

# ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

## DETERMINAZIONE N. 5 DEL 28 giugno 2023

**OGGETTO: Relazione sulla Performance 2022**

### IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

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

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

**Visto** il Decreto Legislativo del 30 giugno 1994 n. 479;

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

**Visto** il decreto-legge 10 maggio 2023, n. 51 *"Disposizioni urgenti in materia di amministrazione di enti pubblici, di termini legislativi e di iniziative di solidarietà sociale"* e in particolare l'art. 1, comma 2, dello stesso;

**Visto** il D.P.C.M. del 15 giugno 2023 con cui la dott.ssa Micaela Gelera è stata nominata Commissario straordinario dell'Istituto, con i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione attribuiti al Presidente e al Consiglio di amministrazione ai sensi della vigente disciplina;

**Visto** il D.M. dell'11 febbraio 2022 di nomina del Direttore generale dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

**Visto** il Regolamento di Organizzazione dell'Istituto adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 6 maggio 2020, successivamente modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 108 del 21 dicembre 2020;

**Visto** l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'Inps, adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 137 del 7 settembre 2022;

**Visto** il D. Lgs. 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"*, come modificato dal D. Lgs. 25 maggio 2017, n. 74 *"Modifiche al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in attuazione dell'articolo 17, comma 1, lettera r), della legge 7 agosto 2015, n. 124"*;

**Preso atto** delle Linee guida emanate, ai sensi dell'art.3, comma 1, del D.P.R. 9 maggio 2016 n.105, dal Dipartimento della Funzione Pubblica, a cui

Il Commissario Straordinario

sono state attribuite le funzioni di indirizzo, coordinamento e monitoraggio in materia di ciclo della performance;

**Preso atto** che il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con propria deliberazione n. 10 del 26 luglio 2021 recante ad oggetto la "*Relazione programmatica per gli anni 2022-2024*" ha individuato le linee strategiche e di indirizzo programmatico dell'Istituto;

**Viste** le "*Linee guida gestionali dell'Inps per l'anno 2022*" approvate con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 138 del 6 ottobre 2021;

**Viste** la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 8 del 16 febbraio 2022 con la quale è stato adottato il "*Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance*";

**Vista** la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 20 del 2 marzo 2022 con la quale è stato adottato il "*Piano triennale di prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2022 – 2024*", approvato in via definitiva con deliberazione del CIV n.9 del 4 agosto 2022;

**Vista** la deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 41 del 30 marzo 2022 con la quale è stato adottato il "*Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2022 – 2024*";

**Vista** la relazione predisposta dalla Direzione Generale;

**Su proposta** del Direttore generale;

## **DETERMINA**

di approvare la "*Relazione sulla Performance 2022*" allegata, che costituisce parte integrante della presente determinazione.

La Relazione sulla Performance 2022 sarà trasmessa all'Organismo Indipendente di Valutazione per gli adempimenti connessi all'attività di validazione ai sensi dell'art. 14, comma 4, lett c) e 6 del D.Lgs. n. 150/2009.

La predetta Relazione sarà altresì trasmessa al Consiglio di Indirizzo e Vigilanza.

La Relazione sulla Performance 2022 dovrà essere pubblicata nella sezione "*Amministrazione trasparente*" del sito istituzionale ed inserita nel Portale della Performance del Dipartimento della Funzione Pubblica.

II COMMISSARIO STRAORDINARIO

# Relazione sulla performance 2022

Redatta in attuazione dell'art. 10, comma 1, lett. b) del D.Lgs. n.150/2009 e delle Linee guida per la Relazione annuale sulla Performance (novembre 2018)

# Relazione Performance 2022

<b>PARTE 1 – Informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholder esterni</b> Espone le principali informazioni di interesse per i cittadini e gli stakeholder	<u>3</u>
<b>PARTE 2 - Il processo di programmazione e rendicontazione della performance</b> Descrive gli attori ed il processo di programmazione e di rendicontazione della performance	<u>11</u>
<b>PARTE 3 - Piramide del Valore, Obiettivi Generali di Ente ed Obiettivi gestionali</b> Sintesi dei risultati della Piramide del Valore, degli Obiettivi Generali di Ente e di quelli gestionali	<u>19</u>
<b>PARTE 4 - Valore aziendale</b> Focus su Valore aziendale ( <b>Processi</b> : produzione; produttività; indice di giacenza; indice di deflusso; indicatore di qualità; indicatori di impiego delle risorse; <b>Finanza</b> : IEEP; Indicatori economici; <b>Utenza</b> : Customer)	<u>28</u>
<b>PARTE 5 - Pari opportunità</b> Focus su stato di salute delle risorse ( <b>salute di genere</b> )	<u>43</u>
<b>PARTE 6 - Misurazione e valutazione della performance</b> Espone i risultati della performance organizzativa e di quella individuale	<u>48</u>
<b>PARTE 7 - Il collegamento con la prevenzione della corruzione</b> Descrive le attività relative all'anticorruzione e alla trasparenza	<u>55</u>
<b>ALLEGATO - Stato di attuazione delle Linee Guida Gestionali</b>	

# PARTE 1

## ***Informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholder esterni***

*Il contesto di riferimento*

*Organi istituzionali e altri Organismi*

*Assetto organizzativo*

*Le modalità di presidio delle attività*

*Il personale*



## Il contesto di riferimento

### Produzione e risorse umane

L'anno 2022, soprattutto nella prima parte dell'anno, è stato caratterizzato dal protrarsi degli effetti connessi alla pandemia da Covid-19 esplosa nel 2020. Su alcune attività, l'ulteriore depauperamento delle risorse, ha avuto importanti effetti sul conseguimento dei risultati.

### Piano strategico ICT

E' proseguito il processo di evoluzione dei servizi (Piano Strategico ICT) in ottica utente centrica, al fine di migliorare i processi di lavoro anche grazie all'automazione (Customer Relation Management - CRM, Work area integrata, automazione processo di liquidazione assegno mensile di assistenza e pensione di invalidità, automazione istruttoria NASpl, ecc..)

### Ordinamento delle Funzioni

Il nuovo Ordinamento delle Funzioni approvato con la Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 137 del 7 settembre 2022, ha rafforzato il ruolo delle Direzioni centrali e territoriali nell'innovazione dei processi, dei prodotti, nella comunicazione, nella formazione e nella gestione dei rischi. Al riguardo, la direttiva del Direttore generale n. 4 del 7 novembre 2022 ha tracciato le linee essenziali per la completa attuazione del nuovo ordinamento.

# Organi istituzionali e altri Organismi

Ai sensi dell'art. 3 del decreto legislativo n. 479/1994, come modificato dall'art.25 del decreto legge 28 gennaio 2019, n. 4 convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019, n. 26, sono Organi dell'Istituto:



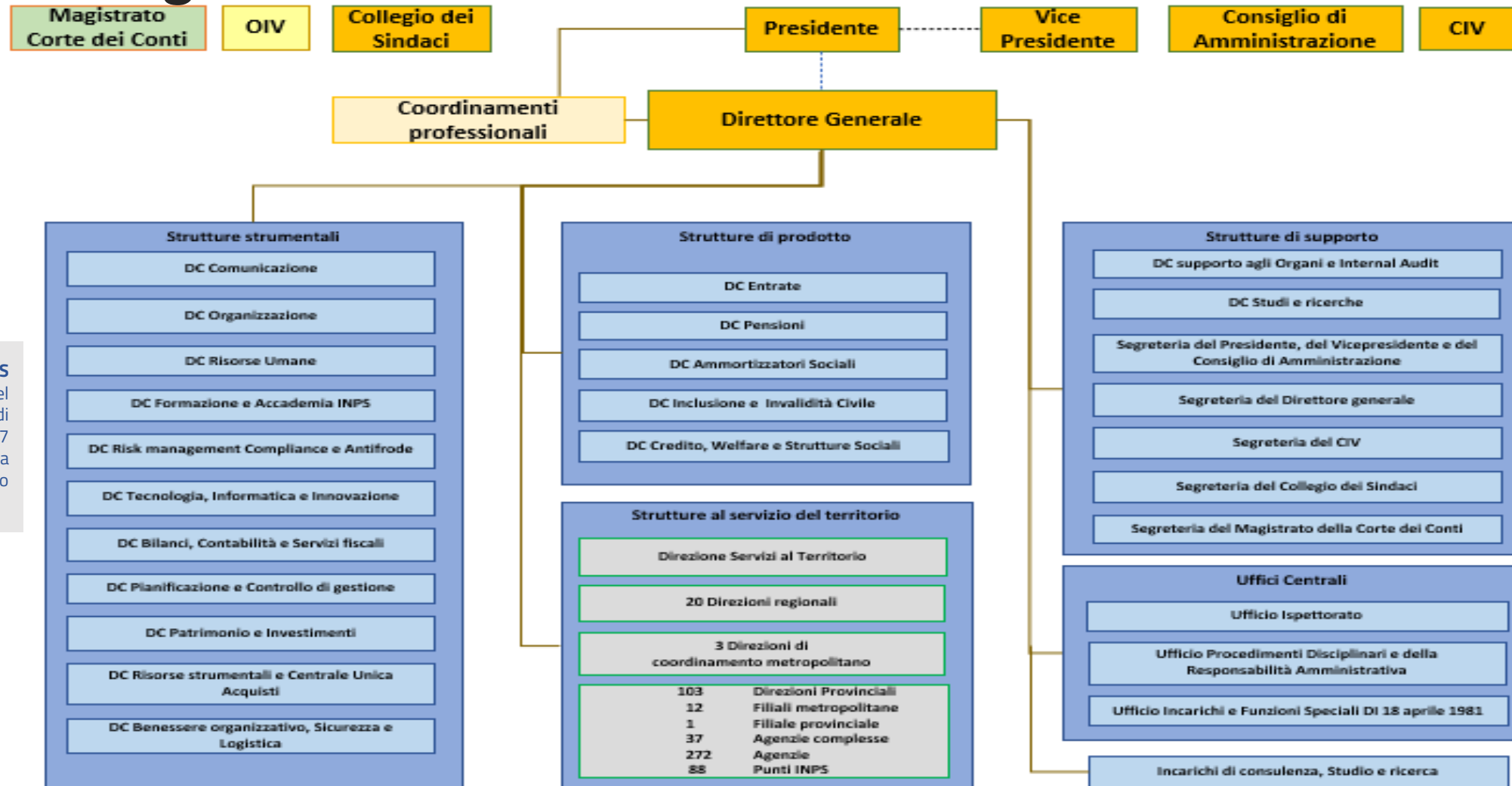
Operano, altresì, all'interno dell'Istituto:

- il **Magistrato della Corte dei Conti**;
- i **Comitati Amministratori delle singole gestioni, fondi e casse**;
- il **Comitato Unico di Garanzia (CUG)**;
- l'**Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)**

L'INPS è sottoposto alla vigilanza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

N.B.: con il decreto-legge 10 maggio 2023, n. 51 è stata emanata la riforma dell'ordinamento degli Enti previdenziali con il commissariamento di INPS ed INAIL per attuare la revisione della governance e ha, tra l'altro, espunto il Vice Presidente dal novero degli Organi dell'Istituto.

# Assetto Organizzativo dell'Istituto



**ORGANIZZAZIONE INPS**  
(Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 137 del 7 settembre 2022) a regime dal 1 gennaio 2023



# Le modalità di presidio «fisico» delle attività

L'articolazione dell'Istituto ed il presidio del territorio è rappresentata nella tabella. I dati sono riferiti alla situazione del 2022.

<b>LE STRUTTURE INPS</b>	Direzioni Centrali presso la Direzione Generale	19
	Altre strutture presso la Direzione Generale	13
	Direzioni Regionali	20
	Direzioni di Coordinamento metropolitano	3
	Direzioni Provinciali	103
	Filiali metropolitane	12 (*)
	Filiale Provinciale	1
	Agenzie complesse	37
	Agenzie territoriali	272
	Punti INPS	88

(\*) E' compresa la nuova Filiale di Milano Centro (Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 72 del 26 ottobre 2022)

# Le modalità di presidio «digitale» delle attività

Nella tabella sono sintetizzate le modalità di presidio digitale delle attività. I dati sono riferiti al periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2022.

SERVIZI ONLINE	2022
Tasso di copertura digitale dei processi e servizi INPSs	100%
Contact Center Multicanale - totale contatti entranti	26,7 mln
Accessi al portale istituzionale nell'anno	1.153 mln
Numero accessi autenticati al portale nell'anno (PIN, SPID, CNS e CIE)	19,3 mln
Numero medio di visitatori al giorno	3,9 mln
Consulenza di secondo livello - totale contatti gestiti	3,5 mln

Principali Relazioni telematiche	2021	2022
Cittadino	408.574.752	375.572.819
Consulente	34.615.320	23.750.927
Patronati	13.993.388	13.090.861
Aziende	11.616.915	9.980.841
Associazioni datoriali	2.053.375	1.553.306
CAF	901.147	870.845

Contact Center - principali servizi online	2021	2022
Reddito e pensione di cittadinanza	2.906.445	4.570.434
Estratto pagamenti	4.252.854	4.234.216
Prenotazione accesso sportelli di sede	1.783.386	1.638.269
Stato domanda	1.454.661	1.354.858
Stato domanda - invalidità civile	644.229	590.136
Reddito di cittadinanza – rinvio identificativo domanda	208.225	276.125
Gestione pratiche e fascicoli	201.623	261.430
Pensioni - Dettaglio rata pagamento	386.427	260.860

Principali servizi online con autenticazione	2021	2022
Fascicolo previdenziale del cittadino	119.393.038	186.363.004
Cedolino pensione e servizi collegati	45.770.909	119.628.818
Reddito di Cittadinanza / Pensione di Cittadinanza	30.676.216	114.913.297
ISEE Precompilato	13.829.418	73.548.244
Reddito di Emergenza	23.882.987	3.282.918

# Il personale – Fabbisogno sostenibile e consistenza

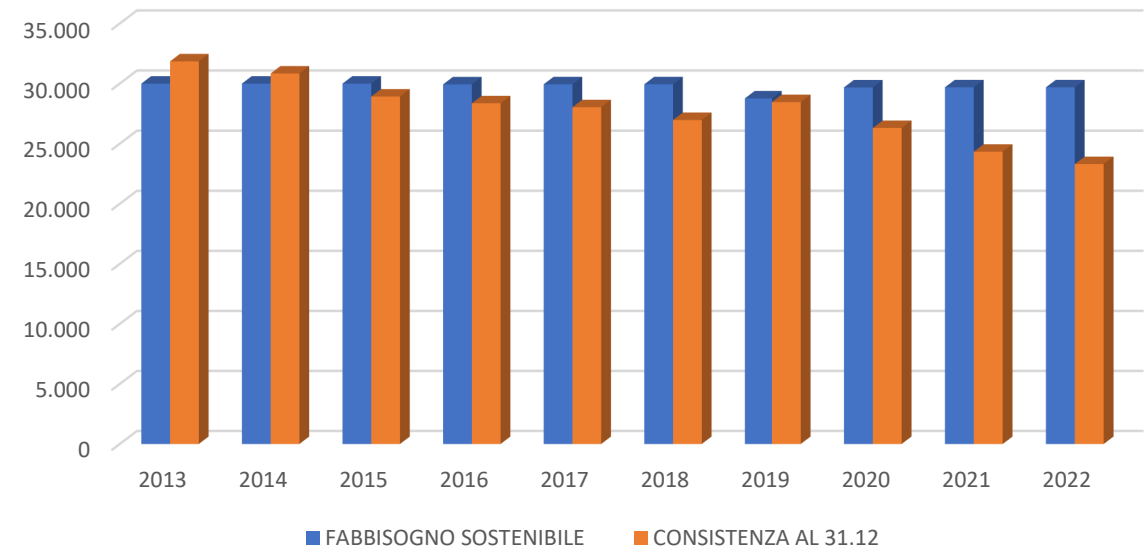
Al 31 dicembre 2022 la consistenza del personale evidenzia una carenza del 21,51% rispetto al fabbisogno sostenibile (introdotto dall'art 6, comma 2, del D.Lgs. n 165/2001 come innovato dal D.Lgs. n. 75/2017).

