

eccedenze ai sensi dell'*articolo 33 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165*. Resta fermo quanto previsto dall'*articolo 1, comma 3, del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138*, convertito, con modificazioni, dalla *legge 14 settembre 2011, n. 148*. I due posti di direttore generale degli Enti soppressi sono trasformati in altrettanti posti di livello dirigenziale generale dell'INPS, con conseguente aumento della dotazione organica dell'Istituto incorporante. I dipendenti trasferiti mantengono l'inquadramento previdenziale di provenienza. ⁽⁷⁵⁾

2-bis. In attesa dell'emanazione dei decreti di cui al comma 2, le strutture centrali e periferiche degli Enti soppressi continuano ad espletare le attività connesse ai compiti istituzionali degli stessi. A tale scopo, l'INPS, nei giudizi incardinati relativi alle attività degli Enti soppressi, è rappresentato e difeso in giudizio dai professionisti legali, già in servizio presso l'INPDAP e l'ENPALS. ⁽⁷⁶⁾

3. L'Inps subentra, altresì, nella titolarità dei rapporti di lavoro diversi da quelli di cui al comma 2 per la loro residua durata.

4. Gli organi di cui all'*articolo 3, comma 2, del decreto legislativo 30 giugno 1994, n. 479*, e successive modificazioni, degli enti soppressi ai sensi del comma 1 possono compiere solo gli adempimenti connessi alla definizione dei bilanci di chiusura e cessano alla data di approvazione dei medesimi, e comunque non oltre il 1° aprile 2012. ⁽⁷⁸⁾

5. I posti corrispondenti all'incarico di componente del Collegio dei sindaci dell'INPDAP, di qualifica dirigenziale di livello generale, in posizione di fuori ruolo istituzionale, sono così attribuiti:

a) in considerazione dell'incremento dell'attività dell'INPS derivante dalla soppressione degli Enti di cui al comma 1, due posti, di cui uno in rappresentanza del Ministero del lavoro e delle politiche sociali ed uno in rappresentanza del Ministero dell'economia e delle finanze, incrementano il numero dei componenti del Collegio dei sindaci dell'INPS;

b) due posti in rappresentanza del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e tre posti in rappresentanza del Ministero dell'economia e delle finanze sono trasformati in posizioni dirigenziali di livello generale per le esigenze di consulenza, studio e ricerca del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e del Ministero

dell'economia e delle finanze, nell'ambito del Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato; le dotazioni organiche dei rispettivi Ministeri sono conseguentemente incrementate in attesa della emanazione delle disposizioni regolamentari intese ad adeguare in misura corrispondente l'organizzazione dei medesimi Ministeri. La disposizione di cui all'*articolo 3, comma 7, del citato decreto legislativo n. 479 del 1994*, si interpreta nel senso che i relativi posti concorrono alla determinazione delle percentuali di cui all'*articolo 19 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165*, e successive modifiche ed integrazioni, relativamente alle dotazioni organiche dei Ministeri di appartenenza.

6. Per le medesime esigenze di cui al comma 5, lettera a), e per assicurare una adeguata rappresentanza degli interessi cui corrispondevano le funzioni istituzionali di ciascuno degli enti soppressi di cui al comma 1, il Consiglio di indirizzo e vigilanza dell'INPS è integrato di sei rappresentanti secondo criteri definiti con decreto, non regolamentare, del Ministro del lavoro e delle politiche sociali.

7. Entro sei mesi dall'emanazione dei decreti di cui al comma 2, l'Inps provvede al riassetto organizzativo e funzionale conseguente alla soppressione degli Enti di cui al comma 1 operando una razionalizzazione dell'organizzazione e delle procedure.

