA	144	85
ALTRE AREE DI PROD. (escluse vigil.)	167	116
VIGILANZA ISPETTIVA	0	0
CONTROLLO PRESTAZIONI	181	114
GESTIONE RICORSI AMM.VI	103	130
totale aree produz. (netto vigil., supp.e consul.)	43	54

FONTE P.BUDGET 2015 V. 6

3.3.3 Qualità del servizio

L'andamento della qualità del servizio, riferito alle aree di produzione si colloca complessivamente oltre gli obiettivi di budget (2,74% a livello nazionale), con l'unica eccezione rappresentata dalla Campania (-0,87%).

Il confronto con l'anno scorso (tabella 21) evidenzia uno scostamento positivo ancor più marcato (5,40%), in parte dovuto anche all'elevata telematizzazione ormai capillare, che consente di ottimizzare i tempi di erogazione del servizio.

Tabella 21

fonte cruscotto v. 03 al 31/12/2015	Indicatore sintetico di qualità delle aree di produzione	Scostamento % vs anno precedente	Scostamento % vs budget
PIEMONTE	98,8	6,80%	5,20%
VALLE D'AOSTA	99,53	9,19%	6,52%
LOMBARDIA	112,48	8,55%	7,67%
LIGURIA	91,85	5,89%	3,73%
TRENTINO ALTO ADIGE	98,71	6,23%	4,62%
VENETO	103,84	7,01%	6,32%
FRIULI VENEZIA GIULIA	105,85	5,76%	3,90%
EMILIA ROMAGNA	104,84	6,68%	5,98%
TOSCANA	104,52	5,64%	3,42%
UMBRIA	103,18	6,07%	4,25%
MARCHE	110,91	7,01%	6,39%
LAZIO	95,49	4,94%	1,52%
ABRUZZO	108,52	9,70%	6,62%
MOLISE	94,37	9,02%	6,04%
APULIA	88,53	5,18%	-0,87%
SIIC	105,2	7,44%	5,53%
BASILICATA	90,52	3,71%	0,30%
VALLE D'AOSTA	96,02	6,69%	1,77%
LAZIO	93,35	7,93%	4,10%
SARDEGNA	102	6,23%	3,94%
NAZIONALE	100	5,40%	2,74%

3.4 Obiettivi individuali

Per gli obiettivi individuali si rinvia all'allegato 1 e 2 della presente relazione che contiene la percentuale di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle Aree manageriali della Direzione Generale e del territorio.

4 Risorse, efficienza ed economicità

4.1 Impiego delle risorse umane

Per quanto riguarda gli indicatori di impiego delle risorse umane (aree ABC + comandi) il consuntivo al 31 dicembre 2015 mostra i seguenti andamenti:

- Impiego nelle aree di produzione delle sedi provinciali: 84,4% rispetto all'obiettivo dell'86,5% e all'84,3% del consuntivo 2014;
- Impiego nelle aree di supporto delle sedi provinciali: 8,7% rispetto all'obiettivo 6,9% e al 8,6% del consuntivo 2014;
- Impiego nelle sedi regionali (aree di staff della DR): 6,3% rispetto all'obiettivo del 5,8% e al 7,7% del consuntivo 2014.

L'andamento al 31 dicembre presenta il persistere di una lieve flessione dell'impiego delle risorse umane dato questo che rimane sostanzialmente coerente a quanto registrato nel corso dell'esercizio per le aree produttive delle direzioni provinciali. Sia l'impiego nelle aree di supporto che quello riferito alle sedi regionali presentano un leggero disallineamento rispetto all'obiettivo di budget 2015.

La presenza nelle aree di produzione si attesta sul valore di 83,6%, superando così l'obiettivo dell'81%.

4.2 Produttività

L'indicatore di produttività al 31/12/2015, pur risultando a livello nazionale pari a 126,8, e quindi in linea con il valore di riferimento, evidenzia in alcune regioni la difficoltà a raggiungere l'obiettivo previsto (tabella 22).

Tabella 22

<i>consuntivo gennaio 2015</i>	<i>dicembre</i>	INDICE PRODUTTIVITA' AREE PRODUZ
PIEMONTE		131,9
VALLE D'AOSTA		111,3
LOMBARDIA		131,4
LIGURIA		131,2
TRENTINO ALTO ADIGE		123,8
VENETO		135,2
FRIULI VENEZIA GIULIA		128,1
EMILIA ROMAGNA		135,6
TOSCANA		129,9
UMBRIA		124,5
MARCHE		129,2
LAZIO		131,5
ABRUZZO		115,4
MOLISE		114,3
CAMPANIA		110,9
PUGLIA		124,2
BASILICATA		124,7
GALABRIA		125,8
SICILIA		122,0
SARDEGNA		118,2
NAZIONALE		126,8

FONTE P.BUDGET 2015 V. 6

4.3 Valore della produzione

Il *“valore economico della produzione”* indica l'efficacia delle azioni di miglioramento sulle attività di produzione che hanno un impatto diretto sui conti dell'Istituto.