ANNO	FABBISOGNO SOSTENIBILE	CONSISTENZA AL 31.12 (2)	CARENZA %
2013	29.999	31.848	6,16
2014	29.999	30.837	2,79
2015	29.999	28.921	- 3,59
2016	29.934	28.360	- 5,26
2017	29.943	28.033	- 6,38
2018	29.943	26.971	- 9,93
2019	28.770	28.461	- 1,07
2020	29.680	26.305	-11,37
2021	29.691	24.334	-18,04
2022	29.691 (1)	23.303	-21,51

## FABBISOGNO SOSTENIBILE E CONSISTENZA

Il grafico 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 2022, salvo una leggera inversione nel 2019 per l'immissione in servizio di vincitori di diversi concorsi pubblici

Fabbisogno sostenibile - Consistenza



- (1) Fabbisogno sostenibile deliberazione Consiglio di Amministrazione n. 54 del 21.04.2021;  
 (2) Per l'esercizio 2022 la consistenza è aggiornata al 31 dicembre 2022

L'estrazione della consistenza del personale è stata effettuata da procedura VEGA, in data 3 gennaio 2022 per il personale al 31.12.2021 e in data 3 gennaio 2023 per il personale al 31.12.2022

# Il personale – Qualifica e genere

L'INPS ha un ruolo rilevante nell'erogazione diretta di servizi e prestazioni a cittadini ed imprese. Si tratta di attività di particolare complessità per la difficoltà e la mutevolezza del quadro giuridico che ne regola i contorni, per le quali è fondamentale l'apporto del personale dell'Istituto. Risulta, quindi, indispensabile un'attenta gestione e valorizzazione delle risorse umane.

	QUALIFICA	Fabbisogno delib. CdA n. 54/2021	Consistenza al 31.12.2022		
			M	F	TOTALE
PERSONALE DIRIGENZIALE	Dirigenti 1^ fascia (compreso DG)	43	28	8	36
	Dirigenti 2^ fascia	445	205	164	369
	<b>Totale personale dirigenziale</b>	<b>488</b>	<b>233</b>	<b>172</b>	<b>405</b>
PERSONALE NON DIRIGENZIALE E DELLE ALTRE PROFESSIONALITA'	<b>Totale medici e professionisti</b>	<b>1184</b>	<b>408</b>	<b>509</b>	<b>917</b>
	Area C	23.660	7.267	10.747	18.014
	Area B	3.573	1.319	1.940	3.259
	Area A	770	442	242	684
	Insegnanti	16	10	14	24
	<b>Totale personale non dirigenziale</b>	<b>28.019</b>	<b>9.446</b>	<b>13.452</b>	<b>22.898</b>
	<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>29.691</b>	<b>9.679</b>	<b>13.624</b>	<b>23.303</b>

## PARTE 2

### ***Il processo di programmazione e rendicontazione della performance***

*Il processo di programmazione*

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

*Ciclo della Pianificazione e Programmazione dell'Istituto*

*Fasi, soggetti, tempi e responsabilità*

*Ciclo della performance - punti di forza*

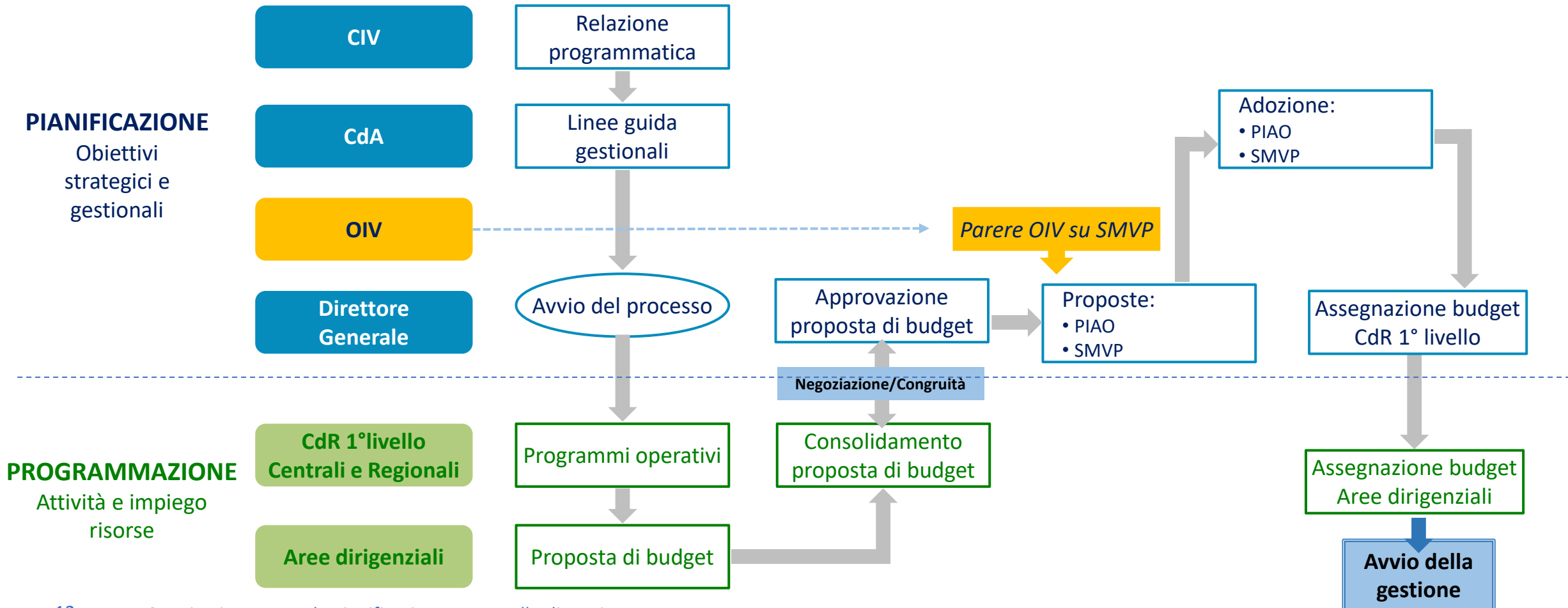
*Ciclo della performance - punti di debolezza*

*Le azioni poste in essere nel 2022*



# Ciclo della Pianificazione e Programmazione dell'Istituto

Il prospetto mostra il processo seguito per garantire le necessarie correlazioni tra il sistema degli obiettivi su cui è incentrato il ciclo di gestione della performance e il ciclo di pianificazione e programmazione delle attività dell'Istituto.



# Il processo di programmazione 2022

Il processo di programmazione per il 2022, è articolato nelle seguenti fasi:

1

Il CIV ha approvato la Relazione programmatica per gli anni 2022-2024 con la Deliberazione n 10 del 26 luglio 2021. In coerenza con gli indirizzi strategici del CIV, il Consiglio di Amministrazione ha adottato le “Linee guida gestionali”, approvate con Deliberazione n. 138 del 6 ottobre 2021, che rappresentano le direttive in base alle quali si è sviluppata l’attività di programmazione.

2

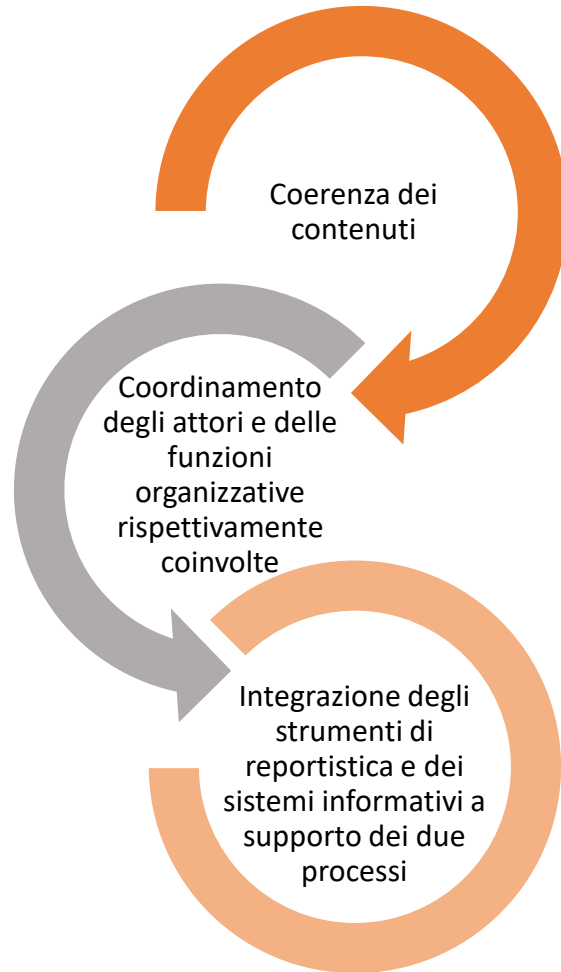
Con la Circolare n. 168 del 10 novembre 2021 è stato avviato il processo di programmazione e budget per l’anno 2022. Nella Nota preliminare, allegata al Bilancio preventivo per l’anno 2022, approvato con Deliberazione del CIV n. 15 del 10 dicembre 2021, sono riportati gli obiettivi del processo di programmazione, in raccordo con le linee di indirizzo degli organi dell’Istituto ed i programmi di innovazione e miglioramento affidati alle singole strutture.

3

In esito al ciclo di programmazione è stato adottato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 41 del 30 marzo 2022)\*.

(\*) L’articolo 6 del Decreto legge 9 giugno 2021 n. 80, convertito dalla Legge del 6 agosto 2021 n. 113, ha introdotto, dal 2022, in sostituzione del Piano della performance, il Piano Integrato di Attività e Organizzazione – PIAO.

# Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio



Il Piano Integrato di Attività e Organizzazione – PIAO è stato adottato individuando i seguenti elementi:

- **Obiettivi Generali di Ente**

Declinazione in obiettivi annuali e triennali

- **Obiettivi operativi**

Individuazione degli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance

- **Obiettivi della dirigenza**

Individuazione degli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance

Il collegamento logico tra la pianificazione della performance ed il processo di programmazione economico-finanziaria è stato garantito ai tre livelli.



# Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Il processo di redazione della presente Relazione si è svolto secondo le indicazioni e gli indirizzi della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, Ufficio per la valutazione della performance (Linee Guida n. 3/2018) - con le seguenti fasi.



# Ciclo della performance - punti di forza

## OGGETTIVITÀ DELLA MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Il sistema di misurazione e valutazione è basato quasi esclusivamente su flussi automatizzati di dati, ad eccezione di alcuni obiettivi delle strutture centrali e dei Coordinamenti professionali generali.

## CICLO INTEGRATO CON LA PIANIFICAZIONE STRATEGICA (LINEE DI INDIRIZZO E LINEE GUIDA GESTIONALI)

Facilita la trasposizione di dette linee in azioni amministrative atte al loro perseguimento. Questa continuità di fasi permette di seguire la realizzazione degli obiettivi assegnati, verificando la congruità degli stessi con gli obiettivi strategici che l'Istituto si è dato.



## COLLEGAMENTO CON SISTEMA INCENTIVANTE DELLA DIRIGENZA E DEI RUOLI PROFESSIONALI

Permette di avere tutti gli elementi necessari per attivare il processo di misurazione e valutazione e la differenziazione nell'erogazione degli incentivi in rapporto agli obiettivi assegnati e ai risultati conseguiti.

## CICLO INTEGRATO CON LA DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI BUDGET DELLE STRUTTURE (OBIETTIVI DI PRODUZIONE)

Misurati con cadenza periodica, gli obiettivi di budget delle strutture consentono la valutazione delle singole strutture sugli obiettivi assegnati e la valutazione complessiva dell'azione amministrativa.

# Ciclo della performance - punti di debolezza

## INTEGRAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

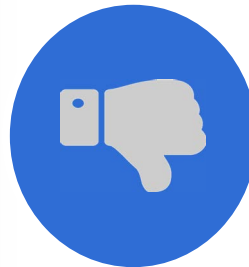
E' in fase di completamento l'integrazione del ciclo di bilancio con il ciclo della performance in esito al quale sarà garantita una maggiore tempestività nelle diverse fasi del ciclo di pianificazione e programmazione.

## INDICATORI DI IMPATTO

Maggiore sviluppo degli indicatori, ampliandone il numero per monitorare efficacemente l'impatto dell'operato dell'Istituto nel contesto socio-economico nella logica di creazione del valore pubblico.

## COMUNICARE LA PERFORMANCE

Migliorare la comunicazione sia interna che esterna dei risultati ottenuti e del valore prodotto dall'Istituto.



## PESO DELLA SODDISFAZIONE DELL' UTENZA

L'analisi dei risultati delle indagini di Customer hanno evidenziato la necessità di una maggiore attenzione agli aspetti legati alla valutazione partecipativa dell'utenza, anche con l'individuazione di nuove metriche di misurazione dirette all'evoluzione del sistema e degli strumenti di rilevazione e degli indicatori.

## SEMPLIFICAZIONE DELLA STRUTTURA DEGLI OBIETTIVI

E' opportuno ridurre il numero degli indicatori aumentandone la significatività per la valutazione della qualità dei servizi erogati e contestualmente rendere la struttura degli obiettivi più trasparente.

# Le azioni poste in essere nel 2022

Nel 2022, al fine di indirizzare tutte le strutture alla soluzione di fenomeni critici con impatto sia sull'utente esterno, sia sull'efficienza ed economicità dell'azione dell'Istituto, sono state emanate dal Direttore generale alcune direttive contenenti indirizzi operativi. E' altresì proseguita, in continuità con gli anni precedenti, l'attività di revisione e semplificazione del sistema di misurazione della performance.

1

## INVALIDITA' CIVILE

Con la **Direttiva del Direttore generale n. 1** del 4 aprile 2022 sono stati forniti gli indirizzi operativi mirati alla soluzione delle problematiche per conseguire una riduzione dei tempi di chiamata a visita, dei tempi di liquidazione delle prestazioni, del contenzioso e degli esiti sfavorevoli dei giudizi.

2

## CONTO ASSICURATIVO E PENSIONI IN CUMULO

Con la **Direttiva del Direttore generale n. 3** del 3 agosto 2022 sono stati individuati diversi interventi per efficientare l'attività di sistemazione della posizione assicurativa, indispensabile e propedeutica alla tempestiva e puntuale liquidazione delle prestazioni erogate dall'Istituto.

3

## CONTENZIOSO AMMINISTRATIVO E GIUDIZIARIO

Con la **Direttiva del Direttore generale n. 5** del 22 dicembre 2022 sono stati individuati indirizzi operativi, organizzativi e tecnologici al fine di migliorare la gestione del contenzioso, amministrativo e giudiziario, ridurre l'insorgenza e conseguire il contenimento dei costi correlati.

4

## PERFORMANCE

Ulteriore semplificazione della struttura degli obiettivi, con l'attribuzione degli obiettivi alla dirigenza secondo le specificità.

Semplificazione dell'indice sintetico economico e modifica delle voci che compongono lo IEEP.

# PARTE 3

## ***Piramide del Valore, Obiettivi Generali di Ente ed Obiettivi gestionali***

*Indice sintetico del Valore Pubblico*

*Performance Istituzionale*

*Performance Strategica*

*Valore aziendale – Performance gestionale di Ente*

*Stato di Salute delle risorse*

*Raccordo Indirizzi strategici - Linee Guida Gestionali*

*Linee Guida Gestionali 2022 non attuate completamente*

*I risultati di performance sono stati aggiornati con i valori del Rendiconto 2022 e pertanto possono differire da quelli esposti nella relazione al IV trimestre 2022.*



# Indice sintetico del Valore Pubblico

La costruzione dell' «Indice sintetico del Valore Pubblico» è definita attraverso la media ponderata di 4 indici sintetici dei livelli sottostanti (Stato di salute delle risorse, Valore istituzionale, Valore aziendale-performance strategica, Valore aziendale-performance gestionale).

