

Determinazione n. 77 del 20 APRILE 2022

OGGETTO: Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione Interna - 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 Direttore centrale Organizzazione e Comunicazione Interna, 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 Direttore centrale 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

DIREZIONE CENTRALE ORGANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE INTERNA

La Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione Interna è impegnata 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
PROGETTO 2022_1.1.1	REFACTORING PROCEDURE CONTO ASSICURATIVO	2%
PROGETTO 2022_3.1.2	SEMPLIFICAZIONE, PRESENTAZIONE ED EFFICIENTAMENTO ISTRUTTORIA PER IL RICONOSCIMENTO DELL'INVALIDITÀ CIVILE E DELLA DISABILITÀ E DELLE RELATIVE PRESTAZIONI ECONOMICHE	2%
PROGETTO 2022_4.1.1	POLARIZZAZIONE DELL'ISTRUTTORIA DELLE DOMANDE E DEL RILASCIO DELLE AUTORIZZAZIONI E DEI RELATIVI PAGAMENTI DIRETTI PER LE CAUSALI PIÙ COMPLESSE DELLA CIGO, CONSENTENDO DI REALIZZARE UN PROCESSO UNICO SINTETIZZABILE IN : - UNICA DOMANDA - UNICA ISTRUTTORIA - UNICO PAGAMENTO. QUESTA INIZIATIVA COINVOLGERÀ	5%

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO
	ANCHE LE CRISI IN CAPO AD IMPRESE PLURILOCALIZZATE.	
PROGETTO 2022_7.1.1	CREAZIONE, SUL PORTALE ISTITUZIONALE, DELLA SEZIONE "PATTO CON L'UTENZA".	5%
PROGETTO 2022_8.1.1	SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO CON L'UTENZA: STRUMENTI E RELATIVA MISURAZIONE	5%
PROGETTO 2022_8.1.2	REFACTORING PORTALE INTERNET	5%
PROGETTO 2022_8.1.3	SISTEMA DI COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA PERSONALIZZATA PER GLI UTENTI	5%
PROGETTO 2022_8.1.4	SISTEMA DI COMUNICAZIONE PERSONALIZZATA E APPROFONDIRITA CON QR- CODE	2%
PROGETTO 2022_8.2.1	INDIRIZZO, SUPPORTO E MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ DI PRESA IN CARICO DEL CONTACT CENTER MULTICANALE DA PARTE DI INPS SERVIZI SULA BASE DI QUANTO STABILITO DAL PIANO INDUSTRIALE.	2%
PROGETTO 2022_8.3.1	DELIVERY INPS - SERVIZIO DI IDENTIFICAZIONE DA REMOTO	5%
PROGETTO 2022_8.4.2	SERVIZIO DI INFORMAZIONE PERSONALIZZATA PER I PENSIONATI	5%
PROGETTO 2022_8.5.1	PREDISPOSIZIONE DEL PIANO TRIENNALE DI EVOLUZIONE DEL MODELLO DI SERVIZIO, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA MULTICANALITÀ.	12%
PROGETTO 2022_14.1.1	COMPLETAMENTO DEI PROGETTI DI CHANGE MANAGEMENT E CONSUNTIVAZIONE DEGLI STESSI ATTRAVERSO INDICATORI DI OUTPUT/OUTCOME SU BASE TRIMESTRALE.	5%
PROGETTO 2022_14.2.1	RENDICONTAZIONE DEI PROGETTI INPS AI FINI DEL FINANZIAMENTO NELL'AMBITO DEL PNRR.	10%
PROGETTO 2022_18.1.1	EFFICIENTAMENTO DELLE FUNZIONI DI ACQUISIZIONE DELLE SEDI STRUMENTALI ATTRAVERSO L'UTILIZZO DELLE RISORSE A BILANCIO	2%
PROGETTO 2022_18.2.1	PROGRAMMA DI ACQUISIZIONE DI IMMOBILI STRUMENTALI SECONDO UN CRONOPROGRAMMA PLURIENNALE.	2%
PROGETTO 2022_19.1.1	SISTEMA INSTANT FEEDBACK	2%
PROGETTO 2022_19.1.2	SVILUPPO DEL SISTEMA DI CUSTOMER EXPERIENCE	6%