I riflessi positivi dell'azione amministrativa, si riversano sul bilancio finanziario, sotto il duplice profilo delle Entrate e delle Uscite.

Per le Entrate si è scelto di rilevare l'incremento finanziario riconducibile ad una più efficiente ed efficace gestione delle attività connesse alle seguenti tipologie di attività:

- accertamento contributivo, in fase di gestione delle denunce del soggetto contribuente, sia per gli errori formali che sostanziali;
- accertamento contributi da vigilanza ispettiva;
- accertamento benefici in sede di pensione e TFS;
- determinazione riscatti e ricongiunzioni;
- saldo tra le sentenze favorevoli e sfavorevoli in materia di contributi.

Per le Uscite, l'attenzione si è incentrata sulla riduzione di spesa ottenuta per effetto di una più efficiente ed efficace gestione dell'attività di erogazione delle prestazioni istituzionali, attraverso i seguenti parametri di riscontro:

- riduzione degli interessi legali corrisposti per ritardato pagamento delle prestazioni (pensionistiche, a sostegno del reddito, assistenziali);
- attività di accertamento, su iniziativa degli uffici amministrativi, delle prestazioni indebitamente liquidate, ai fini della futura ripetizione dei corrispondenti importi erogati;
- attività di accertamento, per effetto dell'attività di vigilanza ispettiva, delle prestazioni indebitamente liquidate, ai fini della ripetizione dei corrispondenti importi erogati;
- azioni surrogatorie per rivalersi del danno connesso ad erogazione di prestazioni di invalidità e malattia, da attivare nei confronti dei terzi responsabili dell'invalidità o della malattia sofferti dall'assicurato;
- annullamenti di prestazioni dirette di malattia a seguito di visite mediche di controllo;
- revoche di prestazioni di invalidità civile per verificata insussistenza dei requisiti;
- saldo tra le sentenze favorevoli e sfavorevoli in materia di prestazioni.

Nella tabella 23 sono posti a confronto i valori finanziari delle attività sopra descritte per gli anni 2014 e 2015.

Tabella 23

DESCRIZIONE	2014	2015	Variaz. % 2015/2014
Accertamento contributi in fase di gestione flussi	8.830.981.662	9.416.661.672	6,63%
Accertamento contributi da vigilanza ispettiva	1.018.454.079	913.341.741	-10,32%
Accertamento benefici in sede di pensione/TFS	85.858.564	28.003.658	-67,38%
Riscatti e ricongiunzioni	556.060.185	538.073.175	-3,23%
Saldo sentenze favorevoli/ sfavorevoli contributi	134.770.915	43.983.161	-67,36%
TOTALE ENTRATE	10.626.125.405	10.940.063.407	2,95%

DESCRIZIONE	2014	2015	Variaz. % 2015/2014
Interessi legali ()	48.127.454	26.589.625	44,75%
Accertamento prestazioni pensionistiche indebite	1.906.775.645	1.968.163.337	3,22%
- di cui invalidità civile	313.295.818	307.303.873	-1,91%
Accertamento prestazioni indebite PSR	774.376.525	856.595.726	10,62%
Minori prestazioni da Vigilanza ispettiva	278.919.000	191.031.000	-31,51%
Azioni surrogatorie	50.936.545	45.500.906	-10,67%
VMC - Annullamento prestazioni dirette malattia	19.724.991	20.070.009	1,75%
Revoche prestazioni Invalidità civile	36.189.440	49.726.193	37,41%
Saldo sentenze favorevoli/ sfavorevoli prestazioni	1.482.368.316	1.129.494.226	-23,80%
TOTALE USCITE	4.501.163.008	4.233.991.772	-5,94%

TOTALE COMPLESSIVO	2014	2015	Variaz. % 2015/2014
TOTALE ENTRATE + TOTALE USCITE	15.127.288.413	15.174.055.179	0,31%

Migliora, rispetto al 2014, il risultato complessivo delle Entrate (2,95%), dovuto in particolare all'attività di accertamento contributi in fase di gestione flussi (86% del totale del valore economico della produzione riferito alle Entrate). L'analisi di dettaglio evidenzia una generale flessione delle restanti voci di imputazione.