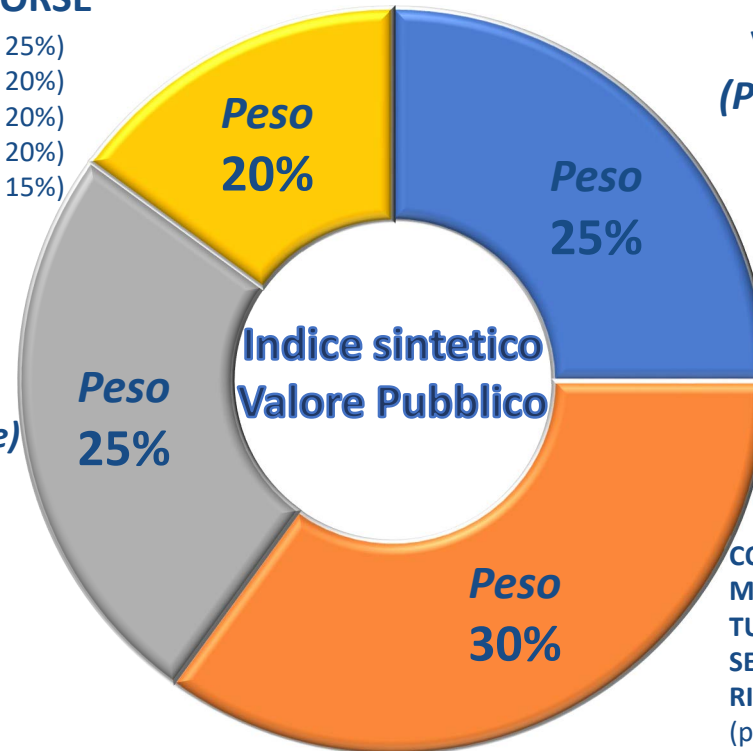
## STATO DI SALUTE DELLE RISORSE

- SALUTE ORGANIZZATIVA (peso 25%)
- SALUTE RELAZIONALE (peso 20%)
- SALUTE TECNOLOGICA (peso 20%)
- SALUTE DI GENERE (peso 20%)
- SALUTE ETICA (peso 15%)

## VALORE AZIENDALE (Performance Gestionale di Ente)

- FINANZA (peso 30%)
- PROCESSI (peso 50%)
- UTENZA (peso 20%)

**Indice sintetico del valore pubblico  
Consuntivo 2022**  
**94,79**



## VALORE ISTITUZIONALE (Performance Istituzionale)

- CONTINUITA' DI REDDITO (peso 30%)
- DIMINUIZIONE TEMPI MEDI (peso 15%)
- DECREMENTO COSTI CONTENZIOSO (peso 15%)
- INCREMENTO REPUTAZIONALE (peso 20%)
- BENEFICI SOCIALI NETTI (peso 20%)

## VALORE AZIENDALE (Performance Strategica di Ente)

- CONSOLIDAMENTO POSIZIONI ASSICURATIVE (peso 30%)
- MIGLIORAMENTO TEMPI INVALIDITA' CIVILE (peso 20%)
- TUTELA DEI CREDITI (peso 20%)
- SEMPLIFICAZIONE LINGUAGGIO CON GLI UTENTI (peso 10%)
- RIDUZIONE GIACENZA DEL CONTENZIOSO AMMINISTRATIVO (peso 20%)

# Performance Istituzionale – Indicatori di impatto

La performance Istituzionale è determinata dalla media ponderata degli scostamenti sui singoli obiettivi. I risultati hanno rilevanza per la rendicontazione esterna e la costruzione della piramide del valore. Il valore finale, pur avendo avuto risultati positivi nelle voci «incremento reputazionale» e «benefici sociali netti», ha risentito dei valori non in linea con gli obiettivi attesi riferiti, essenzialmente, alla «diminuzione dei tempi medi» ed al «decremento costi del contenzioso».

## RISULTATO PERFORMANCE ISTITUZIONALE 91,36

INDICATORE	CONTINUITA' DI REDDITO *	DIMINUZIONE TEMPI MEDI **	DECREMENTO COSTI DEL CONTENZIOSO ***	INCREMENTO REPUTAZIONALE	BENEFICI SOCIALI NETTI
Obiettivo 2022	90,09 %	27 giorni	€ 202.856.790	3,54	€ 337.320 mln
Risultato 31/12/2022	87,46 %	54 giorni	€ 228.891.476	3,59	€ 360.527 mln
Percentuale raggiungimento obiettivo	97,08%	50,00%	87,17%	+101,40%	+106,88%
Peso	30%	15%	15%	20%	20%

\* Misura la percentuale di pensioni di anzianità e vecchiaia e delle NASPI definite entro 30 giorni dalla decorrenza o pagabilità. Rispetto allo scorso anno sono state aggiunte le pensioni in cumulo

\*\*Misura i tempi medi di definizione dei prodotti (Ricostituzioni delle pensioni del settore privato, comprese quelle dei fondi speciali e delle convenzioni internazionali e le invalidità civili; integrazioni salariali; ratei di pensione). Il valore effettivo al 31/12 è stato influenzato dall'inserimento, a metà anno, di altre prestazioni erogate dall'Istituto (rispetto a quelle programmate) che hanno inciso in modo determinante sull'incremento dei tempi medi registrati (Pagamenti SR41 Cassa Integrazione Ordinaria, ulteriori tipologie di ricostituzioni e i nuovi codici riferiti alle attività di ricostituzione in cumulo della gestione privata, che sono andati a sostituire i precedenti che inglobavano al loro interno indistintamente totalizzazioni, cumulo interno e cumulo esterno - rif. INPS.HERMES.04/05/2022.0001888).

\*\*\* Sui costi del contenzioso ha inciso (per gli anni 2020 e 2021) il blocco connesso alla pandemia (soprattutto per l'invalidità civile). Nel 2022 i valori sono ritornati in linea con i valori pre-pandemia (rendiconto 2019 - valore pari a euro 228.474.943,17).

# Performance Strategica – Obiettivi Generali di Ente

In esito all'individuazione delle linee strategiche e di quelle gestionali, sono stati individuati gli Obiettivi Generali di Ente (ex art. 5 D.Lgs. N. 150/2009).

Il risultato sintetico conseguito sugli obiettivi annuali, dato dalla media ponderata degli scostamenti (a livello nazionale) sui singoli obiettivi, determina la performance strategica di Ente.

Nella tabella viene esposto il risultato finale conseguito al 31 dicembre 2022 in relazione al peso dei diversi obiettivi. Molto positivi i risultati raggiunti nella tutela dei crediti e nella semplificazione del linguaggio con gli utenti. Elementi di criticità sono emersi nel consolidamento delle posizioni assicurative (Indice Sintetico Cruscotto Qualità - piano di consolidamento dei conti individuali), nell'invalidità (Indice Sintetico cruscotto Qualità - invalidità civile e attività medico legale), e nella riduzione della giacenza dei ricorsi amministrativi.

OBIETTIVI	PESI	Risultato al 31 /12/ 2022	98,28
Consolidamento posizioni Assicurative	30%	98,91	
Miglioramento Tempi Invalidità Civile	20%	95,82	
Tutela dei Crediti	20%	106,89	
Semplificazione linguaggio con gli utenti	10%	100	
Riduzione giacenza del contenzioso amministrativo	20%	90,34	



# Performance Strategica – Obiettivi Generali di Ente

Risultato Performance OGE		Peso	Risultato
			<b>98,28</b>
<b>Consolidamento posizioni Assicurative</b>		30%	<b>98,91</b>
	Refactoring procedure conto assicurativo		100
	Indice Sintetico del cruscotto Qualità relativo al piano di consolidamento dei conti individuali		93,06
	Diminuzione pervenuto scarti del 20% rispetto alla rilevazione SIMP al 31.12.2021 (cod. modello 81AJ00, 81AJPM, 81BJ00, 81CJ00, 81CJPM)		127
<b>Miglioramento Tempi Invalidità Civile</b>		20%	<b>95,82</b>
	Servizio di presentazione documentazione sanitaria per il riconoscimento dell'invalidità civile e previdenziale		100
	Semplificazione presentazione ed efficientamento istruttoria per il riconoscimento dell'invalidità civile e della disabilità e delle relative prestazioni economiche		100
	Indice sintetico " Invalidità civile e attività medico legale" del cruscotto qualità		91,38
	Indice sintetico " Invalidità civile" del cruscotto qualità (Aree amministrative)		100,64
<b>Tutela dei Crediti</b>		20%	<b>106,89</b>
	Consolidamento di un data Lake unico dei dati degli assistiti e delle prestazioni; impiego per analisi predittive idonee ad intercettare proattivamente le criticità dei servizi dell'Istituto e a identificare fenomeni a rischio frodi.		100
	Realizzazione di una procedura "Verbali Altri Enti".		100
	Indice sintetico di qualità "ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO" del Cruscotto Qualità		117,42
	Accertamenti da IEEP (Gestione Entrate contributive e Gestione Prestazioni)		107,69
	Incassi e pagamenti da IEEP (Gestione Entrate contributive e Gestione Prestazioni)*		98,99
	* Scostamento -1,01 per effetto dell'aumento del tasso di interesse legale		

# Performance Strategica – Obiettivi Generali di Ente

Risultato Performance OGE		Peso	Risultato
			<b>98,28</b>
<b>Semplificazione linguaggio con gli utenti</b>		10%	<b>100</b>
	Semplificazione del linguaggio con l'utenza: strumenti e relativa misurazione		100
	Refactoring Portale Internet		100
	Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti		100
	Sistema di comunicazione personalizzata e approfondita con QR- Code		100
<b>Riduzione giacenza del contenzioso amministrativo</b>		20%	<b>90,34</b>
	Analisi del contenzioso amministrativo e giudiziario e progettazione di una banca dati.		100
	Indice Ricorsi Amministrativi del Cruscotto qualità		102
	Indice Giacenza Ponderata Ricorsi amministrativi Direzioni Regionali/DCM		53,83
	Indice giacenza Ponderata Ricorsi Amministrativi Direzioni Centrali		93,87
	Riduzione giacenza ricorsi amministrativi in valore assoluto -20%		88,30

# Valore aziendale - Performance gestionale di Ente

La Performance Gestionale di Ente sintetizza i risultati delle tre prospettive Finanza, Processi ed Utenza.

A livello nazionale sono escluse la prospettiva «Strategia», già rappresentata nella «Performance Strategica di Ente» e la prospettiva «Sviluppo», non valorizzata nel 2022 per le strutture territoriali. La performance gestionale ha ottenuto un valore di consuntivo pari a **97,85**. I risultati della prospettiva Finanza sono stati positivi. Sulle altre prospettive i risultati sono stati influenzati da valori non in linea con l'obiettivo e riferiti all'indice Sintetico del cruscotto qualità (scostamento da budget -2,21%), dall'indice di giacenza (-1,80%), dalla Giacenza ponderata ricorsi amministrativi (per la «Prospettiva Processi») e dall'indice della Customer Care del cruscotto qualità (per la «Prospettiva Utenza»).



# Salute delle risorse

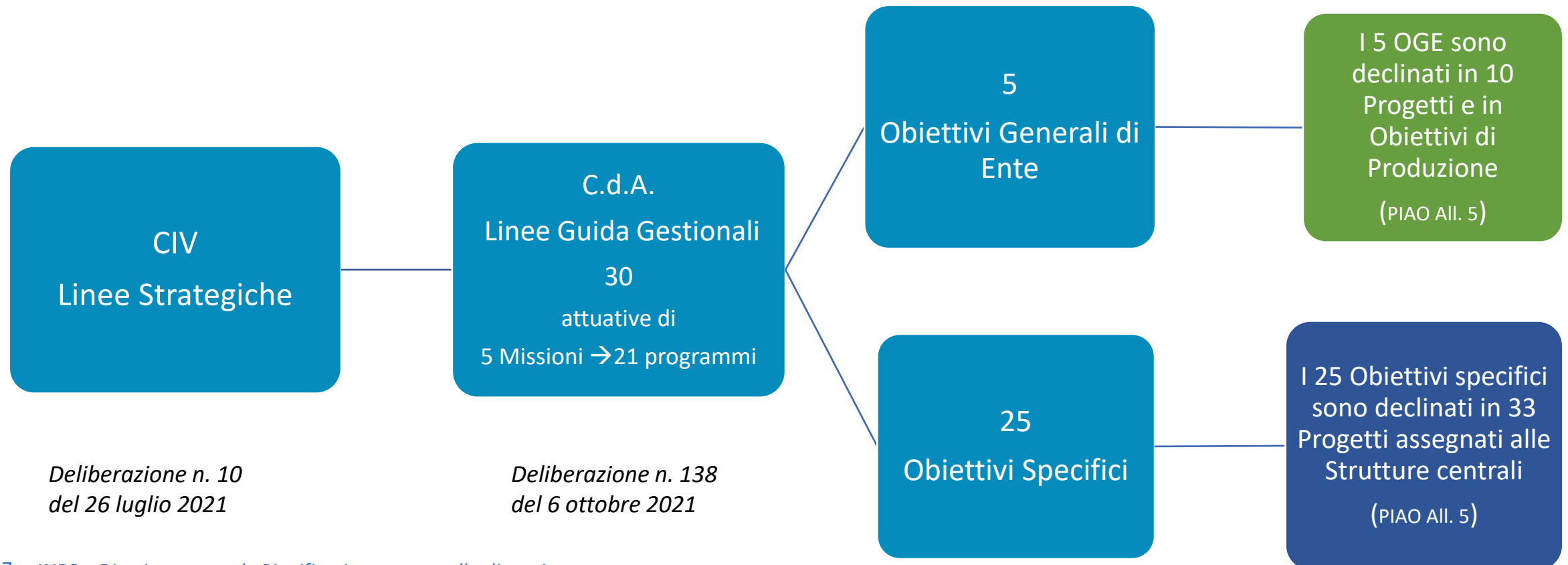
**RISULTATO  
PERFORMANCE:  
(media dei risultati  
delle 5 dimensioni)  
90**

Salute Etica	Formazione in materia di etica, legalità, anticorruzione e trasparenza	Risultato 100
	Monitoraggio dei termini sui procedimenti oggetto di audit	
	Aggiornamento mappatura dei rischi e delle relative misure di mitigazione	
	Aggiornamento del Codice di Comportamento INPS	
Salute Organizzativa	Semplificazione delle procedure	Risultato 100
Salute Relazionale	Semplificazione del linguaggio con l'utenza: strumenti e relativa misurazione	Risultato 100
	Refactoring Portale Internet	
Salute Tecnologica	Servizio presentazione documentazione sanitaria per l'invalidità civile e previdenziale	Risultato 100
	Semplificazione istruttoria riconoscimento invalidità civile e disabilità	
	Domanda di reversibilità precompilata e automatizzata	
Salute di genere	Mobbing	Risultato 50
	Bilancio di genere e Bilancio unico	
	Sportello di ascolto	

# Raccordo Indirizzi strategici - Linee Guida Gestionali

Nell'ambito delle Prospettive «Sviluppo» e «Strategia», sono valorizzati obiettivi connessi alla realizzazione delle Linee Strategiche del CIV e delle Linee Guida Gestionali del Consiglio di Amministrazione. In particolare per l'anno 2022, il Consiglio di Amministrazione, con deliberazione n. 138 del 6 ottobre 2021, ha individuato, in coerenza con le Linee Strategiche del CIV, di cui alla deliberazione n. 10 del 26 luglio 2021, cinque Obiettivi Generali di Ente e venticinque Obiettivi Specifici.

Nell'allegato è contenuto il dettaglio dello stato di realizzazione degli indirizzi strategici.



# PARTE 4

## **Valore aziendale**

### **Focus Processi**

*Produzione lorda*

*Indice di produttività aree di produzione*

*Indice di giacenza*

*Indice di deflusso*

*Qualità del servizio*

*Indice di produttività dell'Area Legale e Medico  
Legale*

*Impiego delle risorse umane*

### **Focus Finanza**

*Indicatore di Efficacia Economico-finanziaria della  
Produzione*

*Indice economico della gestione*

### **Focus Utente**

*Customer Experience*



PARTE 4  
*Valore aziendale*

*Focus*  
**PROCESSI**





# Produzione lorda

Il volume di produzione lorda si è attestato, al 31/12/2022, a **21.128.856,76** punti omogeneizzati, con una percentuale complessiva di realizzazione del Piano 2022 pari al **98,3%**.

