

**DETERMINAZIONE N. 216 del 26 settembre 2024**

**OGGETTO:** Direzione centrale Comunicazione. Modifica determinazione n. 68 del 12 marzo 2024.

**IL DIRETTORE GENERALE**

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

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

**Visto** il D. Lgs. 30 giugno 1994, n. 479;

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

**Visto** il D.P.R. del 9 febbraio 2024 di nomina del Presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

**Visto** il D.P.C.M. del 13 marzo 2024 di nomina del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

**Visto** il D.M. del 29 aprile 2024 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, da ultimo modificato con determinazione commissariale n. 49 del 14 settembre 2023;

**Visto** l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS, adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 137 del 7 settembre 2022, da ultimo modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 21 del 30 maggio 2024;

**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*";

**Vista** la Legge 6 novembre 2012, n. 190, "*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*";

**Vista** la "*Relazione programmatica per gli anni 2024-2026*", approvata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con deliberazione n. 33 del 17 luglio 2023;

**Viste** le "*Linee guida gestionali dell'INPS per l'anno 2024*", individuate con determinazione del Commissario straordinario n. 57 del 4 ottobre 2023;

**Visto** il "*Bilancio preventivo finanziario generale di competenza e cassa ed economico-patrimoniale generale dell'INPS per l'esercizio 2024*", predisposto con determinazione del Commissario straordinario n. 79 dell'8 novembre 2023 e successivamente approvato con deliberazione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 40 del 19 dicembre 2023;

**Vista** la circolare n. 103 del 13 dicembre 2023, con la quale è stato dato avvio al processo di programmazione e budget per l'anno 2024;

**Visto** il "*Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2024*" adottato con determinazione del Commissario straordinario n. 110 del 21 dicembre 2023;

**Vista** la determinazione direttoriale n. 4 del 10 gennaio 2024 con la quale sono stati approvati i progetti del Piano di evoluzione dei servizi 2024 e attribuiti i ruoli di Project manager, Process owner e Technical owner;

**Visto** il "*Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024 - 2026*", adottato con determinazione del Commissario straordinario n. 5 del 31 gennaio 2024, la cui sezione 3.3 "*Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale 2024 - 2026*" è stata aggiornata con determinazione del Commissario straordinario n. 19 del 23 febbraio 2024;

**Vista** la determinazione direttoriale n. 28 del 28 febbraio 2024 con la quale sono stati individuati per l'anno 2024 gli obiettivi delle strutture centrali e territoriali dell'Istituto;

**Vista** la determinazione direttoriale n. 36 del 12 marzo 2024 con la quale sono stati aggiornati i progetti del Piano di Evoluzione dei Servizi 2024 e i relativi ruoli di Project manager, Process owner e Technical owner nonché approvate nuove attività progettuali di evoluzione dei servizi;

**Tenuto conto** della necessità di procedere ad una ripianificazione dei progetti per sopraggiunte disposizioni normative o intervenute cause esogene che non consentono di garantire il raggiungimento degli obiettivi nei tempi previsti;

**Considerate** altresì le modifiche all'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS adottate con la suindicata deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 21 del 30 maggio

2024, con la quale sono state istituite nuove Direzioni centrali con la conseguente esigenza di riattribuire responsabilità e corresponsabilità degli obiettivi in relazione alle competenze di ciascuna struttura;

**Vista** la determinazione del Direttore generale n. 68 del 12 marzo 2024 *"Assegnazione obiettivi per l'anno 2024"* con la quale sono stati assegnati gli obiettivi alla Direzione centrale Comunicazione;

**Vista** la determinazione del Direttore generale n. 190 del 21 agosto 2024 *"Aggiornamento dei progetti del Piano di evoluzione dei servizi e degli obiettivi di performance 2024. Modifica delle determinazioni n. 4 del 10 gennaio 2024, n. 28 del 28 febbraio 2024 e n. 36 del 12 marzo 2024"*;