Il totale delle Uscite conferma invece nel suo complesso una leggera flessione (-5,94%). Il dato risulta influenzato in maniera significativa dal decremento del saldo sentenze favorevoli/sfavorevoli (-23,80%) e dell'annullamento delle prestazioni da vigilanza ispettiva (-31,51%). Positivi i dati riferiti alle revoche Invalidità civile (37,41%), all'accertamento prestazioni indebite (10,62%) ed all'annullamento prestazioni dirette di malattia (1,75%).

Il dato complessivo (entrate + uscite) conduce comunque ad un incremento pari allo 0,31%.

4.4 Costi

Il Piano della Performance 2015 ha previsto l'obiettivo della riduzione dei costi differenziata a livello regionale e provinciale al fine di avviare percorsi di convergenza verso standard di costo medio di prodotto ed articolandolo attraverso specifici **parametri di congruità economica** di seguito riportati.

4.4.1 Costo medio totale per unità di prodotto

L'indicatore del costo medio netto per unità di prodotto, espresso in euro, calcolato come rapporto tra: *Totale costi diretti di produzione al netto dei costi della gestione patrimoniale da reddito e spese legali/ Produzione lorda omogeneizzata* è preso come parametro per misurare l'efficacia economica della struttura.

Nel corso del 2015, a fronte del valore atteso a livello nazionale di € 87,61, definito è stato registrato un risultato di € 89,71.

4.4.2 Costo medio discrezionale netto

Per la misurazione e valutazione dei costi discrezionali vengono considerati due parametri che non sono alternativi.

I costi medi discrezionali sono rappresentati: dal **costo medio netto per unità di prodotto**, determinato dal rapporto del totale dei costi discrezionali (al netto dei costi legati alla gestione patrimoniale da reddito e delle spese legali) e la produzione omogeneizzata lorda e dal **costo medio discrezionale netto pro-capite**, determinato dal rapporto tra i costi discrezionali netti e numero delle persone assegnate alla struttura.

Il valore raggiunto nel 2015 a livello nazionale **del costo medio netto per unità di prodotto**, è risultato pari ad € 20,49 a fronte di un valore obiettivo atteso pari € 20,71; mentre il valore raggiunto dal **Costo medio discrezionale netto pro-capite** pari a € 15.811 risulta inferiore rispetto al valore atteso pari a € 16.305.

4.4.3 Costo discrezionale medio pro-capite per materiale di consumo

L'indicatore, espresso in euro, che viene calcolato come rapporto tra i costi per materiale di consumo e numero di persone assegnate, ha fatto registrare a fine esercizio un risultato di € 79,62 a fronte di un obiettivo atteso a livello nazionale di € 91,16.

4.4.4 Costo medio pro-capite per straordinario

L'indicatore, espresso in euro, determinato dal rapporto tra i costi per le ore eccedenti l'orario ordinario e il numero delle persone assegnate alla struttura è risultato pari € 433,26 a fronte di un obiettivo atteso, a livello nazionale, di € 451,41

4.4.5 Economicità

L'economicità rappresenta la sintesi tra il risultato, misurato in termini di efficienza e di efficacia, e i costi di gestione.

Le risultanze dell'indicatore di economicità¹ rappresentano un elemento per valutare la coerenza della gestione economica rispetto ai risultati raggiunti.

L'indicatore di economicità (tabella 24) calcolato sulla base delle risultanze di gestione a dicembre 2015 si attesta a 1,06 a livello nazionale, con quasi tutte le regioni in linea con quanto preventivato.

Tabella 24

Regioni	Budget 2015	Consuntivo 2015
PIEMONTE	1,10	0,90
VALLE D'AOSTA	1,05	1,12
LOMBARDIA	1,00	1,13
LIGURIA	1,20	1,15
TRENTINO A.A.	1,04	1,22
VENETO	1,08	1,12
FRIULI VENEZIA GIULIA	1,10	1,15
EMILIA ROMAGNA	1,02	1,03
TOSCANA	1,00	1,04
UMBRIA	1,09	1,25
MARCHE	1,17	1,02
LAZIO	1,11	1,00
ABRUZZO	1,07	1,17
MOLISE	1,16	0,92
CAMPANIA	1,42	1,06
PUGLIA	1,16	1,06
BASILICATA	1,10	1,04
CALABRIA	1,18	1,14
SICILIA	1,06	1,17
SARDEGNA	1,04	1,04
NAZIONALE	1,11	1,06

4.4.6 Razionalizzazione logistica

Il programma di "Razionalizzazione logistica" secondo i Piani Regionali approvati con la Determinazione Commissariale n. 105 del 20 giugno 2014 prevede un totale di 202 interventi di razionalizzazione logistica di cui 174 sono stati realizzati fino al 31/12/2015.

