

Direzione Provinciale di Salerno

Assetti organizzativi e territoriali e modello di servizio

Indic

01

Il cuore del welfare italiano

- Le norme e la storia [4](#)
- I numeri e i servizi [7](#)

02

Gli assetti organizzativi e territoriali

- Il Centro e il Territorio [12](#)
- Il Reassessment [24](#)

03

Il modello di servizio dell'Istituto

- Il modello di servizio [37](#)
- Le modalità di erogazione del servizio [45](#)
- La presa in carico dell'utente [56](#)
- Cenni sullo smart working [60](#)

**Il cuore del
welfare italiano**

01

Le norme e la storia

Art. 38 della Costituzione

Ogni cittadino inabile al lavoro e sprovvisto dei mezzi necessari per vivere ha diritto al mantenimento e all'assistenza sociale.

I lavoratori hanno diritto che siano preveduti ed assicurati mezzi adeguati alle loro esigenze di vita in caso di infortunio, malattia, invalidità e vecchiaia, disoccupazione involontaria.

Gli inabili ed i minorati hanno diritto all'educazione e all'avviamento professionale.

Ai compiti previsti in questo articolo provvedono organi ed istituti predisposti o integrati dallo Stato.

L'assistenza privata è libera.

Art. 1 Legge n. 88/1989

2.L'INPS, nel quadro della politica economica generale, adempie alle funzioni attribuitegli con criteri di economicità e di imprenditorialità, adeguando autonomamente la propria organizzazione all'esigenza di efficiente e tempestiva acquisizione dei contributi ed erogazione delle prestazioni. Alle medesime finalità deve conformarsi l'azione di controllo e di vigilanza sull'attività dell'Istituto.

3.Tra gli scopi istituzionali dell'Istituto rientra anche la gestione di forme di previdenza integrativa nell'ambito delle disposizioni generali derivanti da leggi o regolamenti.

3-bis. L'Istituto svolge attività di ricerca, aggiornamento, perfezionamento e formazione post-laurea, nelle materie di propria competenza, per i dipendenti dell'Istituto e per gli iscritti alle gestioni *Unitaria prestazioni creditizie e sociali, Assistenza magistrale e Assistenza Ipost*, nonché attività di divulgazione scientifica, anche su commissione, finanziate da soggetti pubblici e privati, nelle medesime materie.

Pillole

- **1898 - fondazione della Cassa Nazionale di previdenza per l'invalidità e la vecchiaia degli operai. Si tratta di un'assicurazione volontaria integrata da un contributo di incoraggiamento dello Stato e dal contributo anch'esso libero degli imprenditori**
- **1919 - l'assicurazione per l'invalidità e la vecchiaia diventa obbligatoria e interessa 12 milioni di lavoratori**
- **1939 - assicurazioni contro la disoccupazione e la tubercolosi, istituzione degli assegni familiari, delle integrazioni salariali per i lavoratori sospesi o a orario ridotto, della pensione di reversibilità a favore dei superstiti**
- **1989 - legge di ristrutturazione dell'INPS - trasformazione dell'Ente in una moderna azienda di servizi**
- **1994 - assorbimento SCAU**
- **2003 - assorbimento INPDAI**
- **2010 - assorbimento IPOST**
- **2011 - assorbimento INPDAP ed ENPALS**
- **2022 - assorbimento INPGI 1 (Fondo gestione sostitutiva dell'assicurazione generale obbligatoria- lavoratori dipendenti)**

L'INPS è da 125 anni il cuore del welfare italiano

**Pluralità di stakeholders,
portatori di diversi interessi**

**Necessità di soddisfare il
bisogno diffuso di
sicurezza**

**Numero elevato di
prestazioni da erogare**

**Necessità di vicinanza
territoriale all'utenza e, allo
stesso tempo, offerta di
servizi digitali**

Le prestazioni dell'INPS nel 2022

Il flusso finanziario	Flusso finanziario complessivo annuo (somma entrate e uscite)	622 mld
I lavoratori assicurati	Numero contribuenti	25,7 mln
Le aziende iscritte	Aziende iscritte	1,8 mln
Le prestazioni erogate	Beneficiari di trattamenti pensionistici	15,5 mln
	Beneficiari di prestazioni per l'invalidità	3,8 mln
	Beneficiari NASPI	2,4 mln
	Beneficiari RDC/PDC	4 mln
	Beneficiari REM	1,6 mln
I servizi di e-government	Tasso di copertura dei processi e servizi INPS	100%
	Numero servizi erogati on line	651
	Numero medio di pagine web visitate al giorno	17,3 mln
	Contact Center Multicanale (totale contatti e servizi gestiti)	28 mln

Impatto dell'INPS sul sistema socio economico nazionale 2021

La popolazione interessata	Utenti INPS su totale residenti	65%
Gli assicurati	Assicurati INPS su totale occupati	91,7%
Le pensioni e i pensionati	Pensioni INPS su totale pensioni	92%
	Pensionati INPS su totale pensionati	96,6%
L'impatto del sistema pensionistico	Spesa pensionistica INPS su PIL	15,4%
	Spesa pensionistica INPS su spesa pubblica	27,8%

L'INPS SERVE IL PAESE

I dati dimostrano che l'INPS serve tutte le persone fisiche e giuridiche



Il modello di servizio adottato in INPS è basato su due pilastri:

- Inclusionione
- Differenziazione

Gli assetti organizzativi e territoriali



CONTESTO

L'Organizzazione INPS è influenzata dai «fattori contingenti»



Ambiente: incerto, instabile e conflittuale



Tecnologia: sviluppo veloce e dinamico

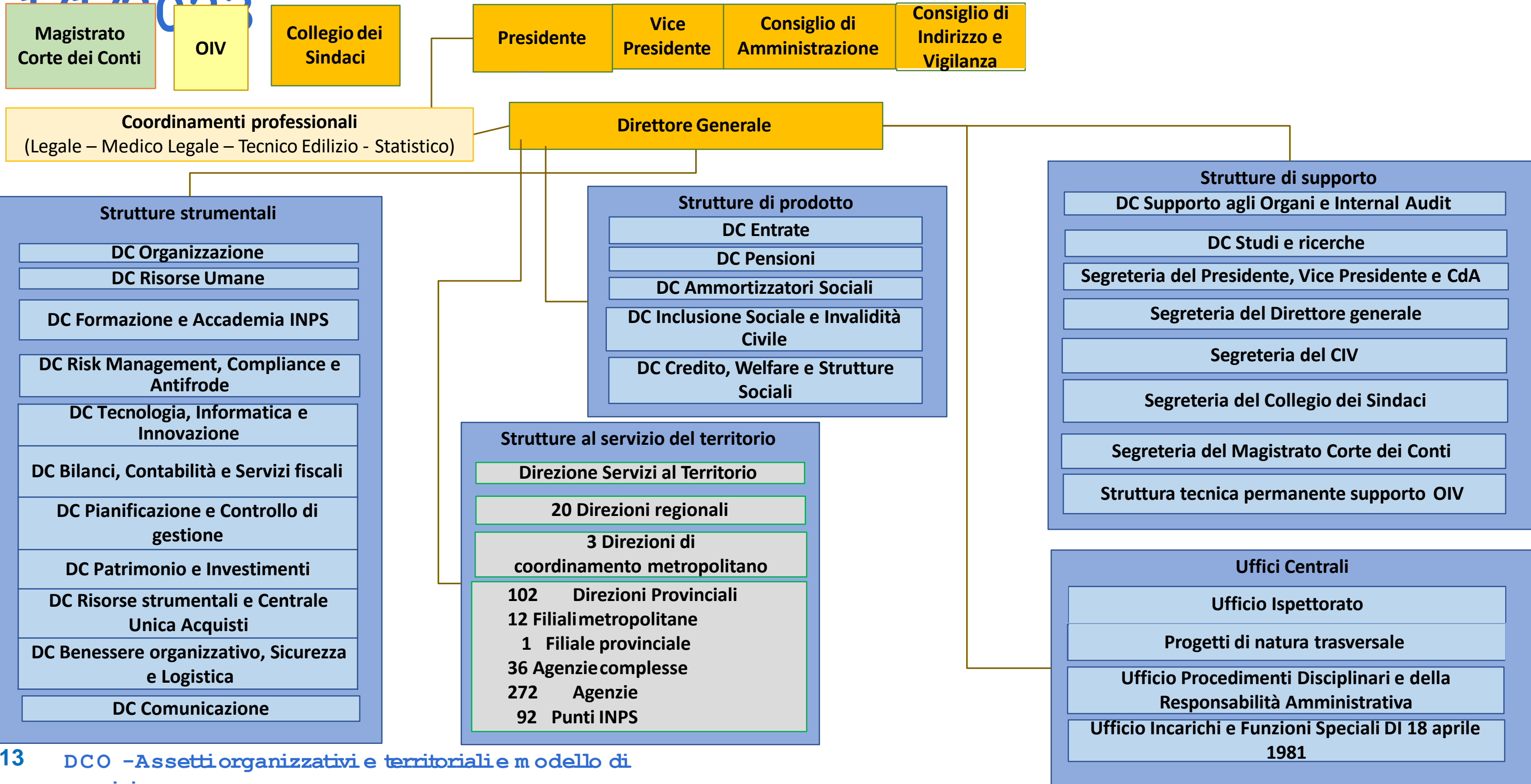


Cultura e Società: incertezza, aumento delle disuguaglianze, risorse inadeguate.