I valori di raggiungimento del budget inferiori al 90% sono stati registrati per l'Area dei Flussi, l'Area del Presidio delle conformità e dei livelli di servizio delle sedi regionali/di coordinamento metropolitano e l'Area delle Risorse e patrimonio strumentale sempre delle sedi regionali/di coordinamento metropolitano.

La realizzazione dell'88% del budget 2022 per l'Area Flussi Contributivi, Vigilanza Documentale e Ispettiva è dovuta essenzialmente alla riduzione del pervenuto rispetto alle previsioni.

La bassa percentuale raggiunta dall'Area Presidio delle conformità e dei livelli di servizio (attività delle sedi regionali) è riferita alle attività del Controllo del Processo Produttivo di secondo livello e del controllo delle autocertificazioni, demandate - in supporto - alle Direzioni Regionali / di Coordinamento Metropolitano.

PRODUZIONE LORDA dati nazionali per Area di attività	CONSUNTIVO al 31/12/2021*	PIANO 2022	CONSUNTIVO al 31/12/2022	% REALIZZAZIONE PIANO 2022
AREA PRESTAZIONI E SERVIZI INDIVIDUALI	11.058.668,74	10.623.699,81	10.433.351,10	98,2%
FLUSSI CONTRIBUTIVI E VIGILANZA DOCUMENTALE E ISPETTIVA	8.051.060,24	7.102.258,48	6.262.482,29	88,2%
DIREZIONE E ATTIVITA' DI STAFF (strutture territoriali)	4.755.093,54	3.726.923,35	4.414.026,14	118,4%
DIREZIONE E ATTIVITA' DI STAFF (Direzioni Regionali / di Coordinamento Metropolitano)	4.738,61	3.619,38	6.271,43	173,3%
AREA LEGALE (Direzioni Regionali / di Coordinamento Metropolitano)	25.550,21	24.679,42	25.093,75	101,7%
AMMORTIZZATORI SOCIALI (**)	849,12	638,80	595,28	93,2%
PRESIDIO DELLE CONFORMITA' E DEI LIVELLI DI SERVIZIO	73.443,53	66.167,45	42.594,91	64,4%
RISORSE E PATRIMONIO STRUMENTALE	293,54	1.063,90	850,84	80,0%
TOTALE AREE DI PRODUZIONE (netto vig. ispettiva)	23.911.746,47	21.492.245,53	21.128.856,76	98,3%

(\*) Valori sono ricalcolati secondo le indicazioni della Circolare n. 134/2021. Ai fini della confrontabilità con i valori del 2021, al totale aree di produzione consuntivo 2021 (valore pari a 23.871.565,03) sono stati aggiunti i valori relativi alle linee "Direzione ed attività di staff" delle Direzioni regionali/di coordinamento metropolitano e "Area legale" Dr/DCM, nonché il Presidio delle Conformità di sede e Customer Care, e la LPS - Identità Digitale.

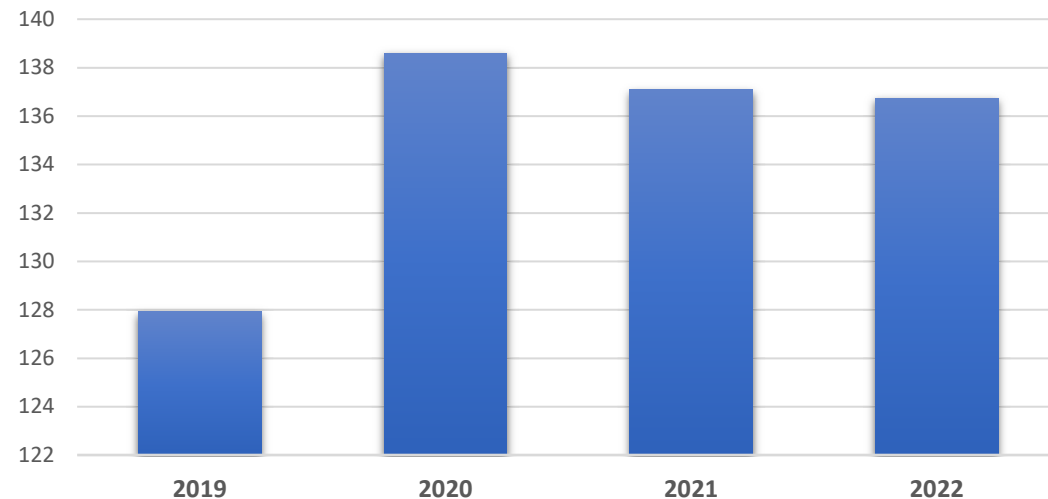
(\*\*) L'attività viene svolta dalle sedi regionali/di coordinamento metropolitano e riferita ai formulari esteri.



# Indice di produttività aree di produzione

Il parametro obiettivo di riferimento dell'indice di produttività, pari a 124, è stato raggiunto da tutte le Direzioni regionali/Direzioni di coordinamento Metropolitano, essendo stato registrato un valore nazionale a consuntivo pari a 136,73. Lo scostamento rispetto al 2021, di -0,3% a livello nazionale, è ascrivibile al minor impatto delle attività afferenti alla Linea Prodotto Servizio (LPS) «Servizio Integrazioni salariali e trattamento di fine rapporto» (in particolare alla minor incidenza, rispetto al 2020 ed alla prima parte del 2021, delle attività legate alle integrazioni salariali derivanti dagli interventi governativi in risposta alla crisi sanitaria per la pandemia da COVID 19).

Indice di produttività



Anno	Produttività
2019	127,93
2020	138,61
2021	137,09
2022	136,73

Fonti: Piano budget 2021 e Piano budget 2022 v.12

# Indice di giacenza

L'indice di giacenza esprime, in giorni, il tempo necessario per lavorare i prodotti giacenti nelle strutture di riferimento (giacenza finale/carico di lavoro). Gli obiettivi dell'Indice di Giacenza sono fissati in base ai criteri stabiliti al paragrafo 10.2. del SMVP, per ciascuna sede (cfr. Allegato 2 tabelle integrative al Valore Aziendale del PIAO 2022-2024 – Parte 4 «Indici di giacenza»).

Al 31/12/2022, sia l'Area del **Nucleo Base di Servizi Standard**, che la **Gestione del Conto Assicurativo Individuale** raggiungono ottimi risultati.

Per quanto riguarda l'**Area Prestazioni e Servizi Individuali**, il lieve scostamento è dovuto al ritardo nello smaltimento dell'arretrato riferito alle attività su pensioni della gestione pubblica, alle attività su pensioni e ricostituzioni in convenzione internazionale e alle attività relative ai trattamenti di fine rapporto (TFS/TFR) dei dipendenti pubblici. Per l'**Area Presidio Conformità di sede e Customer Care**, si registrano criticità nei tempi di smaltimento per ciò che attiene l'accertamento dell'invalidità civile (area amministrativa). Per l'**Area Flussi Contributivi**, invece, il risultato è determinato dall'aumento dei tempi di smaltimento delle giacenze per le attività di accertamento e gestione del credito (accertamento e gestione credito aziende con dipendenti; gestione di AVA e cartelle esattoriali), il controllo della regolarità contributiva (gestione pubblica) e la gestione delle evidenze sui flussi informativi (implementazione volontaria della posizione assicurativa individuale dipendenti pubblici).

Andamento dell'indice di giacenza in giorni				
AREA	Consuntivo 2021*	Piano 2022	Consuntivo al 31/12/2022	% scostamento rispetto ad obiettivo (**)
NUCLEO BASE DEI SERVIZI STANDARD	35	30	27	- 10,0%
AREA PRESTAZIONI E SERVIZI INDIVIDUALI	70	61	63	+ 3,3%
GESTIONE CONTO ASSICURATIVO INDIVIDUALE	181	149	148	- 0,7%
AREA FLUSSI CONTRIBUTIVI	102	98	112	+ 14,3%
PRESIDIO CONFORMITA' DI SEDE E CUSTOMER CARE	112	94	96	+ 2,1%

\*I valori sono stati rideterminati secondo i criteri della Circolare 134/2021, Modello di distribuzione dei servizi e delle attività produttive dell'Istituto in funzione utente-centrica (cosiddetto Reassessment Organizzativo delle Strutture Territoriali, con determinazione presidenziale n. 171 del 19 dicembre 2018).

\*\* Nel caso dell'indice di giacenza, uno scostamento negativo rispetto all'obiettivo significa aver conseguito un risultato migliore rispetto a quanto stabilito come obiettivo. Al contrario, uno scostamento positivo rispetto all'obiettivo significa aver conseguito un risultato peggiore rispetto a quanto stabilito come obiettivo per fine anno.

# Indice di Deflusso

Indica la capacità delle strutture produttive di ridurre il magazzino e quindi il rapporto fra i prodotti definiti nel periodo di riferimento e quelli pervenuti nello stesso periodo. Deve assumere un valore uguale o superiore a 1 (paragrafo 10.3 del SMVP). L'indice di deflusso per il 2022 è pari a **1,04** su base nazionale, in miglioramento rispetto allo scorso anno +2,0%.

Indici di deflusso per Area	Consuntivo Anno 2021*	Consuntivo Anno 2022	Scostamento rispetto al 2021
NUCLEO BASE DEI SERVIZI STANDARD	0,99	1,00	+ 1,0%
PRESTAZIONI E SERVIZI INDIVIDUALI	1,00	0,99	- 1,0%
GESTIONE CONTO ASSICURATIVO INDIVIDUALE	0,98	1,13	+ 15,3%
FLUSSI CONTRIBUTIVI	1,06	1,09	+ 2,8%
ALTRE AREE	1,04	1,02	- 1,9%
<b>TOTALE</b>	1,02	1,04	+ 2,0%

I valori sono stati rideterminati secondo i criteri di cui alla Circolare 134/2021, Modello di distribuzione dei servizi e delle attività produttive dell'Istituto in funzione utente-centrica (cosiddetto Reassessment Organizzativo delle Strutture Territoriali, determinazione presidenziale n. 171 del 19 dicembre 2018)

# Qualità del servizio

L'andamento dello scostamento su budget registra un valore nazionale pari a -2,21%.  
Lo scostamento su anno precedente è positivo ed evidenzia a livello nazionale uno scostamento pari a +8,74%.

INDICATORE SINTETICO DI QUALITA' DELLE AREE DI PRODUZIONE	Dicembre 2021	Dicembre 2022
Effettivo	100,44	97,20
Scostamento % su Budget	1,76%	- 2,21%
Scostamento % su anno precedente	7,88%	8,74 %

Fonte Cruscotto qualità Dicembre 2022

# Indice di produttività Area Legale e Medico Legale

TOTALE NAZIONALE	Obiettivo 2022	Produttività Avvocati su Area Legale Dicembre 2022	Scostamento verso Obiettivo
	206,82	210,43	1,75%

TOTALE NAZIONALE	Obiettivo 2022	Produttività Amministrativi su Area Legale Dicembre 2022	Scostamento verso Obiettivo
	95,85	98,17	2,42%

L'indice di produttività al 31/12/2022 dell'area Legale, a livello nazionale, presenta i valori di **210,43** (Area legale) e **98,17** (Area amministrativa), superiori all'obiettivo previsto.

Al fine di uniformare la metodologia di calcolo degli obiettivi dell'area legale e medico legale, nel 2023 è stato integralmente modificato il sistema di calcolo dell'efficienza ai fini dell'individuazione del parametro di liquidazione della retribuzione di risultato.

L'indice di produttività al 31/12/2022 dell'area Medico Legale raggiunge a livello nazionale il valore di **177,21** nettamente al di sopra del parametro annuale di riferimento (124).

TOTALE NAZIONALE	Obiettivo 2022	Produttività Area Medico Legale Dicembre 2022	Scostamento verso Obiettivo
	124,00	177,21	42,91%

# Risorse umane - impiego

Sono presenti nel PIAO tre indicatori che tendono a favorire l'efficace allocazione delle risorse per avere quante più risorse possibili impiegate nelle aree di produzione. L'indicatore «impiego nelle aree di supporto» è esposto solo ai fini della rendicontazione, ma non entra nella struttura della performance.

L'impiego nelle aree di produzione delle sedi provinciali al 31/12/2022 si assesta all'**84,92%**.

La percentuale di impiego nelle aree di supporto nelle sedi provinciali raggiunge il livello medio nazionale del **6,94%**, mentre l'impiego nelle sedi regionali registra il **5,90%**.



NAZIONALE - Impiego delle risorse umane	2019	2020	2021	Al 31/12/2022
Impiego nelle aree di produzione delle sedi provinciali	83,93%	85,48%	85,65%	84,92%
Impiego nelle sedi regionali e di coordinamento metropolitano (aree di staff)	6,29%	5,84%	5,74%	5,90%
Impiego nelle aree di supporto delle sedi provinciali	7,23%	6,90%	6,68%	6,94%

## PARTE 4

### *Valore aziendale*

*Focus*

***FINANZA***



# Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione (I.E.E.P.)

Esercizio 2022 - Dicembre	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Var % Consuntivo / Obiettivo
<b>GESTIONE ENTRATE CONTRIBUTIVE - ACCERTAMENTI</b>	<b>2.927.955.867</b>	<b>3.206.527.929</b>	<b>9,51%</b>
Accertamento Contributi in fase di Gestione Flussi	1.599.076.210	1.475.054.705	-7,76%
<b>Accertamento Contributi</b>	<b>943.493.650</b>	<b>1.117.069.404</b>	<b>18,40%</b>
<i>di cui Accertamenti da vigilanza ispettiva</i>	<i>417.635.850</i>	<i>506.901.229</i>	
<i>di cui Accertamenti da vigilanza documentale</i>	<i>275.857.800</i>	<i>287.094.146</i>	
<i>di cui Accertamenti da DMV</i>	<i>250.000.000</i>	<i>323.074.029</i>	
<b>Minori prestazioni da vigilanza</b>	<b>238.489.000</b>	<b>227.862.880</b>	<b>-4,46%</b>
<i>Minori prestazioni da vigilanza ispettiva</i>	<i>152.231.000</i>	<i>173.995.990</i>	
<i>Minori prestazioni da vigilanza documentale</i>	<i>86.258.000</i>	<i>53.866.890</i>	
<b>Accertamento ECA</b>	<b>146.897.007</b>	<b>386.540.940</b>	<b>163,14%</b>
<b>GESTIONE PRESTAZIONI - ACCERTAMENTI</b>	<b>2.484.324.060</b>	<b>2.621.836.918</b>	<b>5,54%</b>
<b>Accertamento prestazioni indebite</b>	<b>2.481.731.060</b>	<b>2.609.616.377</b>	<b>5,15%</b>
<i>Accertamento da prestazioni previdenziali indebite gestione privata</i>	<i>951.401.360</i>	<i>873.653.528</i>	
<i>Accertamento da prestazioni indebite per non autosufficienza e invalidità civile</i>	<i>411.600.700</i>	<i>360.894.984</i>	
<i>Accertamento da prestazioni previdenziali indebite gestione pubblica</i>	<i>7.058.000</i>	<i>66.574.612</i>	
<i>Accertamento da prestazioni indebite per ammortizzatori sociali</i>	<i>1.111.671.000</i>	<i>1.308.493.253</i>	
<b>Accertamento benefici in sede di pensione/TFS</b>	<b>2.593.000</b>	<b>12.220.541</b>	<b>371,29%</b>
<b>TOTALE IEEP Accertato</b>	<b>5.412.279.927</b>	<b>5.828.364.847</b>	<b>7,69%</b>

Per la sezione ACCERTAMENTI: il totale della sezione ha registrato uno scostamento positivo rispetto all'obiettivo annuale, anche se due componenti hanno evidenziato lievi scostamenti negativi. Il totale della sezione ha comunque un valore superiore all'obiettivo annuale (+7,69%). Per la sezione INCASSI e PAGAMENTI, il totale della sezione ha registrato uno scostamento leggermente negativo (-1,01%).