¹ "indicatore di economicità" = rapporto tra la percentuale di variazione dei risultati rispetto all'anno precedente (media tra efficienza ed efficacia) e la percentuale di variazione dei costi totali discrezionali rispetto all'anno precedente.

Pertanto, se l'indicatore di economicità risulta:

- > 1 Il beneficio dai risultati raggiunti è più che proporzionale rispetto all'utilizzo delle risorse impiegate.
- = 1 Il beneficio dei risultati raggiunti è esattamente in linea con l'utilizzo delle risorse impiegate.
- < 1 Il beneficio dei risultati raggiunti non soddisfa il criterio dell'economicità rispetto all'utilizzo delle risorse impiegate.

L'intervento di razionalizzazione si considera concluso quando sono definite tutte le varie fasi di intervento (lavori di adeguamento stabile, trasferimento del personale e degli uffici, rimozione archivi cartacei, rilascio dell'immobile).

A seguito di nota della Direzione Centrale Risorse Strumentali del 23/12/2015 prot. n° 26382, approvata dal Direttore Generale, la conclusione di alcuni interventi è stata differita al 2016.

Gli stanziamenti nell'esercizio 2015 per la realizzazione degli interventi di razionalizzazione logistica, approvati con Determina Commissariale 105 del 20/06/2014, e congruiti dalla Direzione Centrale Risorse Strumentali e Coordinamento Generale Tecnico Edilizio, sono stati quantificati in € 8.112.500,00 e comprendono le spese di pulizia, facchinaggio e trasporto, manutenzione straordinaria immobili di proprietà, di terzi e stabili FIP nonché le spese di manutenzione straordinaria finalizzate alla sicurezza degli immobili.

Le Direzioni Regionali, a fine esercizio hanno utilizzato, a livello nazionale, circa il 20,40% delle risorse assegnate. La scarsa utilizzazione di risorse economiche è da attribuire, in gran parte, alle procedure propedeutiche all'inizio dei lavori che ne hanno ritardato l'avvio ed alle richieste di rimodulazione dei piani operativi per alcune provincie (tabella 25).

Tabella 25

<i>Regioni</i>	<i>Somme stanziolate Anno 2015</i>	<i>Somme utilizzate al 31/12/2015</i>
ABRUZZO	-	-
BASILICATA	40.000,00	-
CALABRIA	1.925.000,00	24.156,00
CAMPANIA	920.000,00	464.719,80
EMILIA R.	-	-
FRIULI V.G.	200.000,00	246.324,10
LAZIO	200.000,00	-
LIGURIA	-	-
LOMBARDIA	1.200.000,00	250.000,00
MARCHE	-	-
MOLISE	67.500,00	27.500,00
PIEMONTE	-	-
PUGLIA	80.000,00	-
SARDEGNA	1.045.000,00	45.000,00
SICILIA	-	-
TOSCANA	1.095.000,00	-
TRENTINO A.A.	-	-
UMBRIA	-	-
VALLE D'AOSTA	60.000,00	-
VENETO	1.280.000,00	505.647,61
<i>Totale</i>	8.112.500,00	1.563.347,51

Le spese legate agli immobili presi a riferimento per la stima dei risparmi a seguito di razionalizzazione comprendono le seguenti voci:

- ✓ Manutenzione e noleggio impianti, macchinari
- ✓ Spese per illuminazione
- ✓ Spese per riscaldamento e condizionamento
- ✓ Spese conduzione, pulizia e igiene
- ✓ Fitto locali (esclusi i fitti figurativi)
- ✓ Spese manutenzione ordinaria stabili
- ✓ Servizi finalizzati alla rimozione rischi

L'andamento dei risparmi conseguiti nel corso degli anni è riportato nella tabella 26. Il confronto tra il consuntivo 2015 e il consuntivo 2014 registra un risparmio pari al 10,67% (tabella 26).