Economia: difficoltà economiche.

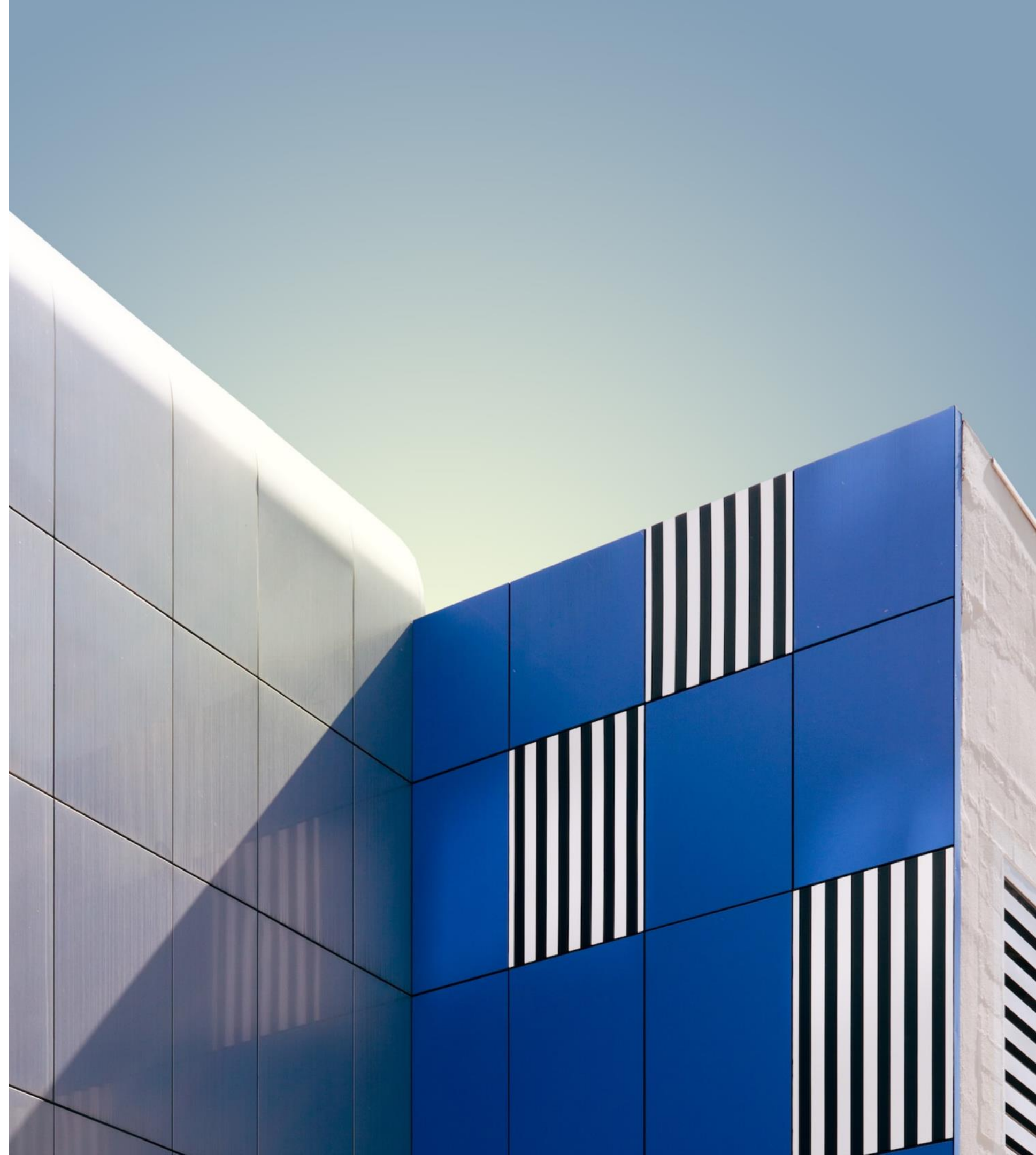
Assetto organizzativo dell'Istituto

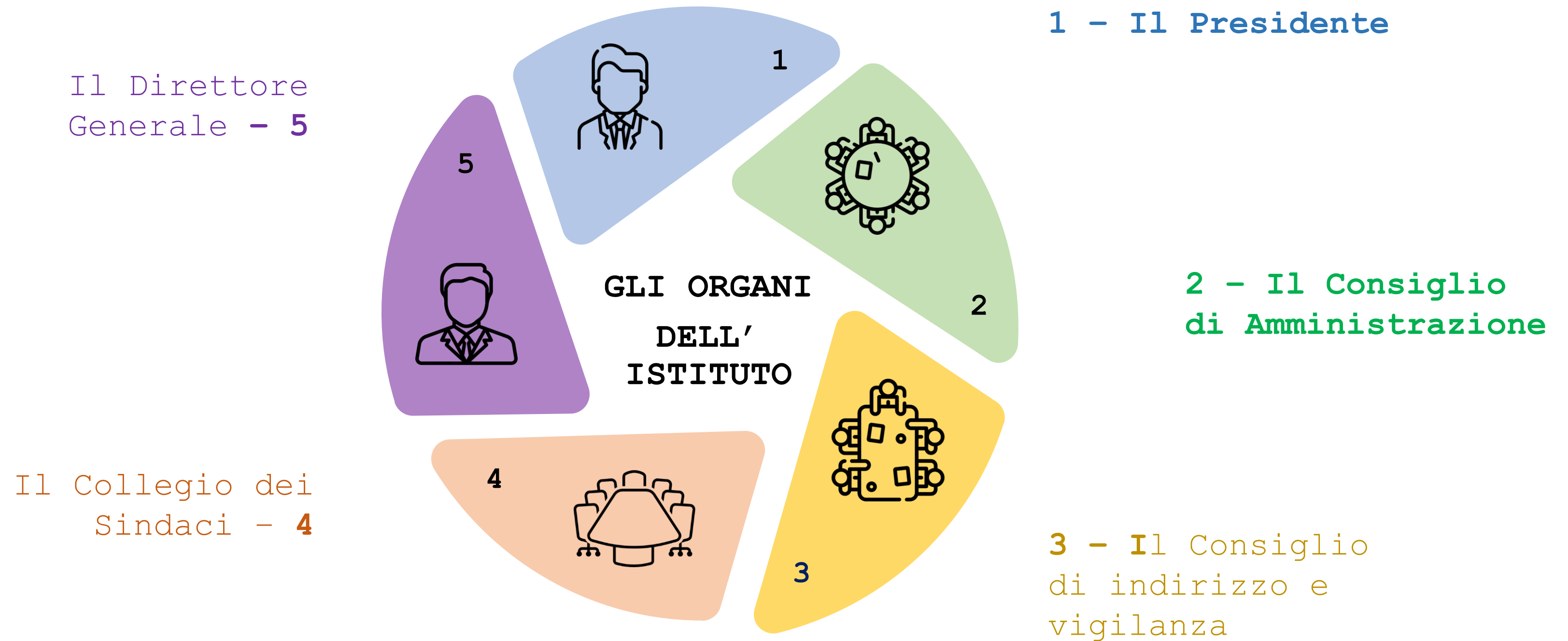


IL REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE DELL'INPS

Determinazione Commissariale n. 49

del 14 settembre 2023





IL

PRESIDENTE



Il Presidente, ai sensi dell'art. 3, comma 3, del D.lgs. n. 479/1994 e dell'art. 3 del D.P.R. n. 366/1997 ha la **rappresentanza legale** dell'Istituto, che può, nei limiti imposti dalla legislazione vigente e nell'ambito dei criteri generali stabiliti dal Consiglio di Amministrazione, delegare, in caso di assenza o impedimento, soltanto per tempo limitato e per oggetti definiti, a un membro del Consiglio di Amministrazione, al Direttore generale, ai dirigenti preposti alle Direzioni centrali e territoriali e ai coordinatori generali dei rami professionali.

Firma gli atti e documenti che comportano impegni per l'Istituto, può assistere **alle sedute del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza**.

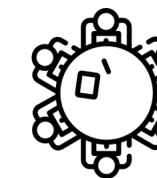
Inoltre, cura i rapporti dell'Istituto con gli Organi istituzionali nazionali e internazionali nonché con tutti gli altri Enti pubblici e privati.

Nomina, previa intesa con il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, **i componenti** dell'Organismo Indipendente di valutazione (**OIV**) ed individua, d'intesa con il CIV, il **Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza** e ne dà con unicazione all'ANAC.

Le funzioni del Presidente sono dettagliatamente descritte dall'art. 4 del Regolamento di organizzazione dell'Istituto.

Viene nominato con D.P.R., previo parere favorevole delle competenti Commissioni parlamentari sulla delibera del Consiglio dei ministri.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE



Il Consiglio di Amministrazione, composto da 4 membri più il Presidente, **definisce l'indirizzo politico-amministrativo** dell'Istituto. Esso predispone i piani pluriennali, i criteri generali dei piani di investimento e disinvestimento, il bilancio preventivo e il conto consuntivo, nonché le variazioni di bilancio.

