

DETERMINAZIONE n. 59 del 31 marzo 2025

OGGETTO: Direzione centrale Comunicazione. Assegnazione degli obiettivi per l'anno 2025.

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 come modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.1 del 15 gennaio 2025;

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. 13 dicembre 2023, n. 222 *"Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, in attuazione dell'articolo 2, comma 2, lettera e), della legge 22 dicembre 2021, n.227"*;

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 2025-2027"*, approvata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con deliberazione n. 12 del 18 giugno 2024;

Visto l'articolo 4-bis del decreto-legge 24 febbraio 2023, n. 13, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 aprile 2023, n. 41 *"Disposizioni in materia di riduzione dei tempi di pagamento delle pubbliche amministrazioni"*;

Viste le *"Linee guida gestionali dell'INPS per l'anno 2025"*, individuate con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 71 dell'11 settembre 2024;

Visto il *"Bilancio preventivo finanziario generale di competenza e cassa ed economico-patrimoniale generale dell'INPS per l'esercizio 2025"* predisposto con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.109 del 11 novembre 2024 e successivamente approvato con deliberazione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 21 del 16 dicembre 2024;

Vista la Circolare n. 102 del 13 dicembre 2024, con la quale è stato dato avvio al processo di programmazione e budget per l'anno 2025;

Vista la determinazione del Direttore Generale n. 6 del 22 gennaio 2025 avente ad oggetto *"Approvazione delle attività progettuali relative ai Piani di Evoluzione dei Servizi 2025, attribuzione dei ruoli di Project Manager, Process Owner e Technical Owner"*;

Tenuto conto che il *"Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance"* - adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 154 del 18 dicembre 2024 - prevede che *"successivamente all'adozione del PIAO da parte del Consiglio di Amministrazione, il Direttore Generale adotta la determinazione con cui vengono individuati obiettivi attuativi degli obiettivi strategici definiti nel PIAO"*;

Visto il *"Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2025 - 2027"*, adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 17 del 29 gennaio 2025;

Vista la determinazione del Direttore Generale n. 29 del 28 febbraio 2025 *"Individuazione obiettivi per l'anno 2025"*, con la quale sono stati individuati gli obiettivi per l'anno 2025 di tutte le strutture centrali e territoriali;

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 2025, 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 2025-2027, adottato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 17 del 29 gennaio 2025, e di espletare tutte le attività funzionali a detta 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. 29 del 28 febbraio 2025 *"Individuazione obiettivi per l'anno 2025"*.

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 Consiglio di Amministrazione n. 154 del 18 dicembre 2024, al quale si fa esplicito rinvio.