Tabella 26

Regione	Consuntivo 2012	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Risparmio effettivo			
					% (2013 /2012)	% (2014 /2013)	% (2015 /2014)	% (2015 /2012)
ABRUZZO	5.616.377,15	4.792.100,76	4.168.791,44	4.157.092,82	14,68%	-13,01%	-0,28%	-75,98%
BASILICATA	7.376.289,36	2.410.103,19	2.235.354,82	1.624.901,52	1,42%	-7,25%	-27,31%	-31,62%
CALABRIA	8.298.745,30	7.393.555,23	7.481.365,95	6.641.285,47	-10,91%	1,19%	-11,23%	-19,97%
CAMPANIA	23.361.454,14	20.772.808,72	18.949.951,12	17.904.495,86	11,08%	-8,78%	-5,52%	-23,36%
EMILIA ROMAGNA	14.538.562,05	13.578.990,64	11.577.842,65	11.073.247,33	-6,60%	-14,74%	-4,36%	-23,84%
FRIULI V.G.	4.519.076,35	4.149.629,06	3.916.508,23	3.554.232,57	-8,18%	-5,62%	-9,25%	-21,35%
LAZIO	37.201.306,85	33.572.998,39	32.587.905,64	28.171.620,47	-9,75%	-2,93%	-13,55%	-24,27%
LIGURIA	7.771.184,75	7.669.417,57	5.967.172,33	4.970.709,73	-1,31%	-22,20%	-16,70%	-36,04%
LOMBARDIA	35.172.913,36	31.131.320,04	28.764.846,85	26.193.872,51	-11,36%	-7,60%	8,94%	25,47%
MARCHE	5.580.553,21	5.568.505,62	4.736.905,76	4.283.012,26	-0,22%	-14,93%	9,58%	-23,25%
MOLISE	1.175.650,89	1.266.786,75	1.175.047,29	1.173.483,92	7,75%	7,24%	0,13%	-0,18%
PIEMONTE	15.167.835,81	15.012.006,94	12.923.197,91	11.434.593,75	-1,03%	-13,91%	11,52%	24,61%
PUGLIA	14.499.876,45	11.780.978,24	12.069.845,42	11.374.640,56	18,75%	2,45%	-5,76%	-21,55%
SARDEGNA	7.986.674,41	7.145.501,14	7.182.881,32	5.963.052,46	-10,53%	0,52%	-16,98%	-25,34%
SICILIA	17.654.604,84	14.459.123,31	13.002.674,82	12.384.927,93	-18,10%	-10,07%	-4,75%	-29,85%
TOSCANA	10.825.161,34	9.806.350,06	8.909.353,35	7.340.486,62	-9,41%	-9,15%	-17,61%	-32,19%
TRENTINO A.A.	2.557.068,75	2.082.682,27	1.833.384,25	1.601.686,04	-18,55%	-11,97%	-1,73%	-29,54%
UMBRIA	3.937.672,60	3.352.226,47	3.173.447,42	2.908.070,25	-14,87%	-5,33%	-8,36%	-26,15%
VALLE D'AOSTA	390.470,93	398.531,05	360.368,79	367.839,80	2,06%	-9,58%	2,07%	-5,80%
VENETO	13.564.486,97	12.977.042,58	13.591.347,97	10.523.900,35	-4,33%	4,73%	-22,57%	-22,47%
Totale	232.145.960,52	209.320.658,03	194.608.193,33	173.847.154,22	-9,83%	-7,03%	-10,67%	-25,11%

5 Pari opportunità e bilancio di genere

Nell'ambito dello sviluppo delle risorse umane le innovazioni normative emanate negli ultimi anni in relazione alle amministrazioni pubbliche (tra cui, in particolare, il D.Lgs. n. 150/2009) qualificano il tema delle pari opportunità come fattore rilevante in ordine all'incremento delle performance organizzative. Ciò, è particolarmente avvertito in un Ente come l'Inps dove lo sviluppo del personale si caratterizza come elemento trasversale per il perseguimento della missione e il rispetto dei valori che guidano le attività e i processi decisionali di carattere strategico e operativo.

Anche nel 2015 l'Istituto, verso le problematiche legate alle pari opportunità, ha mostrato un approccio sistematico riguardo sia alla prospettiva (interna e/o esterna) sia alla dimensione di riferimento (genere, disabilità, ecc.).

Sul primo aspetto, si rileva come l'amministrazione sia allo stesso tempo datore di lavoro (prospettiva interna) e fornitore di beni e servizi (prospettiva esterna); sul secondo aspetto sono molteplici le dimensioni che caratterizzano le pari opportunità: genere, disabilità, religione, etc. verso cui si è posta l'attenzione.

In data 5 maggio 2016 con Determinazione del Direttore Generale n.10 è stato costituito, in considerazione della scadenza del precedente, il nuovo Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere organizzativo e contro le discriminazioni.

La designazione del nuovo Comitato è stata preceduta da una Determinazione del Direttore Generale dell'11 marzo 2015 n. 6 avente ad oggetto le "Nuove designazioni componenti CUG" e da un Interpello per l'Individuazione del Presidente e dei componenti in rappresentanza dell'Istituto (MSG n.267 del 22/1/2016).