Delibera **tutti gli atti regolamentari** e, su proposta del Direttore Generale, delibera altresì in merito all'organizzazione, all'ordinamento dei servizi e alla programmazione dei fabbisogni nell'ambito del limite finanziario sostenibile.

Trasmette trimestralmente al Consiglio di Indirizzo e Vigilanza una **relazione** predisposta dal Direttore Generale sull'attività svolta, con particolare riferimento al **processo produttivo e al profilo finanziario** nonché qualsiasi altra relazione che sia richiesta dal predetto Consiglio.

Esercita ogni altra funzione che non sia compresa nella sfera di competenza degli altri Organi dell'Istituto.

Il funzionamento del Consiglio di Amministrazione, ivi compresa l'adozione delle relative deliberazioni, è disciplinato con l'apposito regolamento delle riunioni, deliberato dal Consiglio stesso.

In caso di vacanza dell'ufficio del Direttore generale, il Consiglio di Amministrazione si riunisce entro il ~~termine di trenta giorni per formulare la proposta di competenza.~~

Le funzioni del C.d.A. sono dettagliatamente descritte dall'art. 5 del Regolamento di organizzazione dell'Istituto.

Viene nominato con D.P.C.M. su proposta del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali.

IL DIRETTORE GENERALE



Il Direttore generale, ha la responsabilità dell'attività diretta al conseguimento dei risultati e degli obiettivi fissati dal Consiglio di Amministrazione. È responsabile della struttura organizzativa dell'Istituto, sovrintende al personale e all'organizzazione dei servizi, assicurandone l'unità operativa e di indirizzo tecnico-amministrativo;

Partecipa con voto consultivo alle sedute del Consiglio di Amministrazione e dei Comitati amministratori delle gestioni, fondi e casse, con facoltà di iniziativa e proposta;

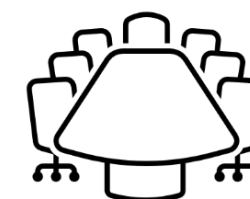
Può assistere alle sedute del Consiglio di indirizzo e vigilanza;

Elabora il progetto di bilancio di previsione, con i relativi allegati e la nota preliminare, le note di variazione, nonché il conto consuntivo, da sottoporre al Consiglio di Amministrazione dell'Istituto;

Le funzioni del Direttore generale sono dettagliatamente descritte dall'art. 7 del Regolamento di organizzazione dell'Istituto;

Viene nominato con Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, su proposta del C.d.A. Dura in **carica 4 anni**.

IL COLLEGIO DEI SINDACI



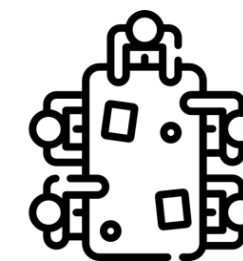
Il Collegio dei sindaci vigila sull'osservanza della legge e sulla regolarità contabile dell'Istituto, redige le relazioni sui bilanci di previsione, sui conti consuntivi e sugli stati patrimoniali riferendone al Presidente dell'Inps.

Il presidente è nominato con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri.

Viene nominato con Decreto interministeriale del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze.

Dura in carica **4 anni**.

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA



Ai sensi dell'art. 3, comma 4, del D. Lgs. n. 479/1994, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza:

- definisce, in sede di autoregolamentazione, la propria organizzazione interna;
- definisce i programmi e **individua le linee di indirizzo** generali dell'Istituto e, nell'ambito della programmazione generale, determina gli **obiettivi strategici pluriennali**;
- **approva, in via definitiva, il bilancio** preventivo, le note di variazione ed il conto consuntivo, nonché i piani pluriennali e i criteri generali dei piani di investimento e disinvestimento entro sessanta giorni dalla deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto. In caso di non concordanza tra i due Organi, il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali provvede all'approvazione definitiva.
- emana **le linee programmatiche di carattere generale** relative all'attività dell'Ente;
- Informa almeno 30 giorni prima della naturale scadenza, ovvero entro dieci giorni dall'anticipata cessazione o decadenza del Presidente, il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali affinché si proceda alla nomina del nuovo titolare;
- attua la previa intesa con il Presidente dell'Istituto, per la nomina dei componenti dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) e del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- esercita la **funzione di vigilanza** ai sensi della normativa vigente.

È composto da **24+1 membri** designati dalle rappresentanze sindacali dei lavoratori, dei datori di lavoro e dei lavoratori autonomi e nominati con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri. La durata in carica è di **4 anni**.

Il Presidente e il Vicepresidente del CIV sono eletti nella prima seduta del Consiglio, rispettivamente tra i rappresentanti dei lavoratori dipendenti e delle imprese, tra i rappresentanti dei lavoratori dipendenti e anche la sua durata in carica è di 4 anni.

Direzione Generale

Svolge funzioni di direzione, coordinamento, programmazione e controllo per l'attuazione delle direttive degli Organi. Si articola in 19 Direzioni centrali, 1 progetto nazionale, 4 Coordinamenti professionali, 6 Uffici centrali e 5 Uffici di supporto agli Organi.

Direzioni Provinciali, Filiali Metropolitane, Filiali provinciali

Assicurano il governo delle funzioni relative alla gestione dei Flussi contributivi e vigilanza documentale, delle Prestazioni e servizi individuali e del Presidio delle conformità di sede e customer care.

Direzioni Regionali, Direzioni di Coordinamento metropolitano

Assicurano la creazione di valore per gli utenti, garantendo una efficace erogazione dei servizi e una efficiente gestione dei processi istituzionali delle strutture territoriali di competenza, in attuazione degli indirizzi e dei programmi definiti dalla Direzione generale.

Agenzie complesse

Sono organizzate in due aree omogenee di attività: area gestione flussi assicurativi e contributivi e area gestione servizi all'utente. Garantiscono il mantenimento della prossimità all'utente e al soggetto contribuente assicurando le funzioni di orientamento, consulenza e produzione di servizi.

Agenzie

Strutture operative volte ad espletare funzioni di produzione dei servizi e consulenza/orientamento di front office. Garantiscono il mantenimento della prossimità all'utente.

Punti NPS

Moduli organizzativi istituiti in sinergia con altre PP.AA. per realizzare una maggiore economicità del servizio e prossimità all'utenza, con la presenza di personale INPS.

Punti Cliente di Servizio

Sportelli telematici, che offrono servizi predefiniti, istituiti presso Enti locali, Pubbliche Amministrazioni e Associazioni riconosciute, senza personale INPS.



PUE

Il **Punto Utente Evoluto (PUE)** è uno sportello telematico dell'INPS, attivabile presso i locali dei Comuni interessati, tramite il quale l'utente entra in contatto con un funzionario dell'INPS in modalità "web meeting" per usufruire dei servizi erogati dall'Istituto con il supporto di un funzionario appositamente autorizzato dal Comune aderente.