Esercizio 2022 - Dicembre	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Var % Consuntivo / Obiettivo
<b>GESTIONE ENTRATE CONTRIBUTIVE - INCASSI</b>	<b>5.435.509.961</b>	<b>5.099.268.755</b>	<b>-6,19%</b>
<b>Incassi da vigilanza ispettiva</b>	<b>48.022.828</b>	<b>41.850.226</b>	<b>-12,85%</b>
<b>Incassi da vigilanza documentale</b>	<b>161.525.000</b>	<b>181.627.580</b>	<b>12,45%</b>
<b>Incassi da altre regolarizzazioni contributive</b>	<b>5.209.055.000</b>	<b>4.858.788.076</b>	<b>-6,72%</b>
<b>Incassi da accertamento ECA</b>	<b>16.907.133</b>	<b>17.002.874</b>	<b>0,57%</b>
<b>GESTIONE PRESTAZIONI - INCASSI E PAGAMENTI</b>	<b>2.848.498.450</b>	<b>3.101.141.655</b>	<b>8,87%</b>
<b>Pagamenti per interessi legali (-)</b>	<b>2.048.200</b>	<b>13.653.262</b>	<b>-566,60%</b>
<i>Interessi legali da prestazioni previdenziali</i>	<i>1.249.100</i>	<i>7.921.083</i>	
<i>Interessi legali da prestazioni per ammortizzatori sociali</i>	<i>480.900</i>	<i>4.818.968</i>	
<i>Interessi legali da prestazioni per non autosufficienza, invalidità civile e altre</i>	<i>318.200</i>	<i>913.211</i>	
<b>Incassi da prestazioni indebite</b>	<b>2.113.693.855</b>	<b>2.308.011.096</b>	<b>9,19%</b>
<i>Prestazioni previdenziali e assistenziali indebite</i>	<i>1.189.231.562</i>	<i>1.498.164.137</i>	
<i>Prestazioni indebite per ammortizzatori sociali</i>	<i>924.462.294</i>	<i>809.846.959</i>	
<b>Incassi da Azioni surrogatorie</b>	<b>38.159.900</b>	<b>40.205.066</b>	<b>5,36%</b>
<i>Azioni surrogatorie da prestazioni previdenziali</i>	<i>7.129.900</i>	<i>4.310.871</i>	
<i>Azioni surrogatorie da prestazioni per ammortizzatori sociali</i>	<i>19.704.500</i>	<i>19.382.438</i>	
<i>Azioni surrogatorie da prestazioni per non autosufficienza, invalidità civile e altre</i>	<i>11.325.500</i>	<i>16.511.758</i>	
<b>Incassi da Riscatti e ricongiunzioni</b>	<b>518.779.800</b>	<b>591.998.429</b>	<b>14,11%</b>
<b>Incassi da Versamenti Volontari</b>	<b>170.065.095</b>	<b>165.827.121</b>	<b>-2,49%</b>
<b>Incassi da Visite Mediche di Controllo</b>	<b>9.848.000</b>	<b>8.753.204</b>	<b>-11,12%</b>
<b>TOTALE IEEP - Incassi e Pagamenti)</b>	<b>8.284.008.411</b>	<b>8.200.410.410</b>	<b>-1,01%</b>

Su tale sezione ha inciso il valore degli interessi passivi che è aumentato essenzialmente a causa del progressivo rialzo dei tassi (interesse legale passato dallo 0,01% del 2021 al 1,25% del 2022 - DM 13/12/2021), pur con livelli di produzione invariati.



# Indice economico della gestione

L'indice economico della gestione è la media ponderata degli scostamenti di quattro indicatori base: indicatore redditività, indicatore costi totali per punto omogeneizzato, indicatore costo diretto della produzione/costi totali, indice sintetico fabbisogni standard.

MACRONATURA Consuntivo	Pesi		Budget	Consuntivo	Scostamento
Indicatore Redditività	40%		2,06	2,36	14,56
Indicatore costi totali per punto omogeneizzato	30%	50%	143,79	140,95	1,98
Indicatore costo diretto della produzione/costi totali	30%		87,11%	85,5%	-1,85
Indice sintetico fabbisogni standard	100%	50%	100,00	96,45	3,55
<b>Indice economico della gestione</b>					<b>4,7</b>

Il risultato dell'Indice Economico di Gestione è stato positivo (+ 4,7%) per effetto sostanzialmente del risultato molto positivo dell'indicatore di redditività (+14,56%).

PARTE 4  
*Valore aziendale*

*Focus*

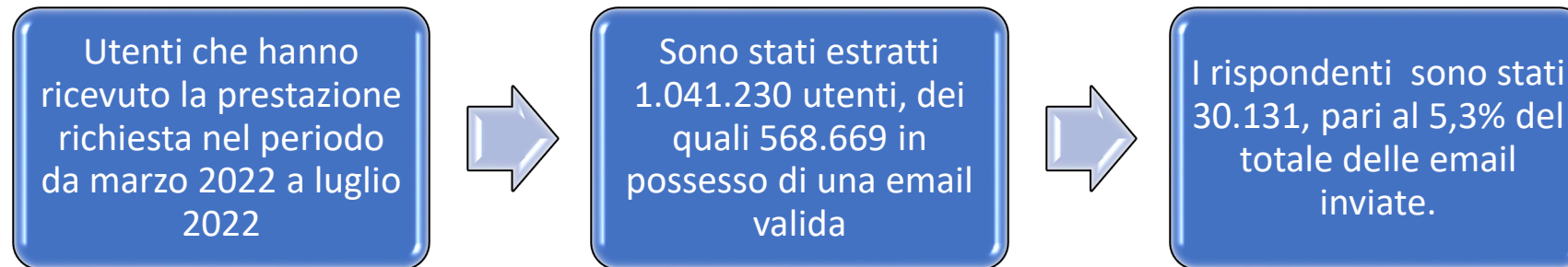
***UTENZA***



# Customer experience - indagine

L'Istituto, nel corso del 2022, come già avvenuto nei precedenti anni, ha svolto una indagine di Customer, somministrando un questionario per avere elementi di conoscenza sulla soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi dell'INPS. La metodologia scelta nel 2022 è diversa rispetto a quella utilizzata nel 2021 (e 2020) che risentiva della diversa modalità di erogazione dei servizi a causa della pandemia in atto; non è possibile, pertanto, effettuare un confronto fra i dati del 2022 e quelli dell'anno precedente.

## L'indagine



# Customer experience - risultati

L'indagine 2022, accanto ai tradizionali indici legati ai touch point utilizzati dall'utente (sportello fisico, contact center, sito web e patronato), offre due ulteriori indici di qualità del servizio:

- Accessibilità ai diritti e ai servizi
- Capacità di risposta

Gli indici sono stati calcolati su tutti i giudizi forniti relativamente alle interazioni avute per ciascun canale di contatto nel corso delle fasi del "viaggio", dalla ricerca di informazioni fino alla conclusione della pratica.

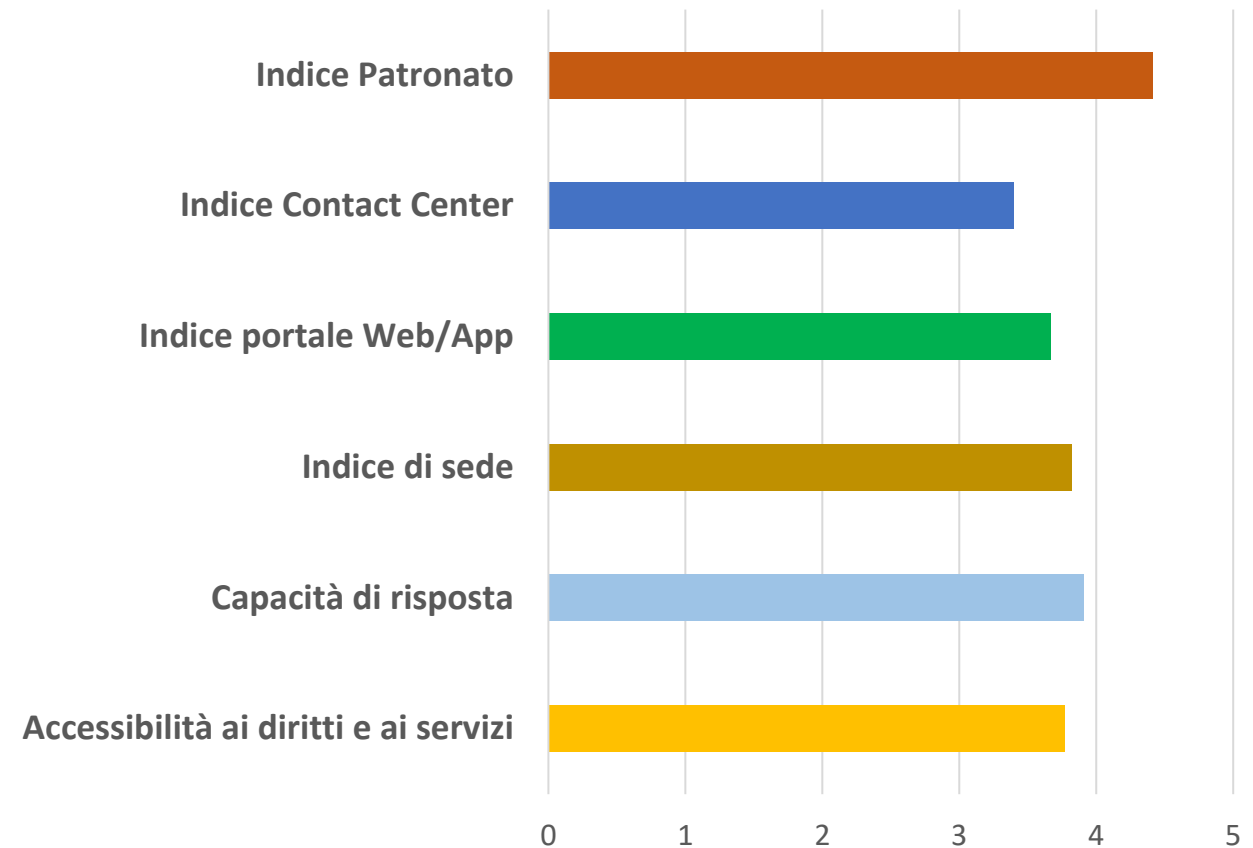
I dati sono stati confrontati con quelli relativi all'anno 2019.

Giudizio di soddisfazione globale (scala da 1 a 5)

Anno 2022 = **3,93**

Anno 2019 = **3,74**

## Indici 2022



# PARTE 5

## *Pari opportunità*

*Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità - CUG*  
*Alcuni interventi nel 2022*  
*Obiettivi del PIAO 2022 – Attività e Progetti*



# Comitato unico di garanzia per le pari opportunità - CUG

Il *Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni*, è stato costituito con determinazione del Direttore Generale n. 10 del 5 maggio 2016. Nel corso degli anni la composizione è stata più volte oggetto di sostituzioni e integrazioni, le modifiche più recenti sono state apportate con le determinazioni direttoriali n. 254 del 26 settembre 2022 e n. 449 del 19 dicembre 2022.

Il Comitato, come da regolamento, è un organo paritetico ed è composto da rappresentanti dell'Amministrazione e delle Organizzazioni sindacali. Attualmente il Comitato è composto da n. 53 membri, tra titolari e supplenti.

Lo strumento operativo del CUG è rappresentato dal "*Piano di Azioni Positive*", come disposto dal D. Lgs. 198/2006.

Rappresentanza	Donne	Uomini	Totale
Amministrazione	17	8	25
Organizzazioni Sindacali	21	4	25
Presidente	1	-	1
Vice Presidente	1	-	1
Segretaria	1	-	1
<b>TOTALE Componenti</b>	<b>41</b>	<b>12</b>	<b>53 (*)</b>

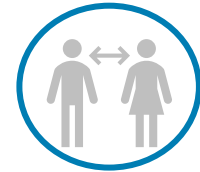
(\*) N. 1 componente risulta da nominare

Nel PIAO 2022 -2024 (Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 41 del 30 marzo 2022) alle attività del CUG è stata riservata una specifica sezione.

# Alcuni interventi nel 2022 - 1

## Consigliere di Fiducia

A seguito della nomina avvenuta con messaggio Hermes n. 2092 del 20 maggio 2020 e del successivo conferimento di incarichi da parte del Direttore Generale con il provvedimento del 5 luglio 2021, reso noto con messaggio Hermes n. 2589 del 14 luglio 2021, è stata avviata nel 2021 l'attività dei Consiglieri di Fiducia (CdF) presso la Direzione Generale, presso ciascuna Direzione Regionale/DCM e presso la Direzione Provinciale della Provincia Autonoma di Bolzano.



Dopo una prima sessione di interventi formativi tenutasi nel 2021, alla fine del 2022 è stato realizzato un secondo ciclo formativo di livello avanzato per affrontare l'analisi e la gestione delle problematiche emerse nel primo anno di attività.

Nel 2022 si sono svolti gli incontri sul territorio per far conoscere il ruolo del CUG e le sue attività e per promuovere iniziative a favore del benessere organizzativo, pari opportunità, contrasto alle discriminazioni dei lavoratori e delle lavoratrici e alla violenza di genere, per sviluppare e diffondere la cultura del rispetto delle diversità e la loro valorizzazione e diffondere best practices.

## 135 segnalazioni complessive

37 segnalazioni prese in carico

Sono stati accertati 15 casi di discriminazione, 15 casi di mobbing e 7 casi di molestie con una risoluzione pari a oltre il 50%.

Le segnalazioni non prese in carico si riferiscono a tematiche non di competenza del Consigliere di Fiducia, a richieste non finalizzate per l'assenza della sottoscrizione, da parte del dipendente, del modulo di presa in carico e, per una parte residuale, da altre motivazioni.

# Alcuni interventi nel 2022 - 2

## Cruscotto di genere

In applicazione dell'obiettivo strategico 2020\_7.1.1A.2, su proposta contenuta nel Piano di Azioni Positive, è stata realizzata una specifica procedura informatica a supporto della creazione di un sistema di **monitoraggio dei divari retributivi**, con conseguente avvio dei percorsi professionali di genere (Hermes del 3 maggio 2022, n. 1865). Si tratta di un cruscotto di analisi direzionale, in grado di esporre diversi indicatori relativi a fenomeni ritenuti di interesse per monitorare l'andamento delle pari opportunità. I dati sono consultabili sia in forma tabellare che grafica (anche attraverso mappe geolocalizzate), con la possibilità di effettuare estrazioni in base a specifiche esigenze di analisi.



Divari retributivi

Formazione

Turnover

Composizione  
del personale

## Interventi formativi e di sensibilizzazione

Il CUG ha organizzato **incontri sul territorio** tra i cui l'evento del 25 marzo 2022 a Napoli (Sala dei Baroni del Maschio Angioino) con il patrocinio del Comune di Napoli e, sui territori, iniziative quali «Just the woman I am» (DR Piemonte) e «Retribuzioni e pensioni: riflessioni sul divario di genere» (Bolzano) sul gender gap retributivo e pensionistico.

Il 25 novembre 2022, in occasione della giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, l'Istituto ha promosso su proposta del CUG il ciclo di incontri «Non più vittime» e la **mostra fotografica** «Sei bella da morire» tenutasi presso la Direzione Generale dell'Istituto. Ha promosso l'iniziativa online «Non più vittime» dedicata all'**educazione finanziaria** al femminile e, insieme alla Rete dei CUG, ha partecipato all'evento «Una PA inclusiva. Il CUG e il Responsabile per l'inserimento delle persone con disabilità».





# Obiettivi del PIAO - Attività e Progetti

Il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, ha dato il suo contributo nella realizzazione degli obiettivi relativi alle seguenti attività/progetti con riferimento all'ambito **Salute di genere** contenuto nel PIAO 2022.