Il nuovo CUG si è insediato il 24 maggio 2016 ed ha subito messo in campo varie iniziative.

6 Il processo di redazione della Relazione sulla performance

6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Il processo di redazione della presente Relazione si è svolto secondo le indicazioni fornite dalla CIVIT con la delibera n. 5/2012 "Linee guida ai sensi dell'art. 13, comma 6, lettera b), del D. Lgs. n.150/2009, relative alla struttura e alla modalità di redazione della Relazione sulla performance di cui all'art.10, comma 1, lettera b), dello stesso decreto". Importante l'interlocuzione con l'OIV dell'Inps negli aspetti inerenti l'obiettività, la chiarezza e la trasparenza del suo contenuto.

In particolare, il processo è stato sviluppato secondo tre fasi logiche a cui hanno partecipato in via diretta le Direzioni Centrali competenti per materia:

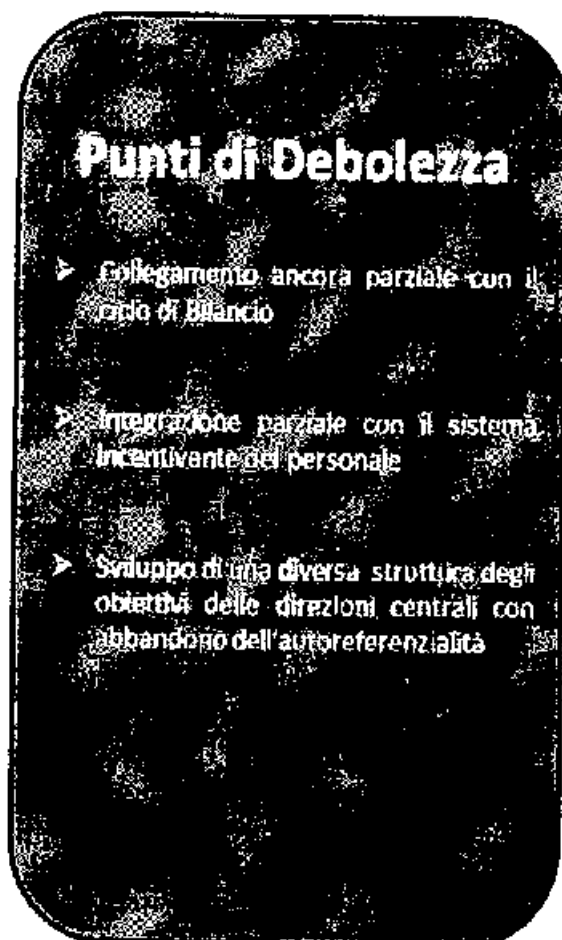
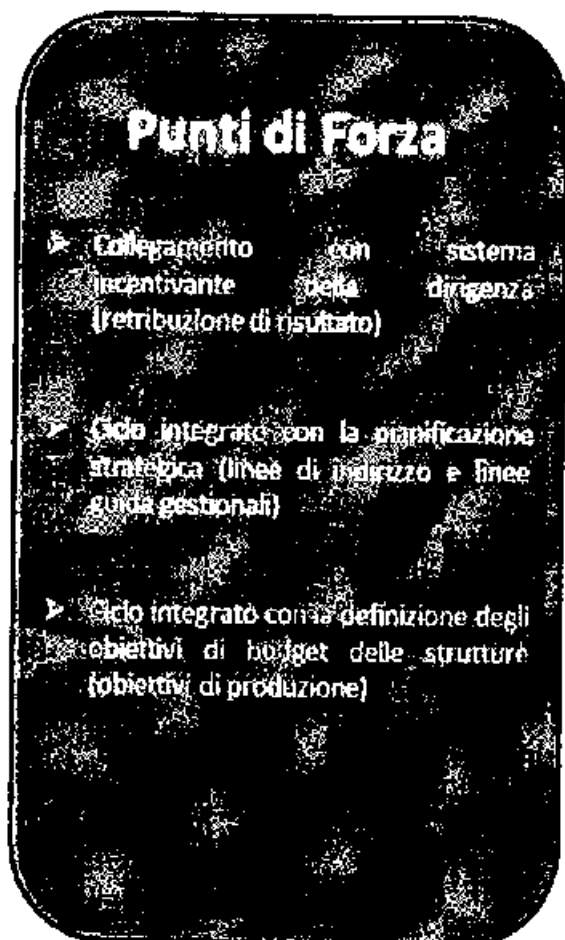
1. la fase di raccolta degli elementi di valutazione del contesto, interno ed esterno;
la fase di analisi del contesto esterno ed interno.
2. la fase di rappresentazione dei risultati di performance, è stata condotta con l'ausilio del sistema informativo di pianificazione e controllo utilizzato dall'Istituto.