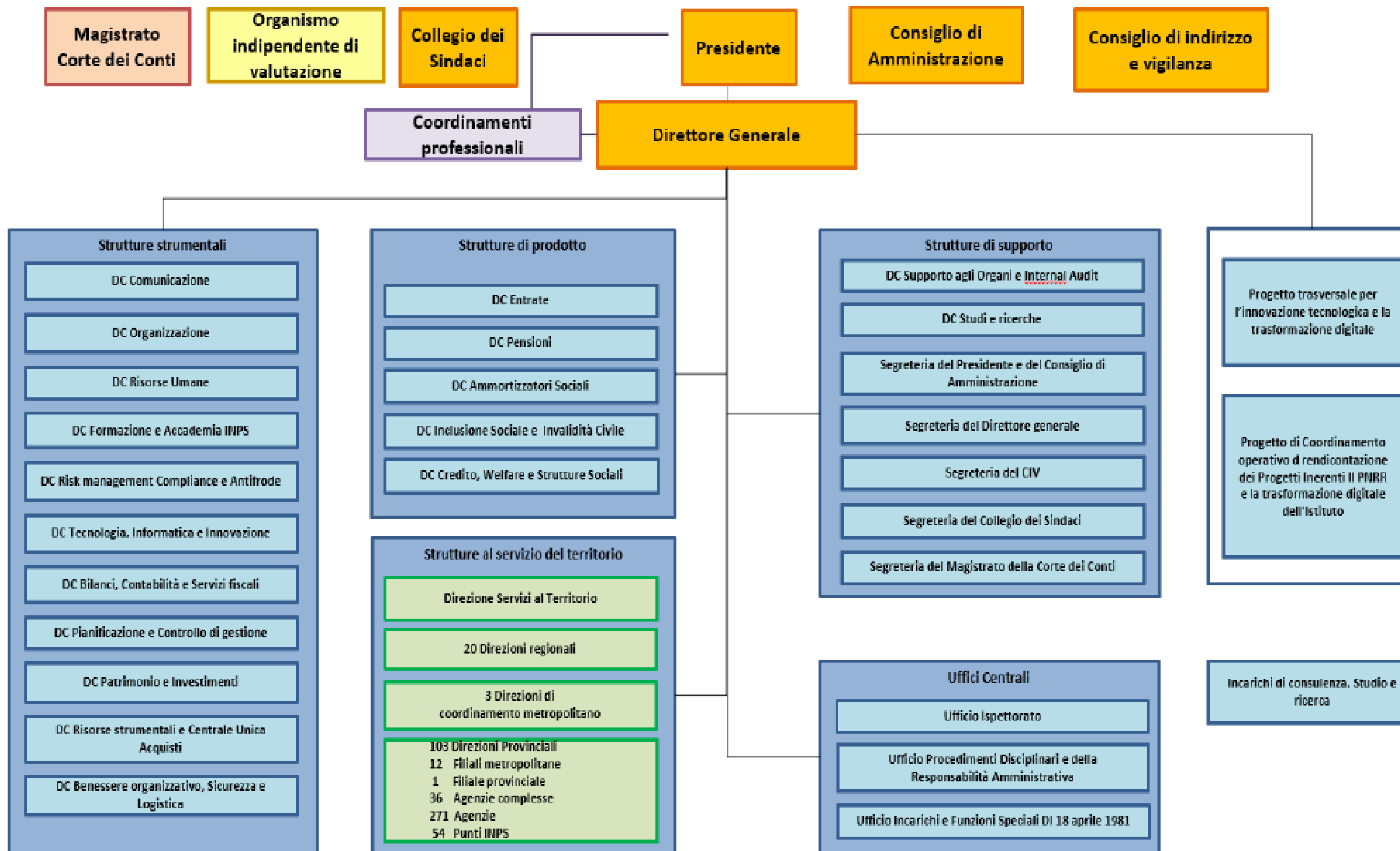


POLIS

Per garantire la promozione della coesione economica, sociale e territoriale in relazione ai piccoli centri urbani e nelle aree interne del Paese, è stato implementato il **Progetto Polis**, cioè uno "sportello unico" di prossimità che assicura ai cittadini residenti nei comuni più piccoli, e cioè con meno di 15.000 abitanti, la possibilità di fruire di tutti i servizi pubblici, in modalità digitale, per il tramite di un unico punto di accesso alla piattaforma di servizio multicanale di Poste Italiane.

Ad oggi, risultano realizzati **945 Uffici Postali** ed entro il 2024 verranno avviati o completati 2.800 interventi di adeguamento immobiliare e tecnologico negli Uffici Postali.

Assetto organizzativo dell'Istituto



INUMERI

DELL'ORGANIZZAZIONE

1 - DIREZIONE GENERALE

Svolge funzioni di direzione, coordinamento, indirizzo, programmazione e controllo per l'attuazione delle direttive degli Organi. Si articola in 18 Direzioni centrali, 1 Direzione al servizio del territorio, 4 Coordinamenti professionali, 4 uffici centrali e 6 Uffici di supporto

102 - DIREZIONI PROVINCIALI

12 - FILIALI METROPOLITANE

1 - FILIALE PROVINCIALE

Strutture operative di rango provinciale e metropolitano che assicurano la gestione delle funzioni di produzione e consulenza dell'ambito. Flussi contributivi e vigilanza documentale e dell'ambito. Prestazioni e servizi individuali.

20 DIREZIONI REGIONALI

3 DIREZIONI DI COORDINAMENTO METROPOLITANO (Milano, Roma e Napoli)

Assicurano la creazione di valore per gli utenti, garantendo una efficace erogazione dei servizi e una efficiente gestione dei processi istituzionali delle strutture territoriali di competenza, in attuazione degli indirizzi e dei programmi definiti dalla Direzione generale

36 - AGENZIE COMPLESSE

272 - AGENZIE TERRITORIALI

Strutture operative che garantiscono il mantenimento della prossimità all'utenza

ed assicurano le funzioni di orientamento, consulenza e produzione dei servizi

9 - STRUTTURE SOCIALI

Realizzano finalità istituzionali in materia di attività sociali a favore degli iscritti, dei pensionati e dei loro familiari

87 - PUNTI INPS

Moduli organizzativi, istituiti anche in sinergia con altre Pubbliche Amministrazioni, per realizzare una maggiore economicità del servizio e prossimità all'utenza, con la presenza di personale dell'INPS

Gli Organi

Presidente dell'Istituto

Ha la legale rappresentanza dell'Istituto, predispone l'Ordine del giorno degli argomenti da sottoporre al Consiglio di Amministrazione e ne assicura la relativa

istruttoria; assicura il raccordo tra gli Organi dell'Istituto

Vice Presidente

Componente del Consiglio di Amministrazione, sostituisce il Presidente, può svolgere tutte le funzioni ad esso delegate

Consiglio di Amministrazione

Definisce l'indirizzo politico amministrativo dell'Istituto, predispone i piani pluriennali, i criteri generali dei piani di investimento e disinvestimento, il bilancio preventivo e il conto consuntivo, nonché le variazioni di bilancio; attribuisce al Direttore generale le risorse finanziarie da destinare ai singoli centri di responsabilità e di spesa per il conseguimento degli obiettivi assegnati e per la gestione operativa delle attività

Consiglio di Indirizzo e Vigilanza (CIV)

Definisce i programmi e individua le linee di indirizzo generali dell'Istituto. Nell'ambito della programmazione generale determina gli obiettivi

strategici pluriennali

Direttore Generale

Ha la responsabilità dell'attività diretta al conseguimento dei risultati e degli obiettivi dell'Istituto. È il responsabile della struttura organizzativa,

sovrintende all'organizzazione, alle attività e al personale nel rispetto dei criteri e direttive stabilite dal Consiglio di Amministrazione

25 Collegio dei Sindaci servizio

Vigila sull'osservanza della legge e sulla regolarità contabile dell'Istituto

La Direzione

Generale

Svolge:

- ❑ funzioni prevalenti di **direzione, coordinamento, indirizzo, programmazione e controllo**, per l'attuazione delle direttive degli Organi;
- ❑ compiti di **presidio** e di **gestione accentrata** per determinate materie o funzioni.

In particolare:

- ❑ assicura il supporto di analisi normativa e di conoscenza del quadro socio-economico per la tenuta dei rapporti con Parlamento e Governo e per la definizione di politiche, strategie, pianificazione e degli obiettivi di gestione;
- ❑ assicura le condizioni per l'attuazione della missione istituzionale;
- ❑ garantisce la costante adeguatezza del livello di funzionalità della tecnostruttura e delle attività professionali agli obiettivi di sviluppo del sistema organizzativo;
- ❑ garantisce l'efficacia, la compatibilità e il raccordo interfunzionale dei processi di integrazione, coordinamento e controllo dei sistemi aziendali e dell'offerta di servizio.

La Direzione generale è articolata in Direzioni e strutture centrali a loro volta organizzate in aree

26 **DCO - Assetti organizzativi e territoriali e modello di servizio** manageriali. Ogni area manageriale è articolata in Team ed Elevate professionalità.

Le Direzioni regionali e le Direzioni di coordinamento metropolitano

Assicurano la creazione di valore per gli utenti garantendo una efficace erogazione dei servizi e una efficiente gestione dei processi istituzionali delle strutture territoriali di competenza, in attuazione degli indirizzi e dei programmi definiti dalla Direzione generale.

Pertanto sono chiamate a:

- garantire la «governance» regionale di tutti i processi istituzionali;
- gestire i processi di supporto;
- controllare la regolarità amministrativo contabile delle strutture dell'ambito territoriale di competenza;
- verificare la qualità dei servizi e dei processi nelle strutture dell'ambito territoriale di competenza;
- attuare efficaci procedure di prevenzione e diminuzione dei rischi aziendali.

Le Direzioni regionali Campania, Lazio e Lombardia possono svolgere alcune funzioni abilitanti (formazione, risorse strumentali, patrimonio, audit, ecc.) per le Direzioni di coordinamento metropolitano di Napoli, Roma e Milano.

Le Direzioni regionali e di coordinamento metropolitano sono articolate in aree manageriali.

Ogni area manageriale è articolata in Team.

Direzione regionale
Complessità organizzativa A

Area manageriale
Entrate contributive,
Vigilanza Documentale
e Ispettiva

Controllo Entrate contributive
Posizione Assicurativa-
Accertamento e Gestione del
credito e
Polo Gestione Accordi
Art. 16 Reg. CE n.883/2004
Monitoraggio contenzioso

Controllo e monitoraggio
Vigilanza Documentale

Supporto alla gestione e al
coordinamento
amministrativo dell'attività
ispettiva

Supporto operativo ispettivo*

Vigilanza ispettiva* AVELLINO

Vigilanza ispettiva* BENEVENTO

Vigilanza ispettiva* CASERTA

Vigilanza ispettiva* SALERNO

Area manageriale
Pensioni e
Ammortizzatori sociali

Controllo Posizione
Assicurativa, processo
prestazioni pensionistiche,
trattamenti di fine servizio
e fine rapporto, previdenza
complementare dipendenti
PP.AA. e monitoraggio
contenzioso

Controllo
Ammortizzatori sociali,
indennità sostegno alla
famiglia e monitoraggio
contenzioso

Informazioni istituzionali
Segreteria di Direzione

Organizzazione e
monitoraggio
polarizzazioni

Controllo di gestione e
monitoraggio
sussidiarietà

Audit e Monitoraggio
Anticorruzione e
trasparenza

UOC
con funzione di
Coordinamento regionale
Medico Legale

Coordinamento
regionale
Tecnico Edilizio

Coordinamento
regionale Legale

Ufficio
legale

Supporto area legale

Area manageriale
Inclusione sociale,
Invalidità civile,
Credito e Welfare

Controllo inclusione
sociale, invalidità
civile e
monitoraggio
contenzioso

Controllo attività di
credito e welfare
dipendenti PP.AA.
e monitoraggio
contenzioso

Area manageriale
Conformità, Gestione
risorse e Patrimonio e F.V.