**Vista** la relazione del Direttore centrale Pianificazione e controllo di gestione,

### **DETERMINA**

di assegnare al Direttore centrale Comunicazione, in base all'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'Istituto:

- gli obiettivi di *performance organizzativa* per l'anno 2024, individuati negli Allegati 1, 2 e 3, che costituiscono 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, nella sottosezione "Rischi corruttivi e trasparenza" del PIAO 2024-2026, adottato con determinazione del Commissario straordinario n. 5 del 31 gennaio 2024, e di espletare tutte le attività funzionali alla loro realizzazione che verranno richieste da detto 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 nella determinazione del Direttore generale n.190 del 21 agosto 2024 *"Aggiornamento dei progetti del Piano di evoluzione dei servizi e degli obiettivi di performance 2024."*

*Modifica delle determinazioni n. 4 del 10 gennaio 2024, n. 28 del 28 febbraio 2024 e n. 36 del 12 marzo 2024”.*

Il contributo fornito da ciascun dirigente al conseguimento della performance complessiva dell'organizzazione sarà valutato nell'ambito della *performance individuale*, secondo la metodologia descritta nel paragrafo 11 del "*Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance*", adottato con determinazione del Commissario straordinario n. 110 del 21 dicembre 2023, al quale si fa esplicito rinvio.

Valeria Vittimberga

Documento firmato in originale

Allegato 1

Obiettivi di performance organizzativa per l'anno 2024					
DC Comunicazione					
AMBITO DI PERFORMANCE	CONTRIBUTO AL VALORE PUBBLICO	SOTTO AMBITI	KPI	RIFERIMENTI	VALORE OBIETTIVO
Valore Sociale	10%	50%	Impatto Ambientale Progetti	Obiettivi 2024 - Allegato 2 Anagrafica Progetti 2024	100
		50%	Impatto sulla riduzione delle disuguaglianze sociali e di genere Progetti	Obiettivi 2024 - Allegato 2 Anagrafica Progetti 2024	100
Valore Istituzionale	30%	50%	Massimizzazione degli outcome di Ente e focalizzazione alla customer satisfaction - produttività ed efficacia dei servizi		
			Indice di Deflusso	Obiettivi 2024 - Pag. 26	1,013
			Indicatore di Produttività	Obiettivi 2024 - Pag. 29	48,85
			Cruscotto qualità e impatto - Sezione Indice Sintetico del Valore Pubblico	Obiettivi 2024 - Pag. 34	Scostamento 0 su budget del Cruscotto Qualità 2024
			Indagine Customer Experience	Obiettivi 2024 - Pag. 36	3,50
			Indagine reputazionale	Obiettivi 2024 - Pag. 37	3,50
		50%	Progetti	Obiettivi 2024 - Allegato 2 Anagrafica Progetti 2024	100
			Compliance alle norme, rispetto dei principi di trasparenza e di legalità Progetti	Obiettivi 2024 - Allegato 2 Anagrafica Progetti 2024	100
Valore Economico	30%	100%	Capacità di gestione economica e contabile		
			I.E.E.P. - Accertamenti		4.249.834.748 €
			I.E.E.P. - Incassi e Pagamenti	Obiettivi 2024 - Pag. 52	7.930.574.518 €
Valore di Ecosistema	10%	100%	Consolidamento ed evoluzione della rete di rapporto con il Cittadino, gli Stakeholders e i Partner istituzionali		
			Progetti	Obiettivi 2024 - Allegato 2 Anagrafica Progetti 2024	100
Valore organizzativo	20%	50%	Produttività e benessere delle risorse impiegate		
			Progetti	Obiettivi 2024 - Allegato 2 Anagrafica Progetti 2024	100
		50%	Razionalizzazione e semplificazione dei processi interni		
			Percentuale definito/Carico di lavoro Revisioni L.114/2014		
			Percentuale definito/carico di lavoro primi accertamenti ed aggravamenti (attività in CIC)		
			Attività di verifica ordinaria: percentuale definito/carico di lavoro esame verbali ASL		
			Indice pareri e attività peritali prestazioni assistenziali		
			Percentuale domande INVCIIV in prima istanza/totale accolte		
			Percentuale costituzioni in giudizio entro 5 giorni sulle prime udienze (AI)	PIAD - Pag. 40 e segg.; Obiettivi 2024 - Pag. 63	Scostamento 0 su budget del Cruscotto Qualità 2024
			Indice conto gestione privata (Conto assicurativo gestioni private: altri prodotti)		
			Indice conto gestione pubblica - Percentuale definito gestione pubblica attività propedeutiche sistemazione conto		
Indice conto gestione pubblica - Valore produzione sistemazione posizione assicurativa					
Indice dilazioni amministrative (Percentuale dilazioni senza versamento negli ultimi 3 mesi/totale dilazioni in corso: aziende DM)					
Progetti	Obiettivi 2024 - Allegato 2 Anagrafica Progetti 2024	100			