8. Le disposizioni dei commi da 1 a 9 devono comportare una riduzione dei costi complessivi di funzionamento relativi all'INPS ed agli Enti soppressi non inferiore a 20 milioni di euro nel 2012, 50 milioni di euro per l'anno 2013 e 100 milioni di euro a decorrere dal 2014. I relativi risparmi sono versati all'entrata del bilancio dello Stato per essere riassegnati al Fondo ammortamento titoli di Stato. Resta fermo il conseguimento dei risparmi, e il correlato versamento all'entrata del bilancio statale, derivante dall'attuazione delle misure di razionalizzazione organizzativa degli enti di previdenza, previste dall'*articolo 4, comma 66, della legge 12 novembre 2011, n. 183*.

9. Per assicurare il conseguimento degli obiettivi di efficienza e di efficacia di cui al comma 1, di razionalizzazione dell'organizzazione amministrativa ai sensi del comma 7, nonché la riduzione dei costi di cui al comma 8, il Presidente dell'INPS, la cui durata in carica, a tal fine, è differita al 31 dicembre 2014, promuove le più adeguate iniziative, ne verifica l'attuazione, predispone rapporti, con cadenza

quadrimestrale, al Ministero del lavoro e delle politiche sociali, e al Ministero dell'economia e delle finanze in ordine allo stato di avanzamento del processo di riordino conseguente alle disposizioni di cui al comma 1 e redige alla fine del mandato una relazione conclusiva, che attesti i risultati conseguiti.

(75) Comma così modificato dalla *legge di conversione 22 dicembre 2011, n. 214*.

(76) Comma inserito dalla *legge di conversione 22 dicembre 2011, n. 214*.

(77) Comma così sostituito dalla *legge di conversione 22 dicembre 2011, n. 214*.

(78) Comma così sostituito dall'*art. 18-bis, comma 1, D.L. 29 dicembre 2011, n. 216, convertito, con modificazioni, dalla L. 24 febbraio 2012, n. 14*.

INPS**DETERMINAZIONE N. 5803 DEL 05 MAR. 2012**

Oggetto: Linee guida gestionali dell'INPS per l'anno 2012 - ampliamento e qualificazione.

IL PRESIDENTE

Visto il Decreto legislativo n.479 del 30 giugno 1994 e successive modificazioni;

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

Visto il D.P.R 30 luglio 2008, con il quale il dott. Antonio Mastrapasqua è stato nominato, per la durata di un quadriennio, presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS);

Visto l'art. 21, comma 9, del decreto-legge 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni dalla Legge 22 dicembre 2011 n. 214, con il quale la durata in carica del Presidente dell'Inps è differita al 31 dicembre 2014;

Visto l'art. 7, comma 8, del decreto-legge 31 maggio 2010 n. 78, convertito con modificazioni dalla Legge 30 luglio 2010, n. 122;

Visto il Decreto legislativo n. 165 del 30 marzo 2011 e successive modificazioni;

Visto il Decreto legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009;

Visto il vigente Regolamento di Organizzazione approvato con Determinazione Commissariale n. 136 del 6 agosto 2009;

Visto il vigente Regolamento per l'Amministrazione e la Contabilità approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 172 del 18 maggio 2005;

Vista la Relazione Programmatica per gli anni 2012-2014 approvata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con Deliberazione n. 15 del 28 luglio 2011;

Viste le Linee Guida Gestionali dell'INPS per l'anno 2012, di cui alla Determinazione presidenziale n. 5799 del 31 agosto 2011;

Visto l'art. 4, comma 66, della legge n. 183 del 12/11/2011;

Visto l'art. 21, comma 9, del decreto-legge 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni dalla Legge 22 dicembre 2011 n. 214, che ha previsto la soppressione dell'INPDAP e dell'ENPALS e l'attribuzione delle relative funzioni all'INPS;

Vista la Direttiva del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 28 dicembre 2011, avente ad oggetto le prime istruzioni operative in materia di soppressione dell'INPDAP e dell'ENPALS ai sensi dell'art. 21, comma 9, del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazione dalla Legge 22 dicembre 2011, n. 214;

