

**OGGETTO:** Ufficio Comunicazione esterna - Assegnazione degli obiettivi per l'anno 2022.

### **IL DIRETTORE GENERALE**

**Visto** il D.Lgs. 30 giugno 1994, n. 479 e successive modifiche e integrazioni;

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

**Visto** il D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche e integrazioni;

**Visto** il Decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali dell'11 febbraio 2022 con il quale il dott. Vincenzo Caridi è stato nominato, per la durata di cinque anni a decorrere dalla data del decreto medesimo, 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 n. 108 del 21 dicembre 2020;

**Visto** l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS adottato con determinazione dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione n. 119 del 25 ottobre 2019, successivamente modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 102 del 14 luglio 2021;

**Visto** il D. Lgs. 27 ottobre 2009 n. 150 recante "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";

**Vista** la L. 6 novembre 2012, n. 190, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" e il D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche Amministrazioni", come modificati dal D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97;

**Vista** la determinazione dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione n. 50 del 6 aprile 2020, con la quale è stato adottato il "Piano di azioni positive 2020-2022";

**Visto** l'art. 6 del D.L. 9 giugno 2021 n. 80, convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 113 del 6 agosto 2021, che ha introdotto il Piano Integrato di Attività e Organizzazione;

**Vista** la deliberazione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 10 del 26 luglio 2021 recante ad oggetto la "*Relazione programmatica per gli anni 2022-2024; aggiornamento Relazione Programmatica 2021-2023*" con la quale sono state individuate le linee strategiche e di indirizzo programmatico dell'Istituto;

**Vista** la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 138 del 6 ottobre 2021, con la quale sono state individuate le "Linee guida gestionali dell'INPS per l'anno 2022";

**Vista** la circolare n. 168 del 10 novembre 2021, con la quale è stato dato avvio al processo di programmazione e budget per l'anno 2022;

**Vista** la deliberazione n. 15 del 10 dicembre 2021, con la quale il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha approvato in via definitiva il progetto di "Bilancio preventivo finanziario generale di competenza e cassa ed economico-patrimoniale generale dell'INPS per l'esercizio 2022";

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

**Visto** il "Piano triennale di prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2022 – 2024" adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 20 del 2 marzo 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 del Direttore centrale Pianificazione e controllo di gestione;

## **D E T E R M I N A**

di assegnare al responsabile dell'Ufficio Comunicazione esterna, in base all'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'Istituto:

- gli obiettivi di *performance organizzativa* per l'anno 2022, come descritti nell'Allegato 1, che costituisce parte integrante della presente determinazione;
- l'obiettivo di fornire ogni supporto e collaborazione richiesti dal Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza ai fini della realizzazione delle attività previste, per l'anno corrente, nel Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2022-2024, di cui in premessa, e di espletare tutte le attività funzionali a detta realizzazione che verranno richieste dal citato Responsabile;
- l'obiettivo di garantire, in relazione al proprio ambito di competenze, il tempestivo e regolare flusso di dati, documenti e informazioni, ai fini dell'adempimento, da parte dell'Istituto, degli obblighi di pubblicazione e di quelli previsti in materia di accesso civico.

Il responsabile formalizzerà ai dirigenti della struttura i rispettivi obiettivi assegnati, in coerenza con quelli definiti dal "Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2022-2024" e secondo quanto disposto dal vigente "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance".

Il contributo fornito da ciascun dirigente al conseguimento della performance complessiva dell'organizzazione sarà valutato nell'ambito della *performance individuale*, secondo la metodologia descritta al paragrafo 22 del "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance", adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 8 del 16 febbraio 2022, al quale si fa esplicito rinvio.

Ai fini della valutazione della performance individuale, si terrà altresì conto:

- dei risultati del questionario di *Internal Customer* sui servizi strumentali e di supporto, che sarà somministrato al personale ai sensi dell'art. 19 bis del d.lgs. n. 150/2009 e s.m.i.;
- della gestione delle voci di costo discrezionali (straordinario e turni, missioni) assegnate, secondo quanto previsto dal "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance" (cfr. paragrafo 22.1.2).

Vincenzo Caridi

Documento firmato in originale

## UFFICIO COMUNICAZIONE ESTERNA

L'Ufficio Comunicazione esterna è impegnato nella realizzazione dei seguenti obiettivi, in coerenza con le slide **49-97** dell'Allegato 1 al Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2022-2024 (d'ora in poi P.I.A.O. 2022-2024) "Valore Aziendale – Performance Gestionale di Ente - Obiettivi Gestionali" e con i paragrafi **6-15** del vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance.

Si riportano nel dettaglio, ciascuno con il rispettivo peso, gli obiettivi della Struttura.

### 1. Obiettivi Prospettiva Strategia (*peso 15%*)

Raggiungimento degli **Obiettivi generali di Ente**, di cui al paragrafo 4.3 del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2022-2024.