Valeria Vittimberga

Obiettivi di performance organizzativa per l'anno 2025					
DC Comunicazione					
AMBITO DI PERFORMANCE	CONTRIBUTO AL VALORE PUBBLICO	SOTTO AMBITI	KPI	RIFERIMENTI	VALORE OBIETTIVO
Valore Sociale	10%	50%	Impatto Ambientale		
			Progetti	All. 1 Progetti PES 2024, 2025 e PMI 2025	100
		50%	Impatto sulla riduzione delle disuguaglianze sociali e di genere		
			Progetti	All. 1 Progetti PES 2024, 2025 e PMI 2025	100
Valore Istituzionale	30%	50%	Massimizzazione degli outcome di Ente e focalizzazione alla customer satisfaction - produttività ed efficacia dei servizi		
			Indice di Deflusso	Obiettivi 2025 - Pag. 20	1,012
			Indice di Produttività	Obiettivi 2025 - Pag. 23	91,47
			Cruscotto qualità e impatto - Indice Sintetico del Valore Pubblico	Obiettivi 2025 - Pagg. 26 e 27	Scostamento 0 su budget del Cruscotto Qualità 2025
			Indagine Customer Experience	Obiettivi 2025 - Pag. 29	3,50
			Indagine reputazionale	Obiettivi 2025 - Pag. 30	3,50
			Progetti	All. 1 Progetti PES 2024, 2025 e PMI 2025	100
		50%	Digitalizzazione dei Servizi Pubblici		
			Progetti	All. 1 Progetti PES 2024, 2025 e PMI 2025	100
Valore Economico	20%	50%	Capacità di gestione economica e contabile		
			I.E.E.P. - Accertamenti	Obiettivi 2025 - Pagg. 50 - 51	4.822.692.064 €
			I.E.E.P. - Incassi e Pagamenti		8.106.091.542 €
		50%	Controllo prestazioni, recupero crediti, mitigazione contenzioso		
			Giacenza ponderata impatto ricorsi amministrativi (DICA e INCAS) - OGE	Obiettivi 2025 - Pag. 63	Scostamento 0 su budget del Cruscotto Qualità 2025
			Riduzione ricorsi amministrativi giacenti (DICA e INCAS) - OGE		
			Giacenza ponderata ricorsi amministrativi Direzioni centrali (DICA) - OGE		
			Riduzione giacenza Ricorsi amministrativi in valore assoluto (-15%) - OGE		60.390
Valore di Ecosistema	10%	50%	Adozione di flussi informativi efficienti e tecnologie a supporto		
			Progetti	All. 1 Progetti PES 2024, 2025 e PMI 2025	100
		50%	Consolidamento ed evoluzione della rete di rapporto con il Cittadino, gli Stakeholders e i Partner istituzionali		
			Progetti	All. 1 Progetti PES 2024, 2025 e PMI 2025	100
Valore organizzativo	30%	50%	Produttività e benessere delle risorse impiegate		
			Iniziative di formazione <i>pro-capite</i> (40 ore)	Obiettivi 2025 - Pag. 66	40 ore <i>pro-capite</i>
			Progetti	All. 1 Progetti PES 2024, 2025 e PMI 2025	100
			Attività progettuali	Obiettivi 2025 - Pagg. 89 - 90	
		50%	Razionalizzazione e semplificazione dei processi interni		
			% definito/Carico di lavoro Revisioni L.114/2014 - OGE	PIAO - Pag. 40 e seguenti	Scostamento 0 su budget del Cruscotto Qualità 2025
			% definito/carico di lavoro primi accertamenti ed aggravamenti (attività in CIC) - OGE		
			% definito/carico di lavoro esame verbali ASL - OGE		
			% Pareri di Autotutela o Resistenza su istanze ATPO Prest. Assistenziali - OGE		
			% CTP/CTU Prest. Assistenziali - OGE		
			% Osservazioni CTP su CTU Prest. Assistenziali - OGE		
			% pareri su CTU definitive Prest. Assistenziali - OGE		
			Deflusso primi accertamenti e aggravamenti - OGE		
			Deflusso revisioni - OGE		
			% domande INVCIIV in prima istanza/totale accolte - OGE		
			Definito su Carico Ratei INVCIIV - OGE		
			Definizioni INVCIIV entro 15 GG - OGE		
			% costituzioni in giudizio entro 5 giorni sulle prime udienze (AI) - OGE		
			Indice conto gestione privata - Conto assicurativo gestioni private: altri prodotti - OGE		
			Indice conto gestione pubblica - % definito gestione pubblica attività propedeutiche alla sistemazione conto - OGE		
			Indice conto gestione pubblica - % definizione sistemazione posizione		
			Illeciti Aziende DM (% Definiti su Pervenuto + G.I.) - OGE		
			Dilazioni con piano di ammortamento confermato/annullato entro 15 gg da data scadenza - OGE		
			Progetti	All. 1 Progetti PES 2024, 2025 e PMI 2025	100

SMVP: Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 154 del 18 dicembre 2024
PIAO : Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 17 del 29 gennaio 2025
Obiettivi 2025: Determinazione del Direttore Generale n. 29 del 28 febbraio 2025
I progetti PES PMI assegnati sono riportati nell'allegato 3

Indicatore di Efficacia Economico-finanziaria della Produzione (I.E.E.P.)	Totale
OBIETTIVI 2025	12.928.783.606 €
Accertato	4.822.692.064 €
Entrate Contributive - Accertamenti	1.885.096.833 €
Accertamenti contributi in fase di Gestione Flussi	684.276.935 €
Accertamento contributi	909.760.955 €
<i>Accertamenti da vigilanza ispettiva</i>	416.839.886 €
<i>Accertamenti da vigilanza documentale</i>	321.474.921 €
<i>Accertamenti da DMV</i>	171.446.148 €
Minori prestazioni da vigilanza	197.267.546 €
<i>Minori prestazioni da vigilanza ispettiva</i>	138.804.096 €
<i>Minori prestazioni da vigilanza documentale</i>	58.463.450 €
Accertamento ECA	93.791.397 €
Prestazioni - Accertamenti	2.937.595.231 €
Accertamento prestazioni indebite	2.937.595.231 €
<i>Accertamento prestazioni previdenziali indebite</i>	1.102.008.100 €
<i>Accertamento prestazioni indebite per non autosufficienza e invalidità civile</i>	401.796.805 €
<i>Accertamento prestazioni indebite INPDAP</i>	33.393.201 €
<i>Accertamento prestazioni indebite per ammortizzatori sociali</i>	1.400.397.125 €
Incassi e Pagamenti	8.106.091.542 €
Entrate Contributive - Incassi e Pagamenti	5.377.205.344 €
Incassi da Vigilanza Ispettiva	69.590.665 €
Incassi da Vigilanza Documentale	181.170.217 €
Incassi da regolarizzazioni contributive	5.117.279.035 €
Incassi da accertamento ECA	9.165.427 €
Prestazioni - Incassi e Pagamenti	2.728.886.198 €
Interessi legali (-)	30.925.093 €
<i>Pagamenti per Interessi legali da prestazioni previdenziali</i>	7.760.709 €
<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>	1.601.106 €
Incassi da Prestazioni indebite	2.094.335.336 €
<i>Incassi da Prestazioni Previdenziali e assistenziali indebite</i>	836.061.871 €
<i>Incassi da Prestazioni indebite per ammortizzatori sociali</i>	1.258.273.465 €
Azioni Surrogatorie	35.431.503 €
<i>Incassi da Azioni surrogatorie da prestazioni previdenziali</i>	4.613.988 €
<i>Incassi da Azioni surrogatorie da prestazioni per ammortizzatori sociali</i>	18.679.624 €
<i>Incassi da Azioni surrogatorie da prestazioni per non autosufficienza, invalidità civile e altre</i>	12.137.891 €
Incassi da Riscatti e Ricongiunzioni	473.983.270 €
Incassi da Versamenti Volontari	147.065.105 €
Incassi da Visite Mediche di Controllo richieste dal datore di lavoro	8.996.077 €