Viste le Linee generali dell'INPS per l'integrazione dell'INPDAP e dell'ENPALS, di cui alla Determinazione Presidenziale n. 5802 del 23 gennaio 2012;

Vista l'integrazione della Relazione Programmatica per gli anni 2012-2014 approvata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con Deliberazione n. 4 del 14 febbraio 2012;

Tenuto conto del documento trasmesso dal Direttore Generale con nota INPS.0064.14/03/2012.0001608.U,

DETERMINA

- l'ampliamento e la qualificazione delle Linee guida gestionali dell'INPS per l'anno 2012, come da documento allegato, che costituisce parte integrante della presente determinazione;
- di dare mandato al Direttore Generale di eseguire tutti gli atti conseguenti di competenza.

IL PRESIDENTE

Dott. Antonio Mastrapasqua



**ALLEGATO - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2012 -
AMPLIAMENTO E QUALIFICAZIONE**

INTERVENTI SULLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ISTITUTO	<p>Completamento del processo di ridefinizione della presenza dell'Istituto sul territorio attraverso lo sviluppo del nuovo modello di Agenzia e la realizzazione dei Punti INPS</p>	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sviluppo di una reale integrazione tra le componenti fisiche e quelle telematiche dei servizi; - razionalizzazione ed omogeneizzazione dell'assetto organizzativo della Direzione Generale e delle strutture territoriali, tenendo conto del Regolamento di attuazione del decentramento territoriale, nell'ottica dell'integrazione e della semplificazione procedurale, valorizzando le specificità, al fine di conseguire l'attuazione degli assetti organizzativi e funzionali accrescendo l'efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, entro il terzo trimestre dell'anno; - costante monitoraggio del processo di sviluppo organizzativo anche attraverso l'implementazione di strumenti informatici (cruscotto organizzativo) che forniscano elementi di conoscenza utili a verificare l'efficacia delle scelte organizzative; - ottimizzazione archivi cartacei, valutazione della fattibilità tecnico-economica ed implementazione della dematerializzazione degli stessi; - quantificazione preventiva e consuntiva (con analisi degli eventuali scostamenti) degli effetti economici positivi realizzati con l'attuazione del piano di razionalizzazione logistica; - effettuazione analisi ulteriori interventi di razionalizzazione logistica su direzioni regionali e provinciali delle strutture di INPS e degli Enti soppressi con l'obiettivo di integrazione logistica del personale, di cessazione quanto più possibile delle locazioni passive e di attivazione delle sinergie realizzabili, garantendo la necessaria capillarità territoriale in relazione alla domanda di servizi; - allargamento dell'analisi di razionalizzazione logistica alle Agenzie anche alla luce dell'integrazione sul territorio delle attività facenti capo agli Enti soppressi con comune utilizzo delle strutture dell'Istituto; - sviluppo di un Piano analitico volto alla realizzazione delle Case del Welfare e dei Poli Logistici Integrati; - omogeneizzazione dei sistemi di <i>customer care</i> e realizzazione di analisi di <i>customer satisfaction</i> per ottimizzare i contenuti e le modalità di erogazione dei servizi; - integrazione del piano di razionalizzazione logistica con la previsione di interventi in linea con i principi generali della sostenibilità ambientale, con particolare riferimento al ricorso a fonti rinnovabili ed alla riduzione dei consumi energetici; - omogeneizzazione dei processi di lavoro e dei prodotti finali, integrazione del modello delle competenze e revisione degli istituti della responsabilità del procedimento e del provvedimento.
	<p>Sviluppo di un piano logistico analitico ed organico) volto alla realizzazione delle Case del Welfare - Poli Logistici Integrati</p>	
	<p>Ottimizzazione della struttura organizzativa della Direzione Generale e delle strutture territoriali dell'Istituto anche alla luce del processo di integrazione degli Enti soppressi</p>	