Gestione amministrativa e
contabile Risorse umane

Gestione acquisizione e
sviluppo risorse umane

Flussi contabili

Benessere organizzativo e
sicurezza. Servizi agli utenti

Gestione lavori

Gestione Beni e servizi

Gestione Patrimonio da reddito e
strumentale, logistica e archivi

Team di sviluppo professionale 1

Team di sviluppo professionale 2

Team di sviluppo professionale 3

Supporto tecnologico
Territoriale (Circ. 84/2022)

*In attuazione della circolare n.141 del 22/09/2021

È prevista la figura del segretario del Comitato regionale

Le Direzioni provinciali e le Filiali metropolitane e provinciali

Presidiano le funzioni di produzione e consulenza per:

- ❑ **Area Prestazioni e Servizi Individuali**, comprende la gestione del complesso di attività inerenti alla gestione del conto individuale (pubblico e privato), alle prestazioni pensionistiche, alla diminuzione della capacità lavorativa, alla sospensione o cessazione del rapporto di lavoro, al riconoscimento di prestazioni di invalidità e assistenziali e alle funzioni creditizie e sociali. Tali funzioni sono governate da Unità Organizzative incardinate nell'ambito della Agenzia «Prestazioni e servizi individuali».
- ❑ **Area Flussi Contributivi e Vigilanza**, comprende la gestione dei flussi assicurativi e contributivi, la gestione dei conti contributivi individuali e aziendali da flusso nonché le funzioni di produzione e consulenza collegati. Tali funzioni sono governate da Unità Organizzative incardinate nell'ambito della Agenzia «Flussi contributivi».

Presidiano alcuni processi abilitanti mediante altre Unità organizzative

Le Agenzie Complesse

Le Agenzie complesse sono organizzate in due aree omogenee di attività :

- l'area **gestione flussi**, che aggrega le funzioni riconducibili alla esigenza di assicurare l'aggiornamento delle anagrafiche e la corretta e tempestiva alimentazione dei conti individuali e aziendali attraverso la gestione dei flussi assicurativi e contributivi;
- l'area **servizi all'utente**, che aggrega le funzioni riconducibili all'esigenza di assicurare l'erogazione dei servizi agli attuali segmenti di utenza.

Tali funzioni sono governate da Unità Organizzative.

Le Agenzie

Le Agenzie garantiscono la produzione e la consulenza proprie della Funzione prestazioni e servizi individuali; nello specifico:

- ❖ la gestione del complesso di attività inerenti all'erogazione delle prestazioni pensionistiche legate al conto assicurativo individuale;
- ❖ la gestione delle attività inerenti alla diminuzione della capacità lavorativa, alla sospensione o cessazione del rapporto di lavoro;
- ❖ il processo di liquidazione dell'invalidità civile e di tutte le prestazioni assistenziali.

Di norma assicurano *almeno* il presidio unitario e coerente del Nucleo Base del Servizio

Standard (NBSS). Di norma devono rispettare alcuni parametri di dimensionamento.

IPunti NPS e le Strutture Sociali

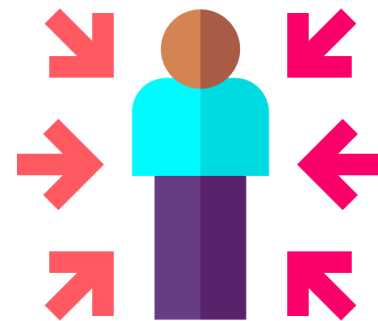
IPunti NPS sono moduli organizzativi, dipendenti dalla Direzione provinciale/Filiale metropolitana/Filiale provinciale/Agenzia complessa/Agenzia, che l'Istituto può istituire in sinergia con altre Pubbliche Amministrazioni, per realizzare una maggiore economicità del servizio e prossimità all'utenza.

Le Strutture Sociali concorrono alla realizzazione delle finalità istituzionali in materia di attività sociali a favore degli iscritti, dei pensionati e dei loro familiari.

Reassessment degli assetti organizzativi



L'Istituto è impegnato in un percorso di «**Reassessment**» dei propri assetti organizzativi.



Obiettivo: **cambiare il modello di distribuzione dei servizi** e delle attività produttive rafforzando la **funzione utente-centrica**.

II Reassessment

Nuovi contenitori di operatività, ampi, differenziati e collaborativi che rispondono alle aspettative e agli interessi delle persone.

Impatta sulle Direzioni provinciali,
Filiali metropolitane, Filiali provinciali e
Agenzie complesse

L'Istituto ha identificato l'elemento chiave del cambiamento nella necessità di *conoscere* l'utenza, i suoi comportamenti e l'insieme dei suoi bisogni, al fine di riorganizzare le attività e i processi istituzionali **come servizio proattivo e personalizzato** in funzione delle reali necessità di cittadini e imprese.

La profilazione degli utenti ha consentito di individuare *il set dei bisogni* e delle aspettative che interessano in via potenziale le diverse *tipologie di utenti*

II Reassessment - La stratificazione «orizzontale» delle

Nella parte superiore

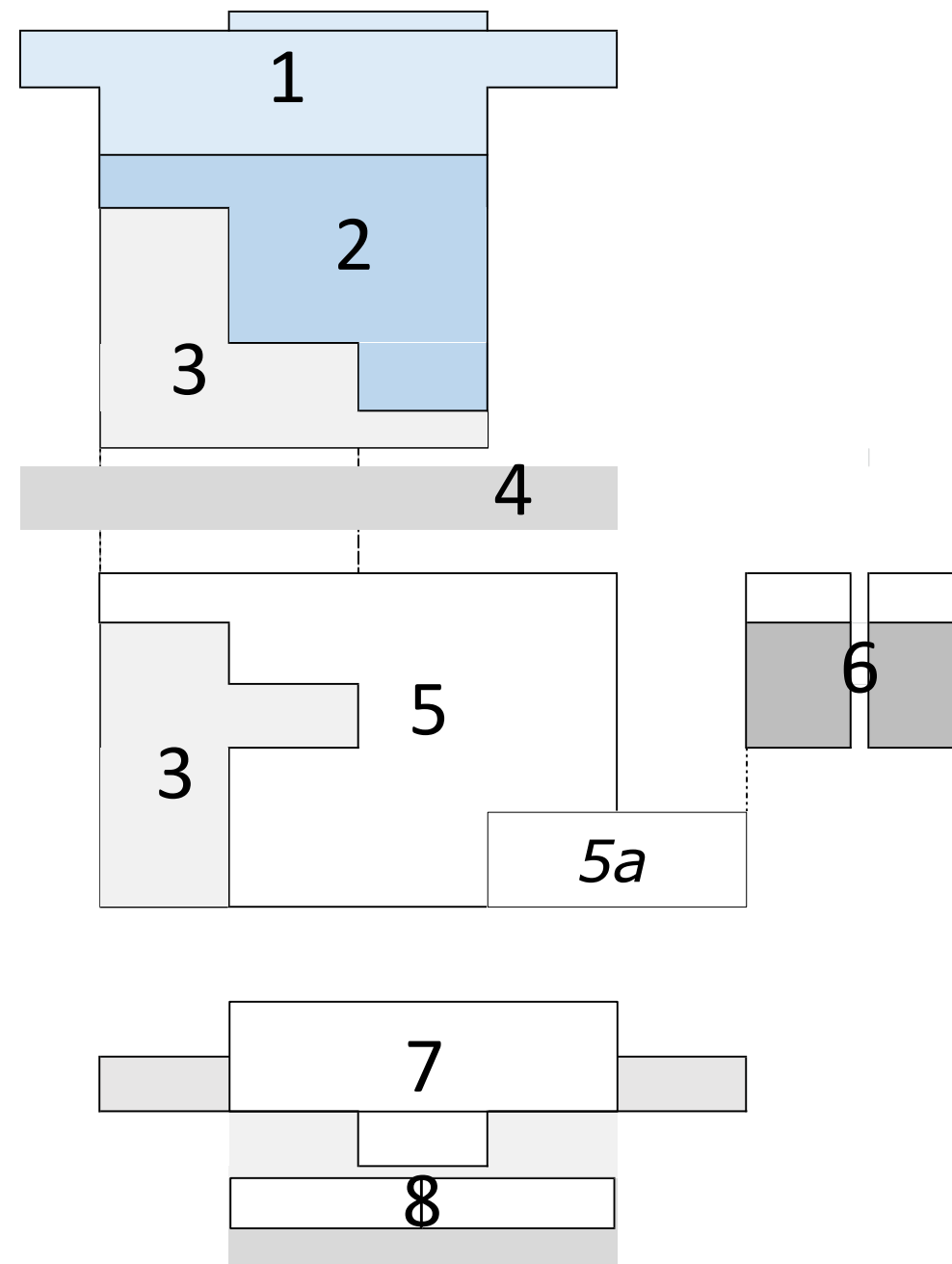
Le attività più frequenti e standardizzate, rivolte alle fasce di utenti più bisognose di assistenza e contatto diretto con l'Istituto, da distribuire capillarmente in tutte le Sedi dell'Istituto

Nella parte centrale

Le linee di servizio dai contenuti più settoriali o specialistici, rivolti a specifiche categorie di lavoratori stabili o anche utenti interni, oppure finalizzate a logiche di accentramento e obiettivi interni (economie di scopo o di scala).