### 2. Obiettivi Prospettiva Sviluppo (*peso 40%*)

Di seguito si riportano gli obiettivi assegnati alla Struttura nell'ambito della prospettiva Sviluppo. I Key Performance Indicator (KPI), nonché i rilasci attesi per ciascun trimestre, sono illustrati nell'Allegato 4 del P.I.A.O. "Prospettiva Sviluppo".

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO
<b>PROGETTO 2022_7.1.1</b>	CREAZIONE, SUL PORTALE ISTITUZIONALE, DELLA SEZIONE "PATTO CON L'UTENZA".	<b>15%</b>
<b>PROGETTO 2022_8.1.1</b>	SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO CON L'UTENZA: STRUMENTI E RELATIVA MISURAZIONE	<b>15%</b>
<b>PROGETTO 2022_8.1.2</b>	REFACTORING PORTALE INTERNET	<b>10%</b>
<b>PROGETTO 2022_8.1.3</b>	SISTEMA DI COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA PERSONALIZZATA PER GLI UTENTI	<b>15%</b>
<b>PROGETTO 2022_8.1.4</b>	SISTEMA DI COMUNICAZIONE PERSONALIZZATA E APPROFONDATA CON QR- CODE	<b>15%</b>
<b>PROGETTO 2021_5.5.1A.2</b>	DIFFUSIONE DI AMBIENTI DI COLLABORAZIONE, FORMAZIONE E KNOWLEDGE MANAGEMENT.	<b>10%</b>



OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO
<b>PROGETTO 2021_9.1.1A.3</b>	RAFFORZAMENTO DELLE MISURE DI TRASPARENZA E SEMPLIFICAZIONE DELL'ACCESSO AI SERVIZI TELEMATICI DELL'ISTITUTO ATTRAVERSO L'OMOGENEIZZAZIONE DELLE NOMENCLATURE DEI SERVIZI TELEMATICI DELL'ISTITUTO, ANCHE AL FINE DI FAVORIRE LA MASSIMA ADERENZA AI CRITERI SEO (SEARCH ENGINE OPTIMISATION).	<b>10%</b>
<b>PROGETTO 2022_23.1.11</b>	TV INPS	<b>10%</b>

### 3. Obiettivi Prospettiva Finanza (*peso 10%*)

INDICATORE DI EFFICACIA ECONOMICO-FINANZIARIA DELLA PRODUZIONE - IEEP		PESO 100%
Descrizione Obiettivo	Obiettivo	Peso
<b>OBIETTIVO DI ISTITUTO</b> - TOTALE DELLE VOCI RELATIVE ALLA SEZIONE "ACCERTAMENTI" DELLA TABELLA RIPORTATA ALLA SLIDE 39 DELL'ALLEGATO 1 AL P.I.A.O. 2022 - 2024 "VALORE AZIENDALE - PERFORMANCE GESTIONALE DI ENTE - OBIETTIVI GESTIONALI".	€ 5.412.279.927,00	<b>50%</b>
<b>OBIETTIVO DI ISTITUTO</b> - TOTALE DELLE VOCI RELATIVE ALLA SEZIONE "INCASSI" DELLA TABELLA RIPORTATA ALLA SLIDE 39 DELL'ALLEGATO 1 AL P.I.A.O. 2022 - 2024 "VALORE AZIENDALE - PERFORMANCE GESTIONALE DI ENTE - OBIETTIVI GESTIONALI".	€ 8.284.008.411,00	<b>50%</b>

### 4. Obiettivi Prospettiva Processi (*peso 25%*)

DESCRIZIONE INDICATORE	VALORE OBIETTIVO	PESO
<b>INDICATORE DI PRODUTTIVITÀ</b>		<b>35%</b>
STANDARD DELLE AREE DI PRODUZIONE	124	100%
<b>INDICATORE DI QUALITÀ</b>		<b>35%</b>
INDICATORE SINTETICO DI QUALITÀ DELLE AREE DI PRODUZIONE	SCOSTAMENTO = 0 SU BUDGET DEL CRUSCOTTO QUALITÀ 2022 (VALORE NAZIONALE)	100%

DESCRIZIONE INDICATORE	VALORE OBIETTIVO	PESO
<b>INDICE DI GIACENZA</b>		<b>30%</b>
INDICE DI GIACENZA COMPLESSIVO DI CUI ALLA SLIDE 55 DELL'ALLEGATO 1 AL PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE 2022-2024 "VALORE AZIENDALE - PERFORMANCE GESTIONALE DI ENTE - OBIETTIVI GESTIONALI".	82 GG	100%

## **5. Obiettivi Prospettiva Utenza (peso 10%)**

DESCRIZIONE INDICATORE	VALORE OBIETTIVO	PESO
<b>CUSTOMER EXPERIENCE</b>		<b>100%</b>
RISULTATO SINTETICO NAZIONALE DELL'INDICE DI SODDISFAZIONE GLOBALE RILEVATO ATTRAVERSO L'INDAGINE DI CUSTOMER EXPERIENCE 2022.	3,5	100%