**ALLEGATO - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2012 -
AMPLIAMENTO E QUALIFICAZIONE**

POLITICHE DEL PERSONALE	Sviluppo di un piano organico di qualificazione del personale che favorisca la crescita professionale e l'integrazione	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaborazione di un piano della formazione, distinto per tipologia di forza lavoro, capace di promuovere motivazione, competenze e crescita professionale e di omogeneizzare i processi di lavoro alla luce del cambiamento organizzativo derivante dall'incorporazione degli Enti soppressi; - ottimizzazione della forza lavoro disponibile sulla base della definizione di un piano organico triennale del fabbisogno che tenga conto dell'incorporazione del personale degli Enti soppressi e del quale si evinca quali sono i servizi che si ritiene l'Istituto debba continuare a svolgere direttamente e quali, invece, nel tempo si ritiene di acquisire secondo modalità alternative; - costante monitoraggio del processo di copertura del fabbisogno; - elaborazione di un progetto che delini il necessario e misurato ricorso al <i>turn-over</i> sulla base di uno studio preventivo e completo; - ricorso ragionato alla mobilità inter-enti rispondente a criteri di qualità adottando rigorosi criteri di selezione; - integrazione risorse del Coordinamenti professionali nell'ottica di conseguire le migliori sinergie alla luce dell'incorporazione degli Enti soppressi; - integrazione organismi Istituzionali, operanti presso l'ex INPDAP e l'ex ENPALS, nell'ottica di conseguire le migliori sinergie alla luce dell'incorporazione degli Enti soppressi; - armonizzazione nella gestione contrattuale del personale; - elaborazione di un modello professionale che delini i profili di conoscenze e competenze dei diversi ruoli e che tenga conto del rinnovato ruolo istituzionale dell'Istituto conseguente al processo di integrazione.
	Definizione di un piano organico di reperimento delle risorse umane: analisi impatti turn-over e mobilità inter-enti	

**ALLEGATO - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2012 -
AMPLIAMENTO E QUALIFICAZIONE**

INTERVENTI SUL PROCESSO SOGGETTO CONTRIBUENTE	Potenziamento del processo di accertamento e di verifica amministrativa	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - semplificazione operativa e diminuzione tempi emissione DURC; - ulteriore semplificazione degli adempimenti UNIMENS anche nell'ottica di unificazione delle procedure di accertamento, di riscossione e di verifica contributiva con gli Enti soppressi; - potenziamento delle funzioni e dei controlli previsti in relazione alle Denunce Mensili Analitiche (DMA) in coerenza con il processo di unificazione delle procedure di accertamento, di riscossione e di verifica contributiva; - elaborazione statistica dati acquisiti e costituzione di specifiche banche dati; - sviluppo di ulteriori servizi per la fruizione delle informazioni legate al rapporto di lavoro; - attivazione delle opportune iniziative mirate alla previsione di una specifica normativa di carattere sanzionatorio nell'ipotesi di mancato e/o inesatto adempimento degli obblighi di comunicazione a carico delle Pubbliche Amministrazioni.
	Potenziamento del processo di riscossione	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - individuazione di progetti, volti a migliorare il sistema di recupero crediti e a ridurre i tempi medi d'incasso anche a seguito della confluenza dell'ex INPDAP e dell'ex ENPALS nell'Istituto ed alla conseguente opportunità di unificare le modalità di versamento della contribuzione e della sua comunicazione all'Ente previdenziale, omogeneizzando e semplificando i flussi di informazione; - approfondita <i>due diligence</i> che annoveri tra gli oggetti di analisi non solo la natura e la consistenza ma anche l'anzianità e le concrete modalità di gestione dei crediti, al fine di una migliore rappresentazione in bilancio della loro realizzabilità già a partire dal consuntivo 2011.