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO
PROGETTO 2021_5.5.1A.2	DIFFUSIONE DI AMBIENTI DI COLLABORAZIONE, FORMAZIONE E KNOWLEDGE MANAGEMENT.	2%
PROGETTO 2022_23.1.1	ISEE PRECOMPILATO	2%
PROGETTO 2022_23.1.4	DOMANDA DI REVERSIBILITÀ PRECOMPILATA E AUTOMATIZZATA	2%
PROGETTO 2022_23.1.5	SOPPRESSIONE INPGI GESTIONE SOSTITUTIVA. INTEGRAZIONE DELLE PROCEDURE DI VERIFICA DEL DIRITTO, CALCOLO E LIQUIDAZIONE DELLE PENSIONI DEI GIORNALISTI ISCRITTI ALLA GESTIONE SOSTITUTIVA DELL'INPGI CON QUELLE PREVISTE PER IL FONDO PENSIONI LAVORATORI DIPENDENTI. PASSAGGIO NELL'ARCHIVIO GAPNE DELLE PENSIONI A CARICO DELLA GESTIONE SOSTITUTIVA INPGI C.D. "MIGRAZIONE"	2%
PROGETTO 2022_23.1.6	REINGEGNERIZZAZIONE DELLA NASPI E DIS-COLL	2%
PROGETTO 2022_23.1.7	PIATTAFORMA UNICA CIG (OMNIA IS) - SERVIZI INTEGRATI E PROATTIVI PER L'ACCESSO ALLE INTEGRAZIONI SALARIALI	2%
PROGETTO 2022_23.1.8	PIATTAFORMA UNICA CIG (OMNIA IS) - SERVIZI INTEGRATI PER L'ISTRUTTORIA	2%
PROGETTO 2022_23.1.9	PIATTAFORMA UNICA CIG (OMNIA IS) - SERVIZI INTEGRATI PER IL MONITORAGGIO ED I PAGAMENTI	2%
PROGETTO 2022_23.1.14	SEMPLIFICAZIONE DENUNCIA AZIENDALI PER AGRICOLI	2%

3. Obiettivi Prospettiva Finanza (peso 10%)

INDICATORE DI EFFICACIA ECONOMICO-FINANZIARIA DELLA PRODUZIONE - IEEP		PESO 100%
Descrizione Obiettivo	Obiettivo	Peso
OBIETTIVO DI ISTITUTO - 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	50%
OBIETTIVO DI ISTITUTO - 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	50%

4. Obiettivi Prospettiva Processi (peso 25%)

DESCRIZIONE INDICATORE	VALORE OBIETTIVO	PESO
INDICATORE DI QUALITÀ		20%
INDICATORE SINTETICO DI QUALITÀ DELLE AREE DI PRODUZIONE	SCOSTAMENTO = 0 SU BUDGET DEL CRUSCOTTO QUALITÀ 2022 (VALORE NAZIONALE)	100%
INDICE DI GIACENZA		20%
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%
OBIETTIVI DI PRODUZIONE SPECIFICI		60%
FORMAZIONE PNRR - INCREMENTO DELLE SKILL PROFESSIONALI DEI DIPENDENTI DELL'ISTITUTO IN AMBITO ICT DI CUI ALLA SLIDE 77 DELL'ALLEGATO 1 AL P.I.A.O. 2022-2024 "VALORE AZIENDALE - PERFORMANCE GESTIONALE DI ENTE - OBIETTIVI GESTIONALI".	4.250 DIPENDENTI QUALIFICATI	25%
REALIZZAZIONE SERVIZI PNRR - NUMERO SERVIZI ISTITUZIONALI CREATI O REINGEGNERIZZATI DI CUI ALLA SLIDE 77 DELL'ALLEGATO 1 AL P.I.A.O. 2022-2024 "VALORE AZIENDALE - PERFORMANCE GESTIONALE DI ENTE - OBIETTIVI GESTIONALI".	35 SERVIZI ISTITUZIONALI CREATI O REINGEGNERIZZATI	75%

5. Obiettivi Prospettiva Utenza (peso 10%)

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