Dopo l'approvazione della Relazione da parte del Presidente dell'Istituto, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera c), del D. Lgs. n. 150/2009, sarà compito l'OIV attivare il processo di validazione della Relazione.

6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance

Il ciclo della Performance presenta all'interno dell'Istituto punti di forza e di criticità sui quali intervenire sia per rendere i primi "stabili" sia per migliorare e rendere anche i secondi punti di forza.

Lo schema che di seguito si riporta è riassuntivo dei principali punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance:



Tra i punti di forza vi è il collegamento del ciclo della Performance con il sistema incentivante che permette di fatto di avere tutti gli elementi necessari per attivare quel processo di misurazione e valutazione che consente la differenziazione nella erogazione degli incentivi, in rapporto agli obiettivi assegnati e ai risultati conseguiti.

Il ciclo della Performance inoltre integra la pianificazione strategica rappresentata dalle linee di indirizzo e dalle linee guida gestionali permettendo la trasposizione di dette linee in azioni amministrative atte al loro perseguimento.

Questa continuità di fasi della programmazione permette di seguire la realizzazione degli obiettivi assegnati, verificando la congruità degli stessi con gli obiettivi strategici che l'Istituto si è dato.

Altro punto di forza è la definizione degli obiettivi di produzione delle singole strutture che, misurati con cadenza periodica, permettono la valutazione dei singoli dirigenti sugli obiettivi assegnati e la valutazione complessiva dell'azione amministrativa.

Tra i punti di debolezza si segnala il parziale collegamento tra i risultati del Piano della Performance e il sistema incentivante del personale, solo limitatamente collegato in quanto i dati forniti dal processo di rendicontazione della performance sono legati essenzialmente ai risultati delle singole strutture.

Si pone inoltre la necessità di una diversa struttura degli obiettivi delle strutture centrali non più rispondenti ad esigenze di autoreferenzialità ma sempre più legati agli obiettivi strategici e/o istituzionali misurabili quali/quantitativamente.

Le ulteriori criticità che si riscontrano sono essenzialmente dovute al non perfetto allineamento del ciclo della Performance a quello del bilancio. I ritardi che si accumulano nella elaborazione del bilancio di previsione e nella sua consuntivazione determinano anche il disallineamento temporale dei documenti relativi alla Performance e alla rendicontazione di questa.

7 Collegamento con il Piano di prevenzione della corruzione e con il Piano triennale per la trasparenza e l'integrità

Il collegamento tra il Piano della performance e il Piano di prevenzione della corruzione e di trasparenza e integrità risponde a specifiche disposizioni normative emanate negli ultimi anni, secondo una linea di continuità che, dalle misure di promozione della trasparenza contenute nel D.Lgs. n. 150, si sviluppa fino alle precise e prescrittive disposizioni di cui alla L. n. 190/2012 e al D. Lgs. n. 33/2013.

Con deliberazione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 13 del 13 ottobre 2015, l'Istituto ha adottato, ai sensi dell'art. 1, comma 5, della legge n. 190/2012, il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (PTPC) relativo al triennio 2015 - 2017.

Le attività programmate nel PTPC sono state tutte portate a compimento. In particolare, sono state attuate le misure anticorruzione attraverso l'emanazione di disposizioni interne (circolari, messaggi) ed ulteriori iniziative (somministrazione di una video pillola formativa sul codice di comportamento, monitoraggio procedimenti disciplinari e penali, rilevazione termini procedurali in sede di audit). Le attività di gestione del rischio hanno in particolare determinato:

- l'aggiornamento del "Registro dei rischi corruzione" con l'inserimento di nuovi rischi determinati dalla mappatura di ulteriori processi/attività;
- l'individuazione, progettazione e monitoraggio delle misure "ulteriori" ed "obbligatorie" riferite ai singoli processi/attività svolti dall'Istituto, risultati esposti ad un livello di rischio alto e medio.

Come noto, il Piano di Prevenzione della Corruzione reca in allegato anche il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità.

Nel 2015 è proseguito il coinvolgimento della generalità degli stakeholders attraverso l'appuntamento, ormai annuale, della Giornata della Trasparenza, che ha permesso di fare il punto sulle criticità emerse nella realizzazione degli obiettivi con un proficuo scambio di esperienze.