**ALLEGATO - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2012 -
AMPLIAMENTO E QUALIFICAZIONE**

INTERVENTI SUL PROCESSO SOGGETTO CONTRIBUENTE	Incremento dell'efficacia dell'azione di vigilanza ispettiva	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - monitoraggio delle fasi successive alla chiusura degli accertamenti (coerenza accertato-dovuto-riscosso); - miglioramento della qualità dell'attività ispettiva anche nell'ottica della riduzione del contenzioso; - verifica dei motivi che determinano la soccombenza giudiziale al fine di adottare azioni correttive; - adeguamento del numero del personale ispettivo e valorizzazione delle relative professionalità, anche a seguito della confluenza degli Enti soppressi e sviluppando sinergie con il personale ispettivo delle altre Amministrazioni; - sviluppo di maggiori sinergie con le altre Amministrazioni attraverso la condivisione delle banche dati; - incremento delle attività per favorire la semplificazione dei rapporti tra imprese e Istituto; - redazione del Piano della vigilanza 2012 che tenga anche conto sia del processo di integrazione, che degli esiti della sperimentazione del criterio "accertato/riconosciuto".
INTERVENTI SUL PROCESSO ASSICURATO PENSIONATO	Completamento del processo di telematizzazione dei servizi offerti	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - costante ed uniforme erogazione delle prestazioni previdenziali in tempo reale su tutto il territorio e pagamento unificato delle pensioni per i soggetti titolari di più trattamenti, erogati dall'Istituto e in precedenza anche dall'ex INPDAP ed ex ENPALS; - miglioramento delle informazioni relative al calcolo dei trattamenti pensionistici sia in caso di nuova liquidazione che di variazione di trattamento esistente; - emissione di un'unica certificazione fiscale per l'ex INPDAP ed ex ENPALS;
	Incremento dell'efficacia nell'attività di verifica delle situazioni reddituall	<ul style="list-style-type: none"> - unificazione della comunicazione mensile o annuale per i plurititolari e semplificazione della gestione delle prestazioni pensionistiche e accessorie con garanzia di adeguati standard qualitativi anche per ex INPDAP ed ex ENPALS; - garanzia di adeguati standard qualitativi nell'erogazione e gestione delle prestazioni spettanti agli assicurati ex-Ipost; - mantenimento dell'efficacia della funzionalità dell'Istituto rafforzando la collaborazione e la sinergia con i soggetti istituzionali operanti sul territorio; - miglioramento del sistema di recupero crediti e a riduzione dei tempi medi d'incasso con l'obiettivo della tendenziale eliminazione dei crediti per prestazioni indebitamente percepite (RED, esistenza in vita, dichiarazioni di responsabilità, etc.), entro il primo trimestre dell'anno.

**ALLEGATO - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2012 -
AMPLIAMENTO E QUALIFICAZIONE**

INTERVENTI SUL PROCESSO A SOSTEGNO DEL REDDITO	Sviluppo delle funzionalità generate dalla creazione del Casellario dell'assistenza	Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti: - monitoraggio della qualità dei dati condivisi.
	Potenziamento dell'attività di monitoraggio e recupero degli eventuali indebiti	Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti: - monitoraggio dei tempi di definizione delle pratiche (individuazione indebiti e recupero importo erogato maggiorato delle sanzioni); - miglioramento del sistema di recupero crediti concernenti le competenze per visite mediche di controllo e riduzione dei tempi medi d'incasso.
	Incremento dell'efficacia del processo di certificazione della malattia	Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti: - costituzione del fascicolo sanitario di ciascun cittadino integrando le informazioni provenienti dalle Asl e dall'INAIL; - incremento dell'efficacia del processo visite mediche di controllo, anche attraverso la piena utilizzazione degli strumenti di analisi delle caratteristiche del fenomeno certificativo, con particolare riferimento alla metodologia di <i>data-mining</i> .
INTERVENTI SULL' INVALIDITA' CIVILE	Incremento dell'efficacia del processo telematico di gestione dell'invalidità civile	Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti: - rafforzare le iniziative per favorire la fattiva partecipazione di tutti coloro che concorrono alla definizione del procedimento relativo all'invalidità civile (Medici, ASL, Regioni); - monitorare i tempi di definizione delle pratiche; - verificare gli effetti delle innovazioni normative sugli esiti del contenzioso giudiziario; - prevedere l'immediata consegna degli esiti degli accertamenti per consentire la fruizione dei servizi collegati.
	Realizzazione di un piano di verifiche straordinario	