SMVP: Determinazione commissariale N. 110 del 21 dicembre 2023

PIAO: Determinazione commissariale N. 5 del 31 gennaio 2024

Obiettivi 2024: Determinazione del Direttore Generale N. 28 del 28 febbraio 2024 e successiva modifica

I progetti assegnati sono riportati nell'allegato 3

Indicatore di Efficacia Economico-finanziaria della Produzione (I.E.E.P)	Totale
<b>OBIETTIVI 2024</b>	<b>12.180.409.266 €</b>
<b>Accertato</b>	<b>4.249.834.748 €</b>
<b>Entrate Contributive - Accertamenti</b>	<b>1.798.338.634 €</b>
Accertamenti contribuiti in fase di Gestione Flussi	526.111.450 €
<b>Accertamento contribuiti</b>	<b>956.532.529 €</b>
<i>Accertamenti da vigilanza ispettiva</i>	435.507.812 €
<i>Accertamenti da vigilanza documentale</i>	260.170.213 €
<i>Accertamenti da DMV</i>	260.854.504 €
<b>Minori prestazioni da vigilanza</b>	<b>202.187.890 €</b>
<i>Minori prestazioni da vigilanza ispettiva</i>	143.548.459 €
<i>Minori prestazioni da vigilanza documentale</i>	58.639.431 €
<b>Accertamento ECA</b>	<b>113.506.765 €</b>
<b>Prestazioni - Accertamenti</b>	<b>2.451.496.114 €</b>
<b>Accertamento prestazioni indebite</b>	<b>2.451.496.114 €</b>
<i>Accertamento prestazioni previdenziali indebite</i>	901.565.809 €
<i>Accertamento prestazioni indebite per non autosufficienza e invalidità civile</i>	318.603.322 €
<i>Accertamento prestazioni indebite INPDAP</i>	27.157.265 €
<i>Accertamento prestazioni indebite per ammortizzatori sociali</i>	1.204.169.718 €
<b>Incassi e Pagamenti</b>	<b>7.930.574.518 €</b>
<b>Entrate Contributive - Incassi e Pagamenti</b>	<b>5.263.473.366 €</b>
Incassi da Vigilanza ispettiva	50.311.141 €
Incassi da Vigilanza Documentale	185.794.732 €
Incassi da regolarizzazioni contributive	5.013.217.493 €
Incassi da accertamento ECA	14.150.000 €
<b>Prestazioni - Incassi e Pagamenti</b>	<b>2.667.101.152 €</b>
<b>Interessi legali (-)</b>	<b>25.428.553 €</b>
<i>Pagamenti per interessi legali da prestazioni previdenziali</i>	2.742.835 €
<i>Pagamenti per interessi legali da prestazioni per ammortizzatori sociali</i>	21.563.278 €
<i>Pagamenti per interessi legali da prestazioni per non autosufficienza, invalidità civile e altre</i>	1.122.440 €
<b>Incassi da Prestazioni indebite</b>	<b>2.044.414.764 €</b>
<i>Incassi da Prestazioni Previdenziali e assistenziali indebite</i>	853.354.862 €
<i>Incassi da Prestazioni indebite per ammortizzatori sociali</i>	1.191.059.902 €
<b>Azioni Surrogatorie</b>	<b>34.159.637 €</b>
<i>Incassi da Azioni surrogatorie da prestazioni previdenziali</i>	4.648.369 €
<i>Incassi da Azioni surrogatorie da prestazioni per ammortizzatori sociali</i>	17.863.752 €
<i>Incassi da Azioni surrogatorie da prestazioni per non autosufficienza, invalidità civile e altre</i>	11.647.516 €
Incassi da Riscatti e Ricongiunzioni	462.137.847 €
Incassi da Versamenti Volontari	143.550.113 €
Incassi da Visite Mediche di Controllo richieste dal datore di lavoro	8.267.344 €