MOBBING	DC Responsabile	OUTPUT 2022	% Realizzazione al 31/12/2022
Promozione di un questionario diretto alla valutazione del clima aziendale.	DC Benessere organizzativo, sicurezza e logistica	Somministrazione di questionari, realizzazione di eventi e incontri con il personale e di materiali divulgativi.	25%
BILANCIO DI GENERE E BILANCIO UNICO	DC Responsabile	OUTPUT 2022	% Realizzazione al 31/12/2022
Implementazione del documento di analisi di programmi di spesa in ottica di genere.	DC Studi e Ricerche	Report sulla riclassificazione delle voci di spesa in prospettiva di genere, secondo i criteri di riclassificazione della Ragioneria dello Stato.	50%
SPORTELLLO DI ASCOLTO	DC Responsabile	OUTPUT 2022	% Realizzazione al 31/12/2022
Promozione di azioni a supporto dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità per implementare e arricchire il bagaglio di conoscenze soggettive sul potenziale di ogni dipendente, prendendosi cura altresì di supportare il dipendente anche nei momenti di disagio personale.	DC Risorse Umane	Pianificazione operativa dell'intervento, realizzazione di focus group e ampliamento del progetto anche rispetto al tema della prevenzione e cura del disagio personale dettato da situazioni di violenza di genere.	0% (*)

(\*) Il progetto prevedeva il coinvolgimento dei dipendenti in possesso della laurea in psicologia e iscritti all'Albo Professionale della Regione Lazio, secondo gli art. 1 e 2 della Legge n. 56/1989. Ad oggi 4 degli operatori anzidetti, inquadrati come "Specialisti del Benessere", non sono più in servizio. Sono allo studio diverse ipotesi volte al reperimento di personale idoneo.

# PARTE 6

## ***Misurazione e Valutazione della Performance***

*Misurazione e Valutazione della Performance  
organizzativa delle strutture produttive  
Valutazione Performance organizzativa dei dirigenti e dei  
professionisti  
Performance individuale dei dirigenti e dei professionisti  
Performance individuale Aree professionali A, B e C*



# Misurazione e valutazione della Performance organizzativa delle strutture produttive

La misurazione e la 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 ed efficienza. Nelle tabelle è rappresentata la suddivisione delle strutture in base ai parametri di liquidazione.

## COMPONENTI PER LA RETRIBUZIONE ACCESSORIA

### INCENTIVO ORDINARIO

Collegato ad obiettivi di efficienza (produttività) ed efficacia (indicatori sintetici di qualità misurati attraverso obiettivi predefiniti di budget), può oscillare fra un parametro minimo pari a 90 ed un parametro massimo pari a 110 (con parametri intermedi di 95 e 100).

### INCENTIVO SPECIALE

Collegato al raggiungimento di obiettivi di efficacia (indicatori sintetici di qualità misurati attraverso il miglioramento rispetto all'anno precedente), può oscillare fra un parametro minimo di 80 e quello massimo di 100 (con oscillazioni lineari fra 80 e 100 collegate alla percentuale di raggiungimento).

PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE INCENTIVO ORDINARIO	NUMERO SEDI COLLOCATE NEL PARAMETRO AL 31/12/22
90	0
95	0
100	20
110	118
<b>TOTALE</b>	<b>138</b>

PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE INCENTIVO SPECIALE	NUMERO SEDI COLLOCATE NEL PARAMETRO AL 31/12/22
> 90	4
Tra 90 E 99,99	2
100	132
<b>TOTALE</b>	<b>138</b>

# Valutazione Performance organizzativa dei dirigenti e dei professionisti - 1

## PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DIRIGENTI

La performance organizzativa rappresenta i risultati conseguiti rispetto ad una struttura in termini di obiettivi di efficacia, di efficienza, economico-finanziari e collegati anche alla gestione delle risorse umane ed economiche.

Nelle tabelle sono rappresentati i risultati dei dirigenti (strutture centrali e territoriali) divisi in base al parametro di liquidazione collegati ai risultati di performance organizzativa.

I risultati evidenziano una generale omogeneità di distribuzione tra le fasce medio alte tra le strutture centrali e territoriali.

DIRIGENTI STUTTURE TERRITORIALI		
PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE	FREQUENZA ASSOLUTA	% sul totale
TRA 80 E 89,99	0	0%
TRA 90 E 99,99	84	26%
=100	233	74%
<b>TOTALE</b>	<b>317</b>	<b>100%</b>

DIRIGENTI STUTTURE CENTRALI		
PARAMETRO DI LIQUIDAZIONE	FREQUENZA ASSOLUTA	% sul totale
TRA 80 E 89	0	0%
TRA 90 E 99	38	22%
=100	135	78%
<b>TOTALE</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

# Valutazione Performance organizzativa dei dirigenti e dei professionisti - 2

## PERFORMANCE ORGANIZZATIVA PROFESSIONISTI E MEDICI

Relativamente ai professionisti e medici, a livello territoriale, si registra una distribuzione abbastanza omogenea tra le fasce. I Coordinamenti tecnico-edilizi hanno una distribuzione che si colloca tra le fasce medio alte.

PARAMETRO LIQUIDAZIONE	PROFESSIONISTI E MEDICI (Strutture Territoriali)					
	COORDINAMENTI LEGALE		COORDINAMENTI MEDICO LEGALE		COORDINAMENTI TECNICO EDILIZI	
	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %
TRA 80 E 89,99	22	11%	22	13%	0	0%
TRA 90,00 E 99,99	91	44%	32	18%	9	45%
=100	95	46%	119	69%	11	55%
<b>TOTALE</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Per i Coordinamenti Generali si evidenzia una distribuzione tra le fasce medio alte.

PARAMETRO LIQUIDAZIONE	PROFESSIONISTI E MEDICI							
	COORDINAMENTO GENERALE LEGALE		COORDINAMENTO GENERALE MEDICO LEGALE		COORDINAMENTO GENERALE TECNICO EDILIZIO		COORDINAMENTO GENERALE STATISTICO ATTUARIALE	
	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %	FREQUENZA ASSOLUTA	FREQUENZA %
TRA 80 E 89,99	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TRA 90,00 E 99,99	13	100%	0	0%	0	0%	0	0%
=100	0	0%	10	100%	11	100%	13	100%
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

# Performance individuale dei dirigenti e dei professionisti-1

## PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI FASCIA 2^

La Performance individuale valuta i comportamenti manageriali e professionali ed è misurata attraverso una scheda di valutazione (range di valutazione tra 0 e 60).

Punteggio Scheda		% ragg. Obiettivi		Numero Schede	%
da punti	a punti	da %	a %		
0	41	0	<70	3	0,72%
42	42	70	70	0	0,00%
43	43	71,67	71,67	1	0,24%
44	44	73,33	73,33	0	0,00%
45	45	75	75	1	0,24%
46	47	76,67	78,33	3	0,72%
48	50	80	83,33	18	4,30%
51	52	85	86,67	12	2,86%
53	54	88,33	90	28	6,68%
55	60	91,67	100	353	84,25%
<b>Totale</b>				<b>419</b>	<b>100,00%</b>

Nella tabella sono presentati i risultati dell'iter di misurazione aggregati per diversi scaglioni di punteggio/percentuale di raggiungimento degli obiettivi, estratti dalla procedura "Valutazione della Performance Dirigenti" con riferimento alla "valutazione intermedia" condotta sulla base del SMVP in uso nel periodo di riferimento.

Sono evidenziati, con diversi colori, i tre macro-scaglioni di punteggio:

- punteggio inferiore a 42 punti;
- punteggio fra 42 e 54 punti;
- punteggio fra 55 e 60 punti.

Si specifica che la tabella aggrega i risultati per numero di schede (quindi un dirigente potrebbe avere più schede in caso abbia ricoperto più incarichi durante l'anno).

# Performance individuale dei dirigenti e dei professionisti-2

## PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI FASCIA 1^

In tabella sono riportati i risultati relativi alle schede di valutazione dei dirigenti di I fascia.

I dati relativi alle 463 schede riportate nelle due tabelle (Dirigenti I e II fascia) fanno riferimento a 430 dirigenti valutati (la differenza si deve ai doppi incarichi e alle conseguenti schede multiple per un singolo dirigente)

Punteggio Scheda		% ragg. Obiettivi		Numero Schede	%
da punti	a punti	da %	a %		
0	41	0	<70	0	0,00%
42	42	70	70	0	0,00%
43	43	71,67	71,67	0	0,00%
44	44	73,33	73,33	0	0,00%
45	45	75	75	0	0,00%
46	47	76,67	78,33	0	0,00%
48	50	80	83,33	0	0,00%
51	52	85	86,67	0	0,00%
53	54	88,33	90	0	0,00%
55	60	91,67	100	44	100,00%
<b>Totale</b>				<b>44</b>	<b>100,00%</b>

Si evidenzia infine che, allo stato attuale, il processo di valutazione finale per dirigenti, medici e professionisti non è stato ancora avviato.

# Performance individuale Aree professionali A, B e C

Nell'ambito dell'Istituto, ai fini della performance individuale, si distinguono quattro aree: l'area dei dirigenti, dei professionisti (area tecnico-edilizia, statistico-attuariale e legale), dei medici e del personale delle aree professionali A,B e C.\*

Per le Aree A, B e C, la valutazione si base su tre componenti

## Obiettivi di gruppo

- attraverso la rilevazione degli obiettivi di produzione della struttura organizzativa (struttura fisica) a cui afferisce il valutato

## Contributo individuale

- rispetto alla qualità del contributo assicurato dal valutato alla performance del gruppo di riferimento

## Abilità

- rispetto ad un set di 4 abilità attese ed osservabili (3 per i dipendenti senza Posizione Organizzativa), legate ai diversi aspetti trasversali del lavoro, e messi in atto dal valutato nello svolgimento dei compiti assegnati

Parametro Finale	Liquidazione performance Individuale (fase valutazione intermedia)	
	DG	Territorio
Minore o = 75	0	0
75 < tra < 80	0	0
80 <= tra < 90	2	771
Maggiore o = 90	2.530	20.110
<b>Totale schede valutate</b>	<b>23.413</b>	

Nella tabella è rappresentata la distribuzione dei risultati della valutazione intermedia della performance individuale tra strutture centrali e territoriali. Si specifica che la tabella aggrega i risultati per numero di schede. Pertanto un soggetto potrebbe aver ottenuto più schede in base alla mutata assegnazione di area/ufficio.

\* L'intero processo di valutazione è riportato nel Sistema di Misurazione e Valutazione della performance (Deliberazione n. 8 del 16 febbraio 2022 - paragrafo 22). Alla data della redazione della presente relazione il processo valutativo della performance individuale del 2022 non si è concluso.



# PARTE 7

## ***Il collegamento con la prevenzione della corruzione***

*Sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza*  
*Risultati conseguiti nel 2022*  
*Monitoraggio situazioni di conflitto di interessi*  
*Monitoraggio dell'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione di carattere generale*  
*Sistema di gestione del rischio*  
*Trasparenza ed obblighi di pubblicazione*



## ***Sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza***

Il collegamento tra il Piano della performance e il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT) risponde a specifiche disposizioni contenute nella legge n. 190/2012 e nel D.Lgs. n. 33/2013, e s.m.i., nonché a dettagliate indicazioni contenute nei Piani Nazionali Anticorruzione.

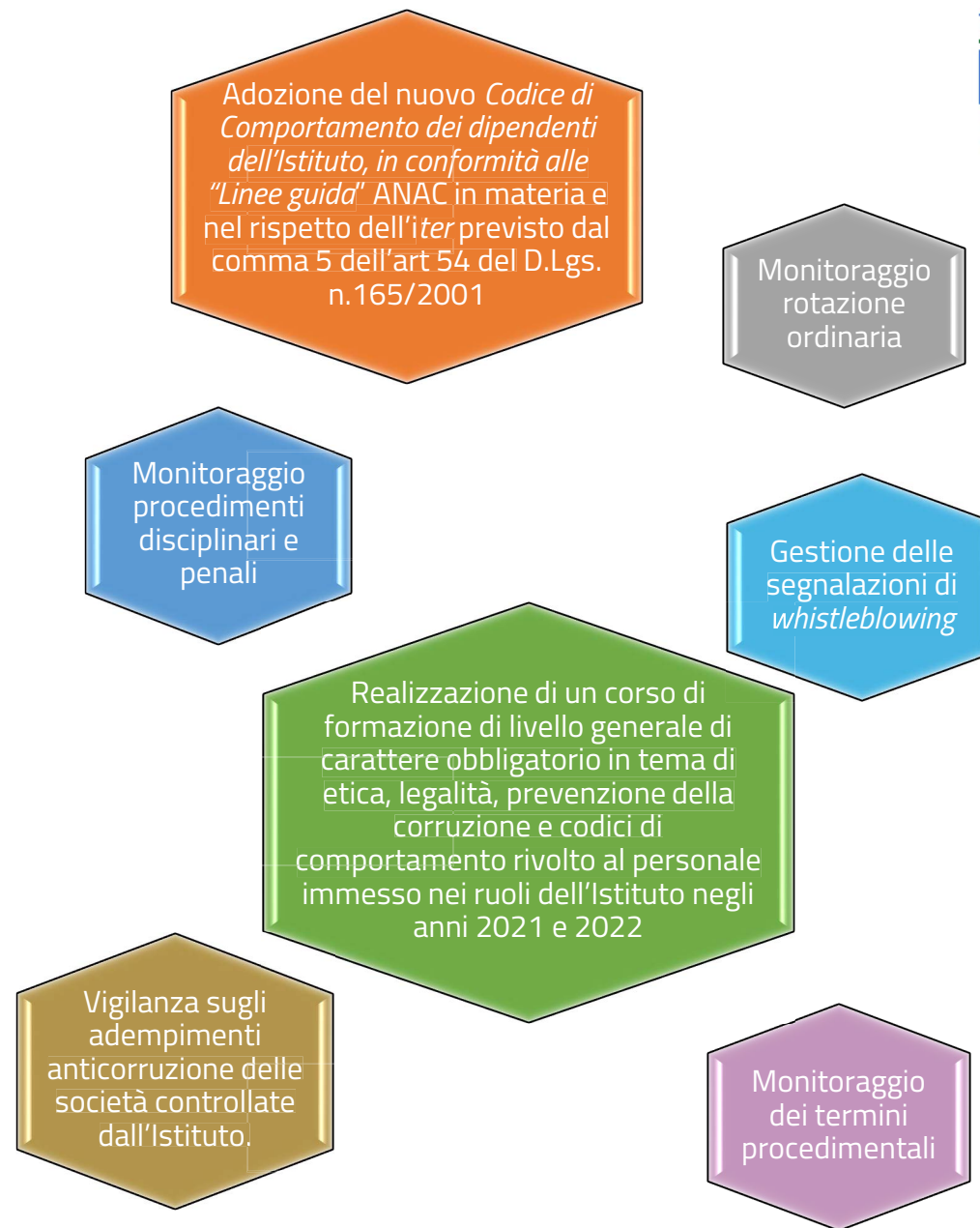
Con l'introduzione del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), il collegamento fra la prevenzione della corruzione e le altre sezioni di cui si compone il PIAO, prime fra tutte quella della *performance*, cresce in vista della realizzazione di obiettivi di valore pubblico.

Il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT) è stato predisposto dal Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) ai sensi dell'art. 1, comma 8, della legge 6 novembre 2012, n. 190, attraverso un'attività di aggiornamento ed integrazione del precedente PTPCT, svolta con riferimento alle iniziative assunte in materia di anticorruzione e trasparenza ed a quelle pianificate per il triennio di riferimento.

# Risultati conseguiti nel 2022

Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) contiene un'ampia sezione dedicata alle misure di prevenzione della corruzione sia *generali* che *specifiche*. Entrambe le tipologie di misure sono utili a definire la strategia di prevenzione della corruzione in quanto agiscono su due differenti livelli: in maniera trasversale sull'organizzazione complessivamente intesa e, in maniera puntuale, sui singoli eventi rischiosi individuati nell'ambito del sistema di gestione del rischio corruzione adottato dall'Istituto.