**ALLEGATO - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2012 -
AMPLIAMENTO E QUALIFICAZIONE**

<p align="center">INTERVENTI IN MATERIA DI CONTENZIOSO</p>	<p>Definizione di un piano organico di interventi sia sul contenzioso amministrativo che sul contenzioso giudiziario con il duplice obiettivo di ridurre strutturalmente il contenzioso e di eliminare le criticità presenti a livello territoriale</p>	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - predisposizione, entro il primo trimestre dell'anno, del piano complessivo e coordinato di interventi con evidenziazione degli strumenti, delle innovazioni gestionali, dei costi, dei risultati attesi e dei tempi; - ricognizione quali-quantitativa del fenomeno presente negli Enti soppressi, finalizzato alla definizione di un piano di interventi procedurali ed organizzativi, finalizzati ad una gestione unitaria del contenzioso; - attento e costante monitoraggio degli effetti prodotti dai più recenti interventi normativi (tra i quali l'estinzione di diritto delle controversie < 500€); - predisposizione ed implementazione di piani straordinari per le 10 sedi che presentano le maggiori criticità a livello nazionale.
<p align="center">INTERVENTI IN MATERIA DI PRESTAZIONI CREDITIZIE E POLITICHE SOCIALI</p>	<p>Mantenimento delle finalità sociali delle politiche di credito e welfare assicurate dagli Enti soppressi valutando interventi di razionalizzazione delle specifiche discipline regolamentari e rimodulando i criteri per l'attribuzione delle prestazioni privilegiando i criteri di merito, di reddito e di omogeneità sul territorio</p>	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ottimizzazione ed efficientamento del processo di istruttoria e erogazione del Credito; - Ottimizzazione ed efficientamento dei servizi di welfare - Politiche sociali; - Ottimizzazione ed efficientamento dei servizi di welfare - Prestazioni in favore dei giovani; - Ottimizzazione ed efficientamento dei servizi di welfare - Prestazioni in favore degli anziani.

**ALLEGATO - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2012 -
AMPLIAMENTO E QUALIFICAZIONE**

INTERVENTI SUI SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI	Sviluppo della Cultura previdenziale e del Conto assicurativo	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - costante impegno formativo e comunicativo volto a formare una corretta cultura previdenziale, anche alla luce dell'ampliamento dei servizi erogati derivante dal processo di incorporazione degli Enti soppressi; - messa a disposizione di tutti i lavori interessati del montante contributivo; - formazione del conto assicurativo per gli iscritti ex-Ipost; - realizzazione di un unico archivio degli assicurati al fine di garantire la formazione di un unico conto assicurativo per gli iscritti INPS e degli enti ex INPDAP ed ex ENPALS.
	Sviluppo della Qualità dei servizi per garantire a tutti gli utenti elevati ed omogenei livelli di trasparenza ed efficacia	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - completamento del progetto Handless Integrato all'esito della conclusione della sperimentazione del sistema FSP (Flusso standardizzato di processo) in modalità esclusiva e della predisposizione di appositi Piani di intervento e monitoraggio per i prodotti prioritari e non, entro il primo semestre 2012; - completamento, entro il primo semestre dell'anno, della valutazione delle attività non a valore ed eventuale attivazione di possibili leve strategiche (ampliamento della collaborazione con i partner istituzionali, estensione dell'utilizzo dell'innovazione tecnologica, etc.); - realizzazione e messa in produzione, entro il terzo trimestre dell'anno, di tutti gli interventi di automazione dei controlli sulla sussistenza dei requisiti per l'erogazione delle prestazioni individuate entro la fine del 2011; - definizione di un Piano di interventi per l'automazione dei controlli sulla sussistenza dei requisiti per l'erogazione delle prestazioni individuali degli Enti soppressi; - completamento del "Piano di smaltimento degli arretrati 2011" entro il terzo trimestre dell'anno; - definizione del "Piano di smaltimento degli arretrati 2012" che tenga conto dell'integrazione della produzione degli Enti soppressi con particolare attenzione alla sistemazione dei conti individuali, alla riliquidazione dei trattamenti già in essere e alla definizione dei riscatti e delle ricongiunzioni; - definizione di un piano integrato di <i>customer satisfaction</i>, interno ed esterno, coinvolgendo anche i partner sociali basato anche su metodologie di <i>benchmarking</i> e <i>TQM</i>; - monitoraggio semestrale delle attività intraprese e dei risultati conseguiti.