Allegata 3: Elenco Progetti

AMBITO VALORIALE	SOTTOAMBITO	ID PROGETTO	TITOLO PROGETTO
Valore Sociale	Impatto Ambientale	NOPE24_DCBOL_16.1	Rendiconto di Sostenibilità 2023
		PES2024_DCBOSL_MI.04_244	Organizzazione e gestione della domanda di mobilità
	Impatto sulla riduzione delle disuguaglianze sociali e di genere	NOPE24_DCFAL_I.3	Progetto su violenza di genere "Protagonismo maschile nella lotta contro la violenza di genere" con incontri sul territorio organizzati in Focus group con dipendenti su base volontaria per affrontare il problema della violenza di genere
		NOPE24_DCFAL_I.6	Percorsi formativi sulla politica di parità dell'Istituto (adottata dal DG nel 2023) a tutto il personale e corsi a management e personale su principi etici, temi e modalità operative adottate dall'Istituto per garantire l'efficacia delle politiche per la parità di genere. Rielaborazione progetto formativo Noi X.
Valore Istituzionale	Massimizzazione degli "outcome" di Ente e focalizzazione sulla soddisfazione dell'utente - produttività ed efficacia nell'erogazione dei servizi pubblici	PES2024_DCC_MI.01_208	Ridisegno della customer journey
		PES2023_DCC_MI.11_042	Evoluzione di Sirio, il Design System dell'Istituto
	Compliance alle norme, rispetto dei principi di trasparenza e legalità	PES2024_DCBOSL_MI.01_84	Ricerca e raccolta dei contenuti
		NOPE24_DCSR_21.1	Implementazione sistema OPEN DATA INPS
		PES2023_DCC_MI.13_044	Presidio dell'Experience Authority
Valore Ecosistema	Consolidamento ed evoluzione della rete di rapporto con il Cittadino, gli Stakeholders e i Partner istituzionali	PES2024_DCC_MI.03_252	Canale WhatsApp istituzionale
Valore Organizzativo	Produttività e benessere delle risorse impiegate	NOPE24_DCRU_I.5	Customer Satisfaction interna
		PES2024_DCBOSL_MI.02_230	Predisposizione del sondaggio e somministrazione
		NOPE24_DCFAL_I.3.2	Percorso formativo in tema di Carta dei Servizi
	Razionalizzazione e semplificazione dei processi interni	PES2023_DCC_MI.12_043	Evoluzione e applicazione delle linee guida di scrittura
		PES2023_DCC_MI.14_045	Azioni di comunicazione a supporto delle altre Direzioni per lo sviluppo di servizi trasversali
		PES2023_DCC_MI.17_048	Sviluppo di servizi di comunicazione proattivi, multimediali e interattivi, personalizzati per gli utenti, a supporto delle altre Direzioni
		PES2024_DCC_MI.17_234	Raccolta strutturata fabbisogni comunicativi
		PES2024_DCTII_MI.18_265	Rilascio primo prototipo della nuova intranet con funzionalità ridotte