## Alcune delle attività realizzate nel corso del 2022



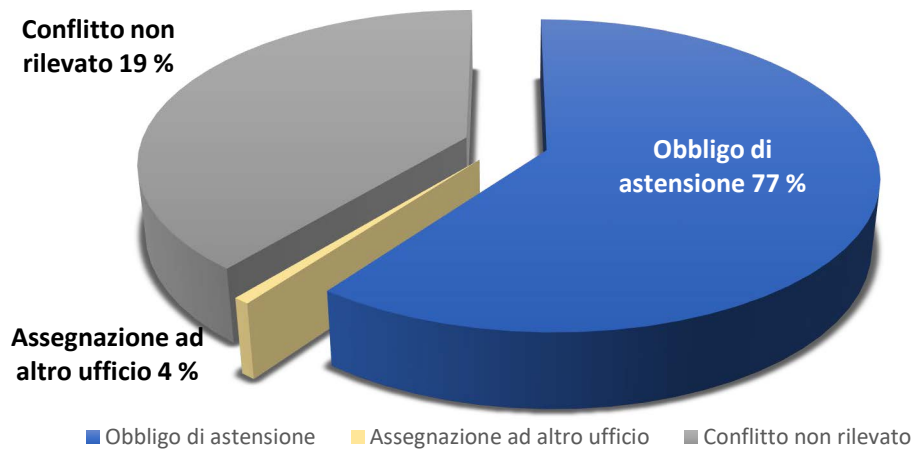
# Monitoraggio situazioni di conflitto di interessi

Con deliberazione n. 220 del 9 novembre 2022, il Consiglio di Amministrazione ha adottato, previo parere favorevole dell'Organismo Indipendente di Valutazione, il "Codice di comportamento dei dipendenti dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, ai sensi dell'art. 54, comma 5 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", predisposto dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza. In attuazione di quanto previsto dall'art 9 del Codice di comportamento dei dipendenti dell'Istituto, nel 2022 i Direttori Centrali, Regionali e di Coordinamento Metropolitano, i Responsabili degli Uffici Centrali e di Supporto ed i Coordinatori Generali dei rami professionali, hanno comunicato al RPCT le segnalazioni di conflitto di interessi, anche potenziale, ricevute nel corso dell'anno 2021 dal personale assegnato alle strutture di propria competenza.

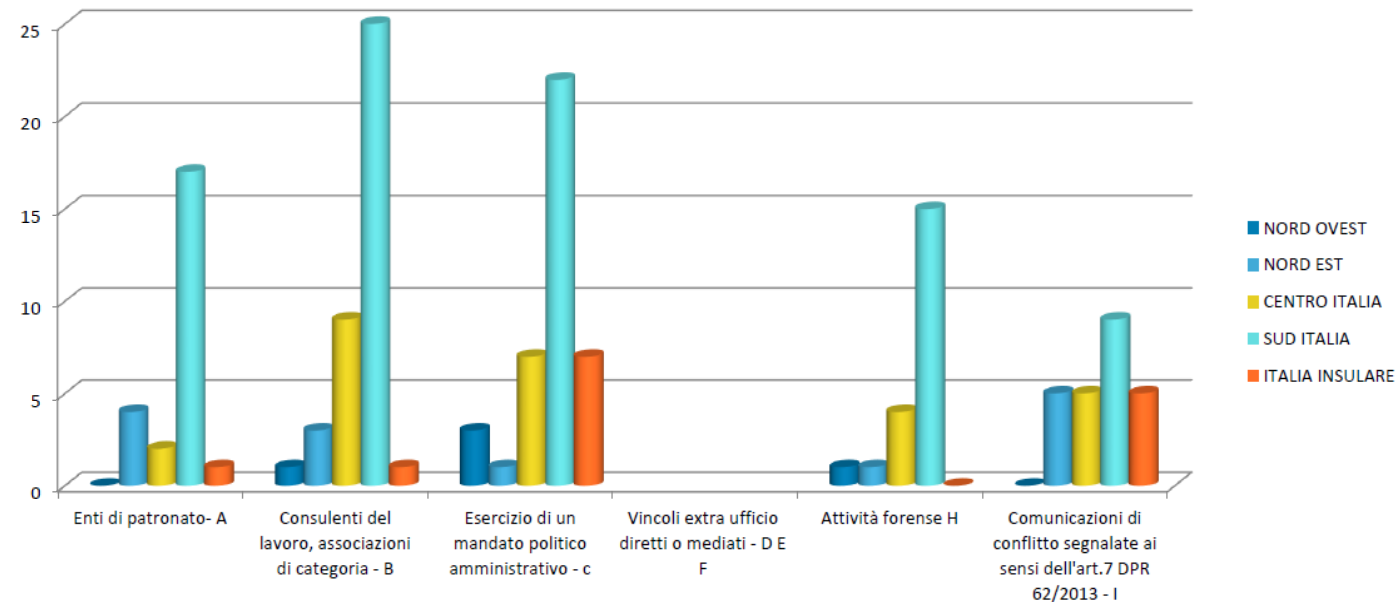
A livello centrale e territoriale, pertanto, sono stati adottati n. **155** provvedimenti, così ripartiti

In particolare, dai dati rilevati a livello regionale e di coordinamento metropolitano risultano le seguenti tipologie di conflitti di interessi.

Decisioni assunte sui conflitti segnalati



Origini del conflitto



# ***Monitoraggio dell'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione di carattere generale***

Il monitoraggio dell'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione di carattere generale con riferimento al periodo dall' 1 novembre 2021 al 31 ottobre 2022 è stato svolto attraverso la compilazione da parte dei Direttori Centrali, Regionali, di Coordinamento Metropolitano, del Direttore Servizi al Territorio, dei Responsabili di Uffici Centrali e di Supporto e dai Coordinatori Generali di un questionario appositamente predisposto ed aggiornato annualmente.

L'esito del monitoraggio è positivo in quanto tutti gli adempimenti sono stati effettuati da tutte le Strutture dell'Istituto al **100 %**.

# Sistema di gestione del rischio

Nel «Registro degli eventi rischiosi» allegato alla sottosezione «Rischi corruttivi e trasparenza» risultano complessivamente mappati n. **530** processi/attività, svolti dall'Istituto, ritenuti esposti al rischio di cui:

- n. **275** svolti livello centrale;
- n. **255** svolti a livello territoriale

Risultano individuate le misure "specifiche" per n. **1** rischio "alto" territoriale, n. **4** rischi "medi" centrale, n. **6** rischi "medi" territoriale, n. **1** rischi "bassi" territoriali, per un totale di n. **12** rischi. Le misure "specifiche" complessivamente individuate per i predetti **530** rischi sono pari a n. **873**.

Rischi	Misure di controllo	Misure di trasparenza	Misure di regolamentazione	Misure di formazione	Misure di rotazione	Misure di disciplina del conflitto di interessi	Totale misure "specifiche"
Centrali	106	27	316	5	2	0	456
Territoriali	99	3	308	6	1	0	417

Sono stati rivalutati n. **81** rischi "medi" sia centrali che territoriali, determinando per ciascuno di essi il corrispondente rischio residuo: **11** rischi centrali "medi"; **26** rischi centrali "bassi"; **6** rischi territoriali "medi" e **38** rischi territoriali "bassi". Inoltre, sono stati individuati, valutati e trattati n. **11** nuovi rischi di cui: **4** rischi "medi" centrali, **5** rischi "medi" territoriali, **1** rischio "alto" territoriale e **1** "basso" territoriale.

# Trasparenza ed obblighi di pubblicazione

In materia di trasparenza, sono stati attuati tutti gli adempimenti relativi all'assolvimento degli obblighi di pubblicazione, e sono state, altresì, riscontrate tutte le istanze di accesso civico "semplice" e di riesame di accessi civici "generalizzati" pervenute.



In ottemperanza alle disposizioni dell'ANAC, nell'apposita sotto-sezione di «Amministrazione Trasparente» sono stati pubblicati i registri:

- degli accessi civici semplici e delle istanze di riesame, predisposti e aggiornati dal Responsabile
- degli accessi civici "generalizzati", predisposti e aggiornati dalla Direzione centrale Organizzazione e comunicazione





# Allegato 1 – Stato di attuazione Linee Guida gestionali

# Linee Guida Gestionali per l'anno 2022

Proseguire il Piano di Consolidamento delle posizioni assicurative - sia con riferimento agli iscritti alla gestione privata che alla gestione pubblica - al fine di procedere allo smaltimento degli arretrati mediante un piano che preveda azioni specifiche e obiettivi puntuali da conseguire entro fine 2022.	1.1	Progettare, con la condivisione dei Ministeri vigilanti, la revisione della struttura delle missioni e programmi del bilancio sulla base delle nuove esigenze di rilevazione evidenziate dal CIV ed in coerenza con gli obiettivi e le funzioni dell'Istituto.	11.1
Realizzare l'evidenza contabile delle risorse destinate alle integrazioni al minimo delle pensioni e di quelle allo stesso titolo cristallizzate.	2.1	Potenziare gli obiettivi del piano delle performance 2022-2024, orientati ad output/outcome anziché a report di attività e step intermedi.	12.1
Realizzare un piano organico di ristrutturazione del processo di concessione dell'invalità civile in ogni sua fase, dando priorità alle esigenze e alle aspettative delle persone più vulnerabili, attraverso il miglioramento dei tempi di definizione delle fasi di accertamento sanitario e amministrativo del procedimento.	3.1	Consentire l'attribuzione di obiettivi congiunti su cui si possano individuare corresponsabilità sugli output anche di più strutture laddove funzionale a un più efficace raggiungimento degli obiettivi, modificando, se necessario, il Regolamento di organizzazione.	12.2
Riorganizzare l'area sanitaria con nuove articolazioni dell'attività, accelerando le ulteriori assunzioni.	3.2	Potenziare la reportistica che consenta all'OIV la valutazione dell'attuazione delle Linee strategiche.	12.3
Proseguire il progetto di razionalizzazione della gestione degli ammortizzatori tra centro e territorio, al fine di garantire maggiore efficienza, efficacia ed accessibilità alle informazioni da parte dell'utenza.	4.1	Ridurre significativamente la giacenza del contenzioso amministrativo attraverso idonee misure procedurali e organizzative.	13.1
Realizzare un nuovo Osservatorio statistico per il monitoraggio epidemiologico delle evoluzioni di medio lungo periodo delle patologie collegate alla COVID (malattia da Coronavirus), basato sulla raccolta organica dei certificati di malattia.	5.1	Completare i progetti di trasformazione di natura informatica, digitale, di change management che travalicano il 2021 e dei nuovi progetti definiti per il 2022, misurandone i rilasci in modo tempestivo (su base trimestrale) e identificando gli opportuni indicatori di output/outcome di cui è previsto il raggiungimento a fine 2022.	14.1
Potenziare l'efficacia delle attuali funzioni di vigilanza e delle attività di recupero crediti contributivi, anche nei confronti delle PP.AA, e di recupero delle prestazioni indebite.	6.1	Organizzare gli opportuni meccanismi di governo e rendicontazione dei progetti inclusi nel PNRR per garantire l'effettiva erogazione dei finanziamenti previsti per l'Istituto prevedendo, laddove necessario e funzionale, la predisposizione di apposite strutture con risorse umane e tecnologiche.	14.2
Elaborare la nuova Carta dei Servizi unitaria con i termini di conclusione dei procedimenti amministrativi, le modalità del ricorso amministrativo e la revisione delle modalità di comunicazione con l'utenza assicurando alla stessa date certe e riscontrabili. Conseguentemente, creare un portale "Patto con l'Utenza" garantendo risorse umane competenti e struttura tecnologica adeguata, al fine di assicurare l'aggiornamento tempestivo dello stesso al modificarsi delle normative.	7.1	Velocizzare le procedure di acquisizione delle nuove risorse umane interne previste dal piano dei fabbisogni dell'Istituto (consulenti assicurativi e profili specialistici: informatici, ecc.) nonché di valorizzazione e progressione verticale di quelle già occupate.	15.1
Attuare una radicale semplificazione dei formati e del linguaggio di interazione con l'esterno (cittadini, imprese, intermediari, stakeholder in genere), sia per interazioni frontali sia online.	8.1	Prevedere adeguate risorse umane, finanziarie e tecnologiche per realizzare il progetto "Open Data" mettendo a disposizione la possibilità di accedere, previa autorizzazione, ad una struttura informatica finalizzata affinché gli Organi, l'accademia e le parti sociali possano elaborare propri contributi nel percorso di definizione delle strategie previdenziale, di tutela sociale e del mercato del lavoro.	16.1
Definire ed attuare un cronoprogramma delle attività necessarie per la piena operatività dell'internalizzazione dei call center; individuare obiettivi specifici di output/outcome.	8.2	Verificare ed elaborare un'adeguata proposta normativa relativa al processo di affidamento agli Agenti della Riscossione dei crediti, per i riflessi rilevanti della cristallizzazione di quelli vetusti, in termini di incremento annuo del Fondo svalutazione crediti, da sostenere presso i Ministeri vigilanti.	17.1
Assicurare adeguato supporto consulenziale al front office che garantisca alternative ai canali digitali per l'accesso ai servizi, che si affianchino alle modalità già previste.	8.3	Incrementare la capacità di intervento nell'acquisizione e riorganizzazione delle sedi strumentali investendo le risorse già autorizzate/disponibili e non impegnate.	18.1
Valorizzare la rete della partecipazione della rappresentanza collettiva (Patronati, intermediari abilitati, associazioni e organizzazioni di rappresentanza) nel ruolo a ciascuno rispettivamente attribuito dalle norme, implementando modalità operative che garantiscano facilità di accesso alla consulenza e all'assistenza.	8.4	Elaborare un Programma di acquisizione dei beni strumentali di durata pluriennale che individui le sedi e la tempistica di realizzazione.	18.2
Definire il Piano triennale di evoluzione del modello di servizio multicanale dell'Istituto, che tenga conto delle preferenze di utilizzo dell'utenza e delle missioni assegnate ai singoli canali (interni ed esterni), anche in riferimento alle crescenti necessità di consulenza dell'utenza.	8.5	Definire modalità articolate e puntuali di verifica della soddisfazione dell'utenza sulle prestazioni erogate, sul supporto consulenziale e sugli aspetti relazionali e comunicativi al fine dell'inserimento nella valutazione della performance organizzativa.	19.1
Costruire il primo Piano Integrato di Attività e Organizzazione per il 2022, che includa in un quadro organico tutti i piani annuali previsti e gli aggiornamenti annuali dei piani pluriennali, da portare all'approvazione del Consiglio di Amministrazione entro il primo trimestre dell'anno.	9.1	Due diligence dei servizi in programma nel 2022 sotto il profilo qualitativo e quello finanziario.	20.1
Fornire i dati richiesti con le scadenze individuate e le articolazioni previste, al fine di garantire ai diversi destinatari (Organi e OIV) un più agevole e proficuo esercizio delle proprie funzioni. Rimodulare i modelli di reportistica agli Organi in relazione alle nuove esigenze di valutazione delle risultanze intermedie e di rendicontazione.	10.1	Due diligence ed elaborazione di una proposta normativa da sottoporre ai Ministeri vigilanti per garantire la neutralizzazione degli effetti negativi della crisi determinata dalla pandemia sul Bilancio dell'Istituto.	21.1
		Obiettivi indicati dal Consiglio di Amministrazione per il 2021 che non hanno ancora trovato piena attuazione.	-

# Stato di attuazione Obiettivi Generali di Ente



Risultato anno 2022

N.	OBIETTIVO GENERALE DI ENTE	PESO	STATO DI ATTUAZIONE*
1	CONSOLIDAMENTO POSIZIONI ASSICURATIVE	30%	98,91%
2	MIGLIORAMENTO TEMPI INVALIDITÀ CIVILE	20%	95,82%
3	TUTELA DEI CREDITI	20%	106,89%
4	SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO CON L'UTENZA	10%	100%
5	RIDUZIONE GIACENZA CONTENZIOSO AMMINISTRATIVO	20%	90,34%

\*Con riferimento allo stato di avanzamento dei progetti e degli obiettivi di produzione associati agli OGE.

# Stato di attuazione delle LGG



**Percentuale di realizzazione delle LGG**



**Anno 2022**

# Linea Guida Gestionale

MISSIONE POLITICHE PREVIDENZIALI		OBIETTIVO GENERALE (OG) / SPECIFICO (SP)	Stato di avanzamento al periodo
<b>PROGRAMMI</b>			
1) Pensioni lavoratori dipendenti	1.1 Proseguire il Piano di Consolidamento delle posizioni assicurative - sia con riferimento agli iscritti alla gestione privata che alla gestione pubblica - al fine di procedere allo smaltimento degli arretrati mediante un piano che preveda azioni specifiche e obiettivi puntuali da conseguire entro fine 2022.	OG	100%*
2) Spesa pensionistica carico dello Stato	2.1 Realizzare l'evidenza contabile delle risorse destinate alle integrazioni al minimo delle pensioni e di quelle allo stesso titolo cristallizzate.	SP	100%

\*Con riferimento al solo stato di avanzamento dei progetti associati all'OGE.