**ALLEGATO - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2012 -
AMPLIAMENTO E QUALIFICAZIONE**

INTERVENTI SUI SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI	Sviluppo della Performance	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - integrazione del ciclo della performance con i sistemi di controllo esistenti e con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio; - aggiornamento del Piano della Performance e definizione di un sistema di misurazione e valutazione della performance individuale a valere su tutto il personale dell'Istituto; - aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e monitoraggio puntuale dello stesso; - attivazione di politiche di sviluppo delle risorse coerenti con la realizzazione del benessere organizzativo e delle pari opportunità.
	Incremento dell'efficacia dell'Attività contrattuale	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rafforzamento degli strumenti di monitoraggio e di analisi del livello organizzativo; - sistematica attività di vigilanza nella fase di esecuzione dei contratti nei confronti delle imprese appaltatrici e subappaltatrici; - adeguamento del flusso di approvvigionamento alle specificità degli Enti soppressi e ottimizzazione degli strumenti negoziali, anche attraverso l'estensione dell'attuale modello della centrale unica acquisti; - quantificazione preventiva e consuntiva degli effetti economici positivi realizzati attraverso l'efficientamento dei contratti d'acquisto.
	Sviluppo dell'attività di Programme e Project Management	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - processo di governo e regia complessiva delle iniziative, finalizzato a fornire supporto nell'attività di pianificazione attraverso un'analisi dei vincoli, delle priorità, dei rischi e delle interdipendenze tra progetti; - monitoraggio costante dell'andamento delle iniziative con evidenza delle risorse impiegate, del rispetto e dei tempi previsti, nonché di eventuali criticità che possano ostacolare il raggiungimento degli obiettivi; - sviluppo di un'adeguata e tempestiva reportistica destinata agli Organi dell'Istituto anche nell'ottica di un monitoraggio costante dell'avanzamento del percorso di integrazione successivo alla soppressione di INPDAP ed ENPALS.