Nella parte inferiore

Le attività di presidio e controllo proattivo dei flussi informativi, che presuppongono contatti esclusivamente telematici con gli stakeholder che immettono dati nei sistemi informativi dell'Istituto



- 1 Informazione di primo livello
- 2 Lavorazione di un nucleo di prodotti ad alta frequenza, elevata automazione e necessità di relazione con l'utente
- 3 Lavorazione seriale di prodotti organizzabili per liste
- 4 Informazione di secondo livello, dedicata alle risposte specialistiche e alla consulenza
- 5 Lavorazione accentrata di prodotti a specifico contenuto professionale e/o bassa frequenza
- 5a Attività di supporto alla Direzione
- 6 Lavorazione in via esclusiva di prodotti specifici, solitamente a bassa frequenza
- 7 Gestione delle evidenze (controlli di merito) generate dall'elaborazione dei flussi informativi, i cui risultati alimentano cicli di lavorazione interna dedicati al recupero dei crediti e alla verifica amministrativa
- 8 Monitoraggio permanente dei flussi informativi, finalizzato al controllo in tempo reale della qualità dei dati in ingresso nei sistemi informativi (controlli logico-formali)

IREASSESSMENT: le attività istituzionali e gli assetti

organizzativi

Le attività istituzionali sono riaggregate in tre aree omogenee sotto il profilo dell'approccio

operativo, dei comportamenti organizzativi e del target di riferimento:

1. Un nucleo base di servizi standard: sono le attività "core" da riprodurre in tutti i punti della rete, cioè l'insieme di attività e servizi che ruotano attorno ai bisogni di lavoratori comuni, famiglie, pensionati e utenti deboli (sul piano socio-economico e sanitario). La sua vocazione informativa risponde al bisogno di un'assistenza capillare e qualificata durante le fasi di accesso alle prestazioni e agli strumenti di protezione sociale; tuttavia, anche al fine di presidiare le competenze necessarie per erogare la consulenza, partecipa al governo completo di alcuni processi di produzione collegati ai servizi più ricorrenti e maggiormente supportati sul piano procedurale (NASPI, pensioni a carico del regime generale, provvidenze economiche), facendosi carico di volumi commisurati alle risorse disponibili.

IREASSESSMENT: le attività istituzionali e gli assetti

organizzativi

Le attività istituzionali sono riaggregate in tre aree omogenee sotto il profilo dell'approccio

operativo, dei comportamenti organizzativi e del target di riferimento:

2. **Un gruppo di attività accentrate o polarizzate a diversi livelli**, in ragione dello specifico contenuto professionale e/o della bassa frequenza. Il target di riferimento è costituito da iscritti alle gestioni sostitutive o esonerative dell'AGO, ovvero da lavoratori che non necessitano di un'interazione frequente e indifferibile con l'Istituto, ma hanno bisogno di gestire alcuni eventi significativi della vita assicurativa in un contesto relazionale di natura specialistica. Sul fronte dell'utente interno, sono accentrate anche le attività di controllo e sistemazione che sono conseguenti o funzionali ai processi di erogazione dei servizi a domanda (correzione o incremento del conto individuale, controllo delle prestazioni e dei pagamenti in essere, attività di supporto alla Direzione).

IREASSESSMENT: le attività istituzionali e gli assetti

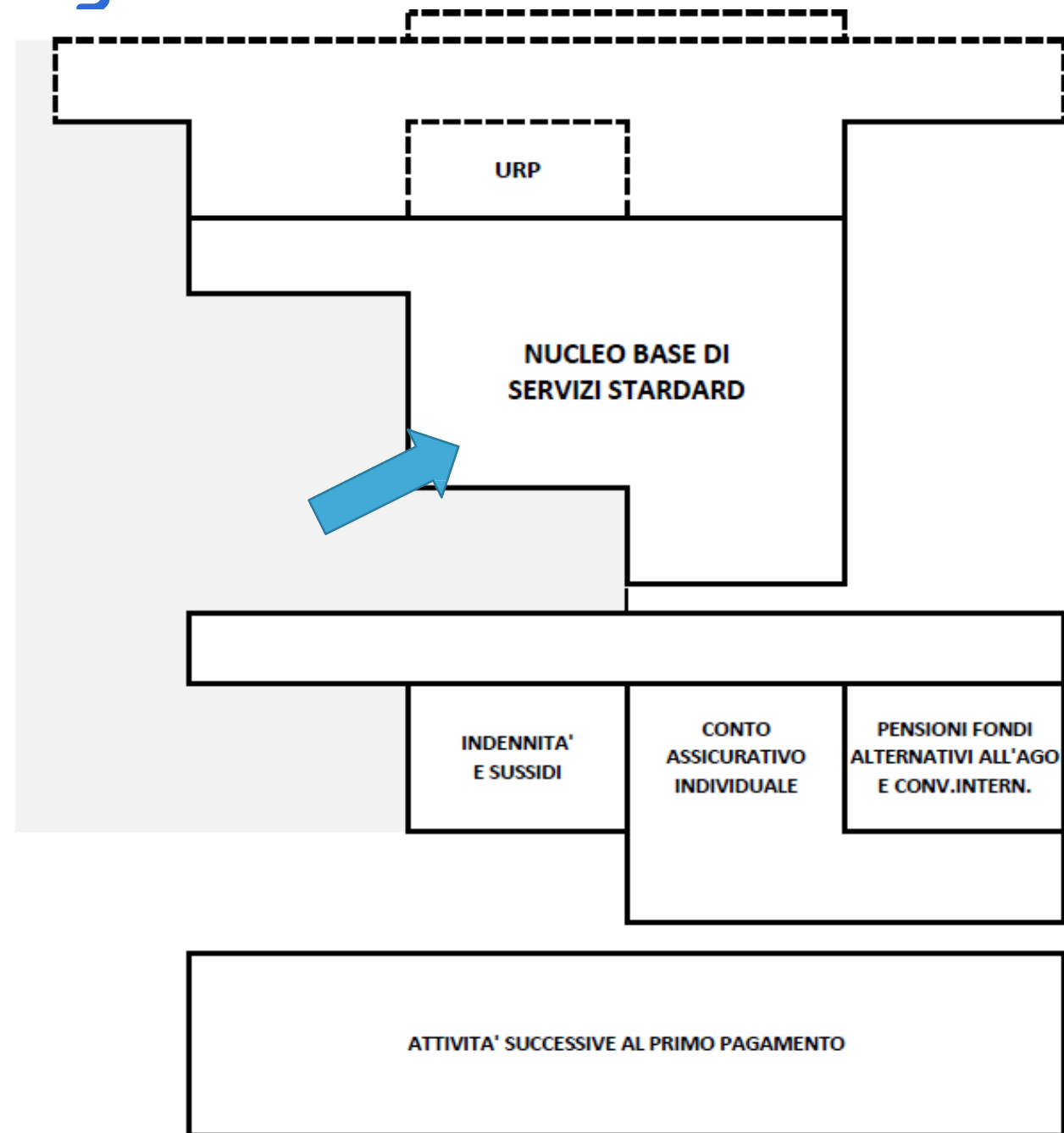
organizzativi

Le attività istituzionali sono riaggregate in tre aree omogenee sotto il profilo dell'approccio

operativo, dei comportamenti organizzativi e del target di riferimento:

3. Un'area di presidio permanente dei flussi informativi e di controllo sistematico delle evidenze, che garantisce la qualità dei dati in ingresso e la tempestività dell'azione correttiva a seguito degli errori contributivi. La prima componente agisce come un filtro rispetto agli errori logico-formali; la seconda si concentra sul controllo di merito dei dati contributivi, con la gestione sistematica delle evidenze rilevate in batch centrale e l'avvio tempestivo di tutti i procedimenti a valle delle verifiche. L'insieme di queste attività costituisce la fonte di alimentazione per il recupero dei crediti e, in parte, per le azioni di verifica amministrativa in chiave di business intelligence.