# Linea Guida Gestionale

MISSIONE DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA		OBIETTIVO GENERALE (OG) / SPECIFICO (SP)	Stato di avanzamento al periodo
<b>PROGRAMMI</b>			
3) Pensioni di invalidità civile ed indennità di accompagnamento agli invalidi civili	3.1 Realizzare un piano organico di ristrutturazione del processo di concessione dell'invalidità civile in ogni sua fase, dando priorità alle esigenze e alle aspettative delle persone più vulnerabili, attraverso il miglioramento dei tempi di definizione delle fasi di accertamento sanitario e amministrativo del procedimento.	OG	100%*
	3.2 Riorganizzare l'area sanitaria con nuove articolazioni dell'attività, accelerando le ulteriori assunzioni.	SP	-**

\*Con riferimento al solo stato di avanzamento dei progetti associati all'OGE.

\*\*LGG per la quale non sono state previste modalità di attuazione:

Il Parlamento, successivamente alla pubblicazione delle Linee Guida del Consiglio di Amministrazione, ha approvato la legge delega n. 227 del 27 novembre 2021 "Delega al Governo in materia di disabilità". Il Governo, entro 20 mesi, dovrà quindi pubblicare il decreto legislativo che rivedrà profondamente la normativa in materia di invalidità civile, che costituisce la parte prevalente dell'attività medico legale in Istituto. Appare quindi opportuno rinviare gli interventi sugli attuali assetti organizzativi dei Coordinamenti Medico Legale a valle della pubblicazione del citato decreto. Per contro, per risolvere le criticità del settore, si è deciso di puntare sull'automazione dei processi (vedi linea guida 3.1) e sulla velocizzazione delle procedure di assunzione (vedi linea guida 15.1).

# Linea Guida Gestionale

MISSIONE POLITICHE PER IL LAVORO		OBIETTIVO GENERALE (OG) / SPECIFICO (SP)	Stato di avanzamento al periodo
PROGRAMMI			
4) Integrazioni salariali	4.1 Proseguire il progetto di razionalizzazione della gestione degli ammortizzatori tra centro e territorio, al fine di garantire maggiore efficienza, efficacia ed accessibilità alle informazioni da parte dell'utenza.	SP	50%*
5) Malattia	5.1 Realizzare un nuovo Osservatorio statistico per il monitoraggio epidemiologico delle evoluzioni di medio lungo periodo delle patologie collegate alla COVID (malattia da Coronavirus), basato sulla raccolta organica dei certificati di malattia.	SP	50%**

\*Il progetto attuativo prevedeva la costituzione di un Polo per la lavorazione di domande CIGO relative a grandi aziende in Direzione generale, che è risultata non fattibile per la mancanza di un numero sufficiente di risorse adeguatamente specializzate. Tale attività è stata riproposta per il 2023, mediante la definizione di un progetto che prevede di collocare il Polo in Direzione Servizi al Territorio, sede di personale qualificato nello svolgimento di pratiche CIGO ad elevata complessità.

\*\*Il progetto attuativo prevedeva lo sviluppo di una base dati statistica che non è stato possibile completare per mancanza di un'adeguata base dati giuridica che consentisse all'Istituto il trattamento dei dati sanitari per finalità statistiche. La proposta di modifica al Codice della Privacy che legittimi l'Istituto a trattare i dati sensibili è stata veicolata ma non ancora recepita. L'impegno dell'Istituto è di riproporre il progetto nel 2024, in subordine all'approvazione della norma nel corso del 2023.

# Linea Guida Gestionale

MISSIONE SERVIZI ISTITUZIONALE E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI		OBIETTIVO GENERALE (OG) / SPECIFICO (SP)	Stato di avanzamento al periodo
PROGRAMMI			
6) Vigilanza e recupero crediti	6.1 Potenziare l'efficacia delle attuali funzioni di vigilanza e delle attività di recupero crediti contributivi, anche nei confronti delle PP.AA, e di recupero delle prestazioni indebite.	OG	100%*
7) Nuova carta dei servizi	7.1 Elaborare la nuova Carta dei Servizi unitaria con i termini di conclusione dei procedimenti amministrativi, le modalità del ricorso amministrativo e la revisione delle modalità di comunicazione con l'utenza assicurando alla stessa date certe e riscontrabili. Conseguentemente, creare un portale "Patto con l'Utenza" garantendo risorse umane competenti e struttura tecnologica adeguata, al fine di assicurare l'aggiornamento tempestivo dello stesso al modificarsi delle normative.	SP	67%**

\*Con riferimento al solo stato di avanzamento dei progetti associati all'OGE.

\*\*Il progetto attuativo prevedeva la pubblicazione della nuova sezione «Patto con l'Utenza» sul portale istituzionale. Al 31.12.2022 la sezione era disponibile in ambiente di sviluppo, ma essendo stata progettata in linea con il «Nuovo Portale INPS», per il suo effettivo rilascio online si è ritenuto opportuno attendere la pubblicazione della versione definitiva del nuovo sito web istituzionale, avvenuta il 13 febbraio 2023. A decorrere da tale data la nuova sezione «Patto con l'Utenza» è disponibile online e accessibile a tutti.



# Linea Guida Gestionale

Segue: MISSIONE SERVIZI ISTITUZIONALE E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI		OBIETTIVO GENERALE (OG) / SPECIFICO (SP)	Stato di avanzamento al periodo
<b>PROGRAMMI</b>			
<b>8) Accesso ai servizi</b>	<b>8.1 Attuare una radicale semplificazione dei formati e del linguaggio di interazione con l'esterno (cittadini, imprese, intermediari, stakeholder in genere), sia per interazioni frontali sia online.</b>	OG	100%*
	<b>8.2 Definire ed attuare un cronoprogramma delle attività necessarie per la piena operatività dell'internalizzazione dei call center; individuare obiettivi specifici di output/outcome.</b>	SP	100%
	<b>8.3 Assicurare adeguato supporto consulenziale al front office che garantisca alternative ai canali digitali per l'accesso ai servizi, che si affianchino alle modalità già previste.</b>	SP	100%
	<b>8.4 Valorizzare la rete della partecipazione della rappresentanza collettiva (Patronati, intermediari abilitati, associazioni e organizzazioni di rappresentanza) nel ruolo a ciascuno rispettivamente attribuito dalle norme, implementando modalità operative che garantiscano facilità di accesso alla consulenza e all'assistenza.</b>	SP	100%
	<b>8.5 Definire il Piano triennale di evoluzione del modello di servizio multicanale dell'Istituto, che tenga conto delle preferenze di utilizzo dell'utenza e delle missioni assegnate ai singoli canali (interni ed esterni), anche in riferimento alle crescenti necessità di consulenza dell'utenza.</b>	SP	100%

\*Con riferimento al solo stato di avanzamento dei progetti associati all'OGE.

# Linea Guida Gestionale

Segue: MISSIONE SERVIZI ISTITUZIONALE E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI		OBIETTIVO GENERALE (OG) / SPECIFICO (SP)	Stato di avanzamento al periodo
PROGRAMMI			
9) Piani pluriennali	9.1 Costruire il primo Piano Integrato di Attività e Organizzazione per il 2022, che includa in un quadro organico tutti i piani annuali previsti e gli aggiornamenti annuali dei piani pluriennali, da portare all'approvazione del Consiglio di Amministrazione entro il primo trimestre dell'anno.	SP	100%
10) Andamento produttivo e profili finanziari	10.1 Fornire i dati richiesti con le scadenze individuate e le articolazioni previste, al fine di garantire ai diversi destinatari (Organi e OIV) un più agevole e proficuo esercizio delle proprie funzioni. Rimodulare i modelli di reportistica agli Organi in relazione alle nuove esigenze di valutazione delle risultanze intermedie e di rendicontazione.	SP	100%

# Linea Guida Gestionale

Segue: MISSIONE SERVIZI ISTITUZIONALE E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI		OBIETTIVO GENERALE (OG) / SPECIFICO (SP)	Stato di avanzamento al periodo
PROGRAMMI			
11) Politiche di bilancio	11.1 Progettare, con la condivisione dei Ministeri vigilanti, la revisione della struttura delle missioni e programmi del bilancio sulla base delle nuove esigenze di rilevazione evidenziate dal CIV ed in coerenza con gli obiettivi e le funzioni dell'Istituto.	SP	67%*
12) Ciclo performance	12.1 Potenziare gli obiettivi del piano delle performance 2022-2024, orientati ad output/outcome anziché a report di attività e step.	SP	100%
	12.2 Consentire l'attribuzione di obiettivi congiunti su cui si possano individuare corresponsabilità sugli output anche di più strutture laddove funzionale a un più efficace raggiungimento degli obiettivi, modificando se necessario, il Regolamento di organizzazione.	SP	100%
	12.3 Potenziare la reportistica che consenta all'OIV la valutazione dell'attuazione delle Linee strategiche.	SP	100%
13) Contenzioso	13.1 Ridurre significativamente la giacenza del contenzioso amministrativo attraverso idonee misure procedurali e organizzative.	OG	100%**

\*Il progetto attuativo prevedeva la revisione della struttura di missioni e programmi del bilancio dell'Istituto. La progettualità non si è conclusa per il mancato riscontro, da parte dei Dicasteri vigilanti, in merito al parere richiesto dall'Istituto sulla proposta di modifica.

\*\*Con riferimento al solo stato di avanzamento dei progetti associati all'OG.

# Linea Guida Gestionale

Segue: MISSIONE SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI		OBIETTIVO GENERALE (OG) / SPECIFICO (SP)	Stato di avanzamento al periodo
PROGRAMMI			
14) Sistemi informativi e trasformazione digitale	14.1 Completare i progetti di trasformazione di natura informatica, digitale, di change management che travalicano il 2021 e dei nuovi progetti definiti per il 2022, misurandone i rilasci in modo tempestivo (su base trimestrale) e identificando gli opportuni indicatori di output/outcome di cui è previsto il raggiungimento a fine 2022.	SP	100%
	14.2 Organizzare gli opportuni meccanismi di governo e rendicontazione dei progetti inclusi nel PNRR per garantire l'effettiva erogazione dei finanziamenti previsti per l'Istituto prevedendo, laddove necessario e funzionale, la predisposizione di apposite strutture con risorse umane e tecnologiche.	SP	100%
15) Risorse umane	15.1 Velocizzare le procedure di acquisizione delle nuove risorse umane interne previste dal piano dei fabbisogni dell'Istituto (consulenti assicurativi e profili specialistici: informatici, ecc.) nonché di valorizzazione e progressione verticale di quelle già occupate.	SP	50%*
16) Open data	16.1 Prevedere adeguate risorse umane, finanziarie e tecnologiche per realizzare il progetto «Open Data» mettendo a disposizione la possibilità di accedere, previa autorizzazione, ad una struttura informatica finalizzata affinché gli Organi, l'accademia e le parti sociali possano elaborare propri contributi nel percorso di definizione delle strategie previdenziale, di tutela sociale e del mercato del lavoro.	SP	100%

\*Il progetto attuativo prevedeva tra gli obiettivi l'assunzione di personale con il profilo di «Consulente della protezione sociale» e la formazione di personale con profili di «Consulente della protezione sociale» e «Professionisti dell'area Legale». L'assunzione e la formazione dei «Consulenti della protezione sociale» non sono avvenute nei tempi stabiliti per impugnativa della graduatoria del concorso, il recupero di tali attività è previsto a decorrere da marzo 2023. La formazione dei «Professionisti dell'area legale» inizialmente programmata per metà gennaio 2023 è stata rinviata a data da destinarsi per cause sopraggiunte.

# Linea Guida Gestionale

Segue: MISSIONE SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI		OBIETTIVO GENERALE (OG) / SPECIFICO (SP)	Stato di avanzamento al periodo
<b>PROGRAMMI</b>			
17) Crediti	17.1 Verificare ed elaborare un'adeguata proposta normativa relativa al processo di affidamento agli Agenti della Riscossione dei crediti, per i riflessi rilevanti della cristallizzazione di quelli vetusti, in termini di incremento annuo del Fondo Svalutazione crediti, da sostenere presso i Ministeri vigilanti.	SP	_*
18) Patrimonio strumentale	18.1 Incrementare la capacità di intervento nell'acquisizione e riorganizzazione delle sedi strumentali investendo le risorse già autorizzate/disponibili e non impegnate.	SP	38%**
	18.2 Elaborare un Programma di acquisizione dei beni strumentali di durata pluriennale che individui le sedi e la tempistica di realizzazione.	SP	100%
19) Comunicazione istituzionale	19.1 Definire modalità articolate e puntuali di verifica della soddisfazione dell'utenza sulle prestazioni erogate, sul supporto consulenziale e sugli aspetti relazionali e comunicativi al fine dell'inserimento nella valutazione della performance organizzativa.	SP	100%
20) Spese per servizi professionali e consulenze	20.1 Due diligence dei servizi in programma nel 2022 sotto il profilo qualitativo e quello finanziario.	SP	100%

\*LGG per la quale non sono state previste modalità di attuazione:

la LG 17.1 si propone, attraverso una proposta normativa, la modifica del processo di affidamento dei crediti contributivi agli Agenti della riscossione, introducendo una disciplina speciale con efficacia limitata all' INPS e ai crediti di natura contributiva per i quali opera il Fondo svalutazione crediti. Tuttavia la citata linea Guida non è risultata attuabile nel corso del 2022.

Siffatta ipotesi, infatti, avrebbe richiesto l'attuazione di una riforma di più ampia portata destinata a modificare la disciplina del sistema nazionale di riscossione di cui al D.Lgs n. 46/1999 e le disposizioni del D.Lgs n. 112/1999. Peraltro, il 5 ottobre 2021 il Consiglio dei Ministri ha approvato un disegno di legge per la revisione del sistema fiscale con delega al Governo per l'adozione di norme finalizzate a introdurre alcune modifiche al sistema nazionale della riscossione. La proposta normativa dovrebbe quindi coordinarsi con il quadro normativo sopra descritto, ancora in corso di definizione, e giustificare una regolamentazione, presumibilmente derogatoria, della citata normativa per consentire una riduzione, di entità non definibile, dei residui attivi iscritti a bilancio, già costituenti oggetto di apposita relazione annuale dell'Agente della riscossione (art. 1, comma 14-bis, del D.L.-n. 193/2016).

\*\*Il progetto attuativo prevedeva l'acquisto per almeno 60 milioni di euro e l'impegno per almeno 90 milioni di euro di immobili. Gli obiettivi sono stati parzialmente realizzati per l'intervento di cause esterne che hanno determinato la modifica degli scenari di riferimento.

# Linea Guida Gestionale

MISSIONE DEBITI DI FINANZIAMENTO		OBIETTIVO GENERALE (OG) / SPECIFICO (SP)	Stato di avanzamento al periodo
PROGRAMMI			
21) Anticipazione Tesoreria Stato ed altre anticipazioni	21.1 Due diligence ed elaborazione di una proposta normativa da sottoporre ai Ministeri vigilanti per garantire la neutralizzazione degli effetti negativi della crisi determinata dalla pandemia sul Bilancio dell'Istituto.	SP	100%

# Linea Guida Gestionale

LINEA GUIDA GESTIONALE	OBIETTIVO GENERALE (OG) / SPECIFICO (SP)	Stato di avanzamento al periodo
Obiettivi indicati dal Consiglio di Amministrazione per il 2021 che non hanno trovato piena attuazione.*	SP	97%**

\*LGG residuale, comprensiva degli obiettivi indicati dal Consiglio di Amministrazione per il 2021 che non hanno trovato piena attuazione nell'anno di riferimento.

\*\*Uno dei progetti attuativi della linea, «Integrazione Ciclo Performance e Ciclo di Bilancio», non si è concluso con la redazione della bozza di un nuovo RAC, per la mancata pubblicazione del D.P.R. previsto dall'art. 4, comma 3, lett. B) del D.Lgs n. 91/2011.



Direzione centrale  
Pianificazione e controllo di gestione