**ALLEGATO - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2012 -
AMPLIAMENTO E QUALIFICAZIONE**

INTERVENTI SUI SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI	<p>Completamento del processo di telematizzazione dei servizi e sviluppo delle sinergie con i partner istituzionali</p>	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - predisposizione di uno specifico piano di telematizzazione che coinvolga i servizi di pertinenza degli Enti soppressi; - adozione di specifiche cautele per favorire l'integrazione dei nuovi fruitori dei servizi telematici e l'accessibilità ai servizi nei confronti delle categorie più deboli; - monitoraggio dell'andamento della telematizzazione, anche ai fini di conoscere l'effettivo utilizzo da parte della nuova utenza dei canali offerti; - quantificazione analitica dei risparmi a seguito della progressiva estensione dei servizi telematici; - attenzione alla qualità delle prestazioni erogate; - rafforzamento dell'attenzione nei confronti dei tradizionali interlocutori (Enti di Patronato, CAF, etc. ...), valorizzandone il più possibile l'apporto, e coinvolgimento costante degli stessi; - progressiva telematizzazione delle procedure di accesso alla propria posizione contributiva ed alle relative procedure di gestione per gli Iscritti degli Enti soppressi.
	<p>Evoluzione del processo di Bilancio</p>	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - omogeneizzazione dei criteri e delle procedure di contabilizzazione degli eventi amministrativi relativi agli Enti soppressi e predisposizione di tutte le operazioni contabili che garantiscano la continuità del servizio; - istituzione di evidenze contabili separate per gli Enti soppressi che favoriscano la trasparenza dell'andamento economico-patrimoniale delle singole gestioni; - rafforzamento dell'armonizzazione del bilancio dell'Istituto con quello dello Stato; - elaborazione delle proposte interne per missioni e per programmi al fine di gestire il bilancio con maggior orientamento ai risultati; - utilizzo della contabilità economico-analitica per determinare il costo delle risorse delle diverse gestioni amministrative dall'Istituto, anche al fine della predisposizione dei piani di razionalizzazione organizzativa e logistica, nonché di garantire la trasparenza nell'esposizione degli andamenti di bilancio di ogni singola realtà previdenziale interessata al processo di incorporazione degli Enti soppressi; - integrazione delle basi dati degli applicativi statistico attuariali (modelli previsionali, cruscotti di monitoraggio) alla luce del processo di integrazione degli Enti soppressi.

**ALLEGATO - LINEE GUIDA GESTIONALI DELL'INPS PER L'ANNO 2012 -
AMPLIAMENTO E QUALIFICAZIONE**

INTERVENTI SUI SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI	Incremento dell'efficacia della Comunicazione	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aggiornamento del piano della comunicazione pluriennale con indicazione dei valori costitutivi della <i>mission</i> oltre che degli obiettivi di comunicazione; - messa a punto degli indicatori per il monitoraggio delle attività individuate e per la valutazione/misurazione della reputazione; - individuazione delle Linee guida per assicurare sia l'informazione interna che i report istituzionali esterni a garanzia dell'immagine e della reputazione dell'Istituto; - predisposizione di procedure per l'accesso trasparente a tutte le informazioni utili all'utenza (dai conti assicurativi per lavoratori ed aziende alle procedure di richiesta servizi, etc.); - evoluzione delle modalità e degli strumenti di comunicazione interna (internet e social forum) alla luce del processo di integrazione degli Enti soppressi; - evoluzione delle modalità e degli strumenti di comunicazione esterna (sito web, rapporti con i media, partecipazione ad Eventi, armonizzazione modulistica e corrispondenza, armonizzazione dei prodotti editoriali) alla luce del processo di integrazione degli Enti soppressi; - integrazione dei servizi di rassegna stampa, agenzie di stampa, spazi pubblicitari e servizi informativi; - progressiva convergenza di metodi e sistemi per la gestione dei processi di privacy.
	Valorizzazione del patrimonio immobiliare da reddito e mobiliare	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - valorizzazione del patrimonio da reddito anche alla luce del processo di integrazione degli Enti soppressi e coerentemente con il Piano degli Investimenti e dei disinvestimenti; - valorizzazione del patrimonio mobiliare anche alla luce del processo di integrazione degli Enti soppressi e coerentemente con il Piano degli Investimenti e dei disinvestimenti.
	Efficientamento dei sistemi informativi	<p>Nella realizzazione delle linee guida individuate si dovranno prevedere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rivisitazione del sistema informatico in grado di accompagnare il processo di integrazione dell'Istituto, finalizzata a garantire il ricorso ad un unico sistema (infrastrutture tecnologiche, procedure applicative e basi dati), e, ove necessario, l'utilizzo di procedure per la gestione di specifiche particolarità degli Enti soppressi.