L'INPS continua a valorizzare la ricchezza derivante dall'innovazione tecnologica al fine di proiettarne gli effetti positivi in direzione della più ampia soddisfazione dell'interesse generale.

Rimane pertanto strategico l'investimento nell'Open Government mediante un'attenta gestione degli Open Data.

Con il termine inglese Open Data si intende l'insieme di dati prodotti e gestiti da un ente pubblico, resi liberamente accessibili ai fini del riuso, per scopi diversi da quelli della Pubblica Amministrazione che li ha prodotti.

La sezione informativa dedicata dall'Inps agli Open Data costituisce un archivio digitale dal quale possono essere estratti una molteplicità di dati gestiti dall'Istituto, a beneficio del singolo cittadino utente come pure di enti e istituzioni pubbliche nazionali e comunitarie.

Nel 2015 è emerso con evidenza l'impatto generato dal progetto "La mia pensione", confermando come inscindibile il legame tra la trasparenza e l'esercizio dei propri diritti in maniera consapevole.

Dal mese di giugno 2015, l'Istituto ha gradualmente messo a disposizione dei suoi assicurati (complessivamente circa 23 milioni iscritti alle diverse gestioni previdenziali), un servizio di simulazione e calcolo del futuro trattamento pensionistico, sulla base dei dati attualmente registrati sull'estratto conto e su

una proiezione dei contributi che ancora mancano al raggiungimento dei requisiti per il pensionamento.

Il risultato della simulazione non ha un valore certificativo, ma intende fornire un ragionevole ordine di grandezza sui cui impostare un servizio informativo personalizzato e orientato alla consulenza, volto a consentire agli utenti scelte consapevoli e coerenti con il proprio status previdenziale.

Il servizio "La mia pensione" è stato rilasciato, sul portale Inps, ad una prima platea composta da oltre diciannove milioni di lavoratori dipendenti del settore privato, lavoratori autonomi e iscritti alla gestione separata. La disponibilità dell'accesso al servizio è stata suddivisa in contingenti legati all'età, l'ultimo dei quali ha riguardato la popolazione dei lavoratori ultracinquantenni.

L'attivazione del servizio ha avuto un progressivo riscontro da parte degli utenti, sia come numero di accessi e simulazioni, che come richiesta di nuovi PIN per poter accedere al servizio, cui è corrisposto un incremento anche dell'attività informativa a carico delle Sedi di produzione.

Dall'analisi della tabella 27 si può osservare come dal 1° luglio, a seguito dell'ampliamento della platea di utenti estesa agli ultracinquantenni, si è verificato un incremento consistente del servizio, per tutti i mesi successivi fino ad arrivare, a fine 2015 a 3.624.702 simulazioni effettuate.

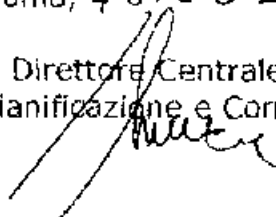
Tabella 27

	Numero accessi a "La mia pensione"						2016 maggio
	30 giu	31 lug	31 ago	30 set	31 ott	31 dic	
Utenti unici	298.063	622.824	733.022	885.222	911.159	1.099.049	1.743.560
Simulazioni	685.060	1.611.497	2.050.842	2.562.273	2.675.371	3.624.702	5.726.190
Simulazioni per utente	2,3	2,6	2,8	2,9	2,9	3,3	3,3

Sulla base delle considerazioni esposte, ove il Presidente concordi, è stato predisposto l'allegato schema di determinazione.

Roma, 4 ottobre 2016

Il Direttore Centrale
Pianificazione e Controllo di Gestione



Il Direttore Generale



INPS - UFF. GO.CC. - Pervenuto il 1 1 OTT, 2016

Plano della Performance Strutture Centrali - Risultati 2015

Struttura	OK	Descrizione	Area	Area di gestione	Tipologia	Area di gestione	Area di gestione	Area di gestione	Area di gestione	Area di gestione
Ufficio Scelta	M0001007	Ufficio Scelta	Area di gestione	100,00	Area di gestione	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Struttura Tecnica Performance di Supporto	M0001008	Struttura Tecnica Performance di Supporto	Area di gestione	100,00	Area di gestione	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Struttura Tecnica Performance di Supporto	M0002006	Struttura Tecnica Performance di Supporto	Area di gestione	99,87	Area di gestione	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Verifica prima applicazione nuova procedura		Verifica prima applicazione nuova procedura	Area di gestione	97,40	Area di gestione	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Verifica prima applicazione nuova procedura	M0002005	Verifica prima applicazione nuova procedura	Area di gestione	97,40	Area di gestione	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