A adesso conosciamo meglio le unità organizzative



Il nucleo base di servizi standard

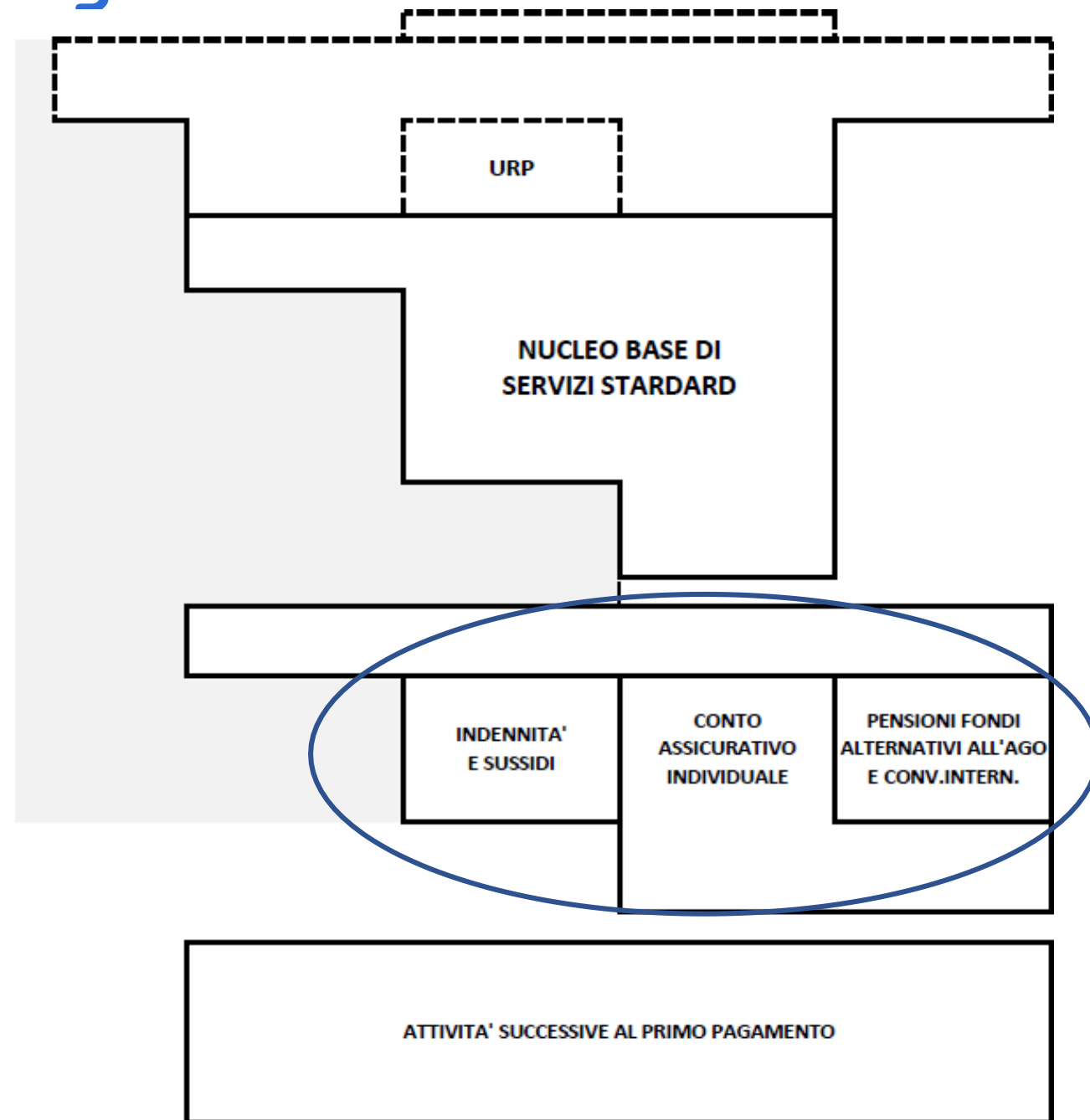
Un set minimo di servizi, funzioni e competenze che ogni struttura deve saper presidiare, previo accostamento delle necessarie competenze complementari all'interno del gruppo di lavoro. L'insieme delle attività risponde a tre principali obiettivi operativi:

L'informazione di primo livello: comprende la prima accoglienza e i servizi veloci, l'informazione di base su un'ampia gamma di servizi, l'apertura di «casi» sulla piattaforma CRM per la gestione della risposta asincrona, l'intermediazione con altre strutture, la promozione del sito web e dei servizi online.

L'intermediazione con i Poli e altre strutture dell'Istituto: consiste nella presa in carico dell'utente e del suo problema in ordine a tipologie di servizio non trattate nella struttura in cui avviene l'interazione. Si gestisce tipicamente con gli strumenti della risposta differita e dell'appuntamento (anche da postazione remota).

La lavorazione diretta dei principali prodotti collegati al primo pagamento di prestazioni economiche per i lavoratori iscritti all'AGO dei dipendenti e degli autonomi e/o parasubordinati, ovvero per i soggetti deboli sotto il profilo socio-sanitario: in particolare, le NASPI, le pensioni nel regime generale, le provvidenze per invalidità civile.

A adesso conosciamo meglio le unità organizzative



Indennità e sussidi

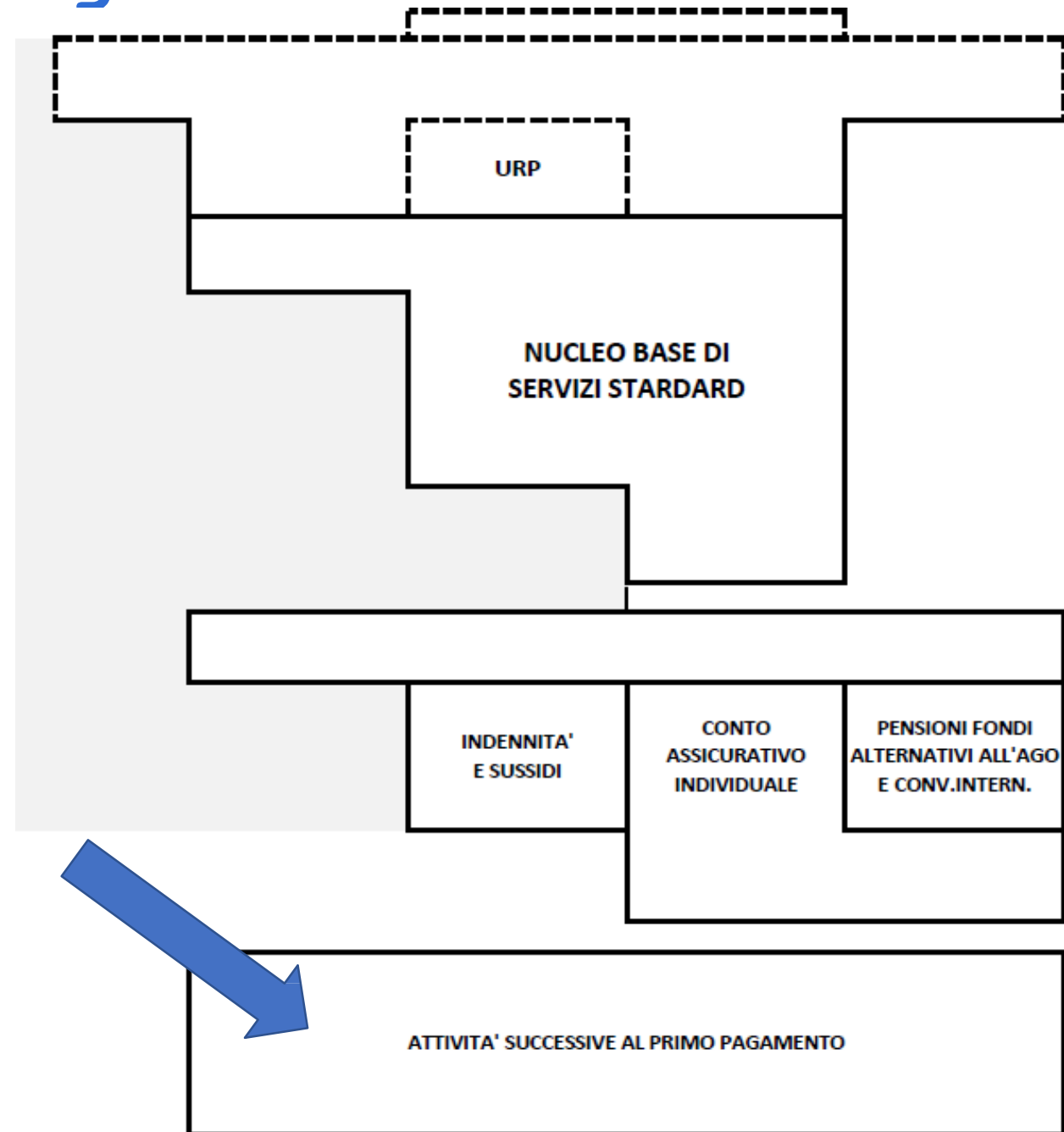
Pensioni fondi alternativi all'AGO e convenzioni internazionali

Conto assicurativo individuale

Riguardano la trattazione di servizi e prestazioni individuali garantite nell'ambito di unità organizzative (nelle sedi provinciali, filiali o agenzie complesse, ma anche accentrate in livelli di aggregazione superiori come i Poli regionali o nazionali), in considerazione di fattori legati alla frequenza e ai volumi, ai bisogni dell'utenza di riferimento, allo specifico contenuto professionale, alle peculiarità territoriali, a economie di scala anche in termini di dominio delle competenze.