Allegato 3: Elenco Progetti

AMBITO VALORIALE	SOTTOAMBITO	ID PROGETTO	TITOLO PROGETTO
Valore Sociale	Impatto Ambientale	PMI2025_DCFAl_2	La Sostenibilità nella Pubblica Amministrazione
	Impatto sulla riduzione delle disuguaglianze sociali e di genere	PES2025_DCP_MI.70_30	Le Scelte migliori per un futuro consapevole
Valore Istituzionale	Massimizzazione degli "outcome" di Ente e focalizzazione sulla	PES2024_DCC_MI.02_221	Customizzazione e messa in esercizio sperimentale del nuovo sistema di rilevazione della Customer Experience
		PES2025_DCC_MI.24_02	Progettazione e rilascio dei componenti/template relativi ai web kit/app kit/web component
	Digitalizzazione dei Servizi Pubblici	PES2024_DCO_MI.02_56	Potenziamento del web-meeting come modalità di ricevimento dell'utenza
		PES2025_DCFAl_MI.05_29	Progettazione e realizzazione della Biblioteca On Line dell'Accademia INPS
Valore Ecosistema	Adozione di flussi informativi efficienti e tecnologie a supporto	PES2024_DCO_MI.07_102	Integrazione del Portale Patronati con un nuovo canale informativo
		PES2025_DCO_MI.36_05	Ampliamento delle tipologie dei touch point e di contatti dell'utente con Inps da registrare in CRM ed organizzazione sistematica e sinottica delle informazioni sui contatti dell'utente stesso, anche con utilizzo di AI
		PES2025_DCSR_MI.06_37	Evoluzione Open Data INPS
	Consolidamento ed evoluzione della rete di rapporto con il Cittadino, gli	PMI2025_DCC_1	Sviluppo e governance dell'esperienza utente INPS
		PMI2025_DCC_2	Applicazione dell'Intelligenza Artificiale per la semplificazione dei contenuti del portale Istituzionale
Valore Organizzativo	Produttività e benessere delle risorse impiegate	PES2025_DCRU_MI.18_20	Engagement del personale attraverso la comunicazione interna, il team coaching e l'house organ
	Razionalizzazione e semplificazione dei processi interni	PMI2025_DCBOSL_1	News sulla Sostenibilità
		PES2025_DST_MI.14_07	Portale Rete URP

Allegato 3: Attività progettuali

AMBITO VALORIALE	SOTTOAMBITO	Attività	Descrizione e Azioni programmate 2025
Valore Organizzativo	Produttività e benessere delle risorse impiegate	Pari Opportunità e Equilibrio di Genere	Integrazione della valutazione dei rischi, effettuate nell'ambito della Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro, rispetto ad ogni forma di abuso fisico, verbale e digitale. Emanazione del Messaggio HERMES di adozione del modello, sperimentazione e programmazione eventi informativi.
		Pari Opportunità e Equilibrio di Genere	Indagine sulla percezione della parità di genere e valutazione degli esiti.
		Pari Opportunità e Equilibrio di Genere	Studio e realizzazione di una piattaforma di monitoraggio sulla realizzazione dei progetti INPS afferenti alla parità e all'inclusione. Emanazione del messaggio Hermes su tutto il territorio per le indicazioni sul suo utilizzo.