

Determinazione n. 112 del 16 GIUGNO 2017

OGGETTO: Direzione Servizi agli Utenti- assegnazione degli obiettivi per l'anno 2017

IL DIRETTORE GENERALE

Visto il D.Lgs. del 30 giugno 1994, n. 479 e successive modificazioni;

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

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

Visto il decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 13 gennaio 2017 con il quale la dott.ssa Gabriella Di Michele è stata nominata, per la durata di cinque anni a decorrere dalla data del Decreto medesimo, Direttore generale dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

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", ed in particolare il Capo II "Ciclo di gestione della Performance", articolo 10, "Piano della Performance e Relazione della Performance";

Visto il Regolamento di Organizzazione dell'Istituto, adottato con determinazione presidenziale n. 89 del 30 giugno 2016, come modificato con determinazioni presidenziali n. 100 del 27 luglio 2016 e n. 132 del 12 ottobre 2016;

Visto l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS, adottato con determinazione presidenziale n. 110 del 28 luglio 2016, come modificato con determinazione presidenziale n. 13 del 24 gennaio 2017;

Vista la determinazione presidenziale n. 196 del 24 dicembre 2010, con la quale è stato adottato il "Sistema di misurazione e valutazione della performance";

- di assegnare allo stesso dirigente l'obiettivo di fornire supporto al "Responsabile della prevenzione della corruzione" per la realizzazione delle attività di competenza previste per l'anno corrente nell'ambito del "Piano triennale di prevenzione della corruzione per il triennio 2017-2019", approvato con determinazione presidenziale n. 11 del 24 gennaio 2017, in conformità agli obiettivi indicati al paragrafo 3 del Piano della Performance 2017-2019.

Il Dirigente responsabile della Direzione Servizi agli Utenti formalizzerà ai dirigenti della struttura i rispettivi obiettivi assegnati, in coerenza con quelli definiti dal "Piano della Performance 2017-2019" approvato con determinazione presidenziale n. 79 del 21 aprile 2017.

Gabriella Di Michele

documento firmato in originale

DIREZIONE SERVIZI AGLI UTENTI

La Direzione Servizi agli Utenti è impegnata nella realizzazione dei seguenti obiettivi:

1. Programmi di Innovazione/Progetti/Interventi (peso 35%)

Il peso è suddiviso tra Programmi/Progetti/Interventi.

PROGRAMMI DI INNOVAZIONE		PROGETTI	
Codice	Descrizione	Codice	Descrizione
2.1.1A	Sperimentazione nuovi assetti organizzativi su un campione di strutture.	2.1.1A.1	Progressivo completamento della sperimentazione degli assetti organizzativi e dei processi di erogazione del servizio nella prima regione interessata In particolare: - modello di agenzia con servizi standard e poli di operatività differenziata - modalità di sviluppo e formazione del personale - parametri di misurazione della performance organizzativa - funzionalità informatiche.
4.1.1A	Realizzazione sistema prototipale con integrazione applicazioni adattate come nucleo costitutivo della nuova work area.	4.1.1A.1	Realizzazione sistema prototipale con adattamento e integrazione di applicazioni già esistenti come nucleo costitutivo della nuova work area.
4.1.3A	Uso tassativo e generalizzato del FE come area di lavoro e di colloquio con gli strumenti gestionali.	4.1.3A.1	Uso tassativo e generalizzato del Fascicolo Elettronico come area di lavoro e di colloquio con gli strumenti gestionali.
5.1.1A	Architettura informativa	5.1.1A.1	Architettura informativa Area riservata "My Inps" Definizione dell'insieme di funzioni coerenti con i bisogni di ciascuna tipologia di utente.
		6.1.2A.1	Progettazione e realizzazione dell'indagine di customer experience con progressiva estensione ai prodotti/servizi più significativi e in coerenza con il cruscotto.

PROGRAMMI DI INNOVAZIONE		PROGETTI	
Codice	Descrizione	Codice	Descrizione
		9.1.1D.1	Anticipazione del bisogno per l'accesso alla prestazione di disoccupazione NASpI.

INTERVENTI	
Codice	Descrizione
1.1.4A.2A	Realizzazione della piena automazione della procedura "Controllo del Processo Produttivo" e della procedura "Controllo Automatizzato Autocertificazioni".
2.1.1A.1A	Valutazione esiti sperimentazione della nuova gestione del front office (CRM unico); definizione/avvio piano di estensione della sperimentazione per il consolidamento del modello.
2.1.1A.1B	Definizione di un piano di polarizzazione per prodotti a bassa frequenza ed elevata complessità.
2.1.1A.1C	Proposta e avvio della sperimentazione relativa al modello di articolazione territoriale a presidio dei servizi erogati nelle agenzie.
2.1.1A.1E	Individuazione dei parametri di misurazione della performance nel piano per il 2018-2020.
4.1.1A.1A	Piano di sviluppo in collaborazione con la funzione informatica di DCOSI del primo nucleo di funzionalità della work area, definizione e governo del piano di sviluppo .
4.1.2A.1A	Individuazione dei sistemi alimentanti, banche dati e procedure gestionali al fine di unificare ed integrare le lavorazioni per le sedi dedicate al soggetto contribuente.
4.1.3A.1A	Predisposizione di regole di comportamento funzionali alla valutazione complessiva della posizione previdenziale dell'utente
5.1.1A.1A	Definizione di un piano di sviluppo dell'area riservata MY INPS.
6.1.2A.1A	Progettazione e realizzazione dell'indagine di customer experience con progressiva estensione ai prodotti/servizi più significativi e in coerenza con il cruscotto.
9.1.1D.1C	Governo e monitoraggio delle attività.
10.1.1B.1F	Supporto alla mappatura dei processi di produzione.

2. Obiettivi di Efficienza – Risorse umane (peso 15%)

PARAMETRI	INDICATORI	
	DESCRIZIONE	VALORE OBIETTIVO
Presenza	% presenza (unità disponibili al netto dello straordinario, del timesheet, della formazione e delle ore di maggiore presenza non retribuite e delle altre assenze non riconducibili all'azione manageriale) /forza equivalente (FTE al netto delle assenze non retribuite e delle assenze non riconducibili all'azione manageriale)	≥ 80%

3. Obiettivi di Efficienza – Risorse economiche (peso 15%)

Per la realizzazione delle attività sono assegnate, per l'anno 2017, le seguenti risorse:

Massimale Spesa per straordinario e turni (peso relativo 40%)	€ 196.558,00
Massimale Spesa per missioni (peso relativo 60%)	€ 290.654,00

Valore obiettivo: ≤ massimale di spesa

4. Contributo alla Riduzione del Debito pubblico (peso 35%)

La Struttura è corresponsabile dell'obiettivo di Istituto:

Contributo alla Riduzione del Debito pubblico ≥ € 12.993.965.246,00.