Al momento, i processi individuati all'interno di unità specializzate sono l'insieme delle indennità e dei sussidi (esclusa la Naspi); le pensioni sostitutive o esonerative dell'AGO, unitamente alle pensioni in convenzione internazionale; la gestione del conto assicurativo individuale per i periodi che precedono le date di introduzione dei flussi telematici (cosiddetto «ex GPA»), ad esempio: i periodi da lavoro dipendente anteriori all'introduzione dei flussi Emens/Uniemens, oppure gli interventi sul conto che non richiedono interazione con flussi informativi aziendali (accredito di figurativi a domande, contributi da riscatto, ecc.).

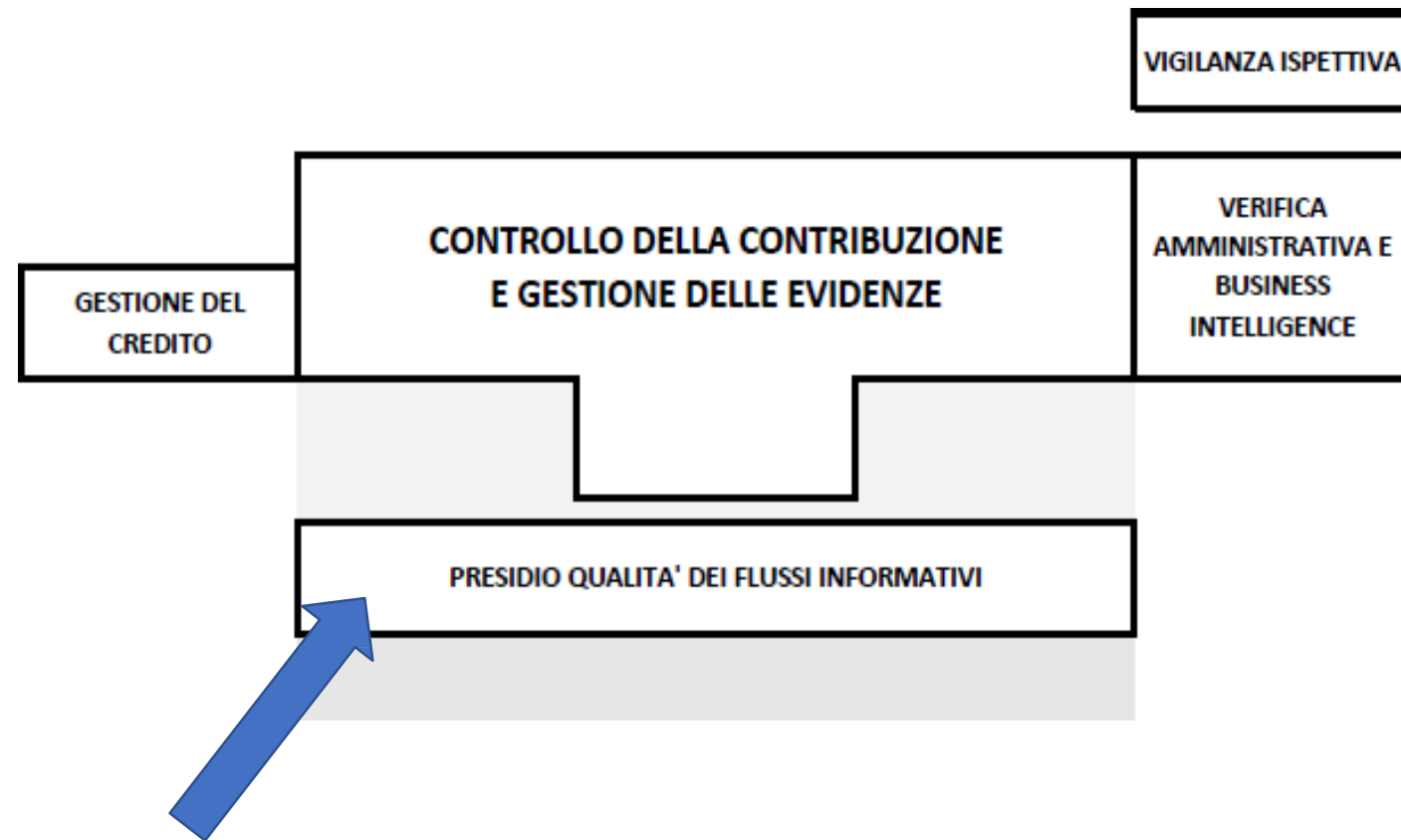
A adesso conosciamo meglio le unità organizzative



Le attività successive al primo pagamento

Raggruppa tutte le attività successive al primo pagamento di una prestazione economica, insistendo sul controllo di persistenza dei requisiti, sul controllo degli eventi che hanno incidenza sulla durata e sull'importo dei pagamenti, sulla verifica seriale delle anomalie su pensioni, sulla gestione tempestiva delle prestazioni indebite, sui controlli di natura fiscale e reddituale, sul processo di gestione dei ricorsi online.

A adesso conosciamo meglio le unità organizzative



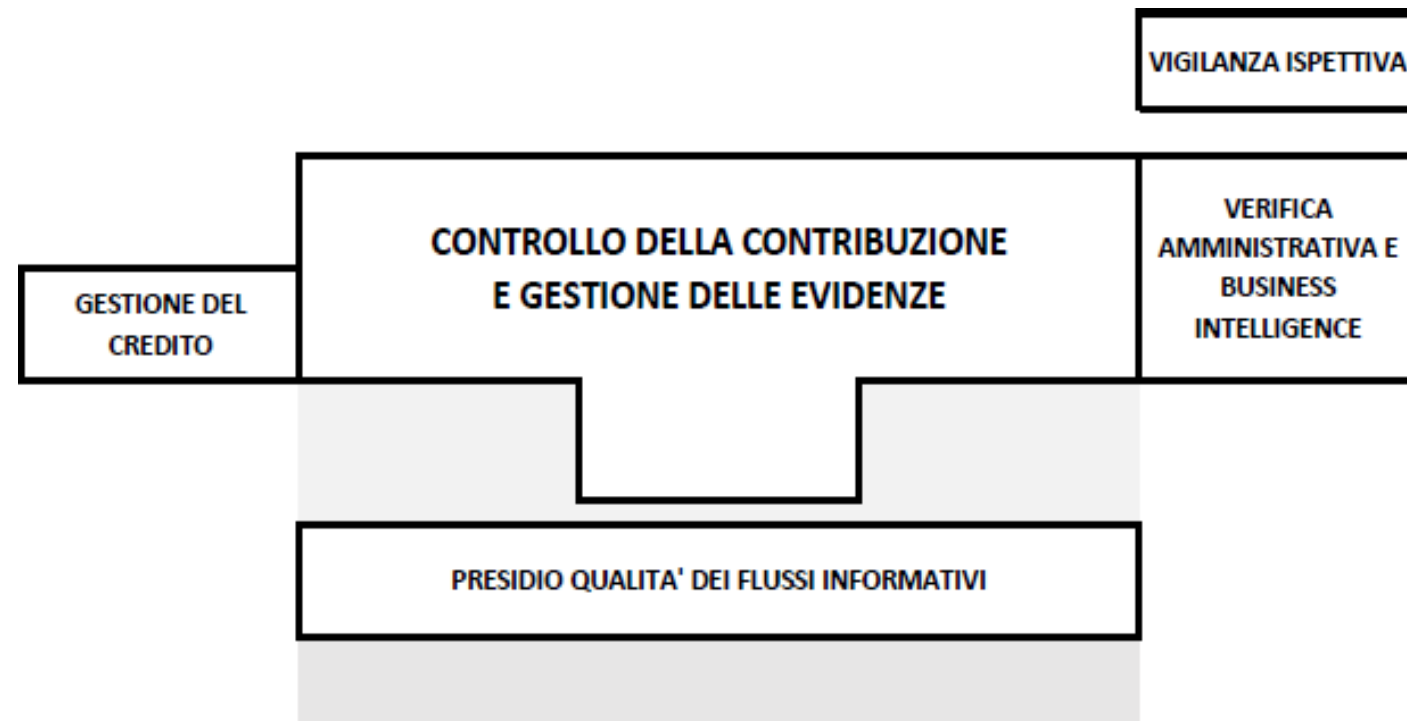
Il governo integrato dei flussi di informazioni aziendali

L'intero processo di ispezione, rettifica ed elaborazione dei dati è svincolato dalle dinamiche della domanda di servizio (non è «trainato» dagli input degli utenti), ma si realizza direttamente sui flussi di informazioni e tramite la relazione collaborativa con tutti gli attori che immettono dati nei sistemi informativi dell'Istituto.

Questo macro-processo si articola in quattro approcci fortemente integrati e mutualmente rinforzanti:

Il presidio di qualità dei flussi informativi (anagrafici, assicurativi e contributivi) controlla in tempo reale il rispetto delle **specifiche logico- formali** dei dati in ingresso e attiva il contatto con gli utenti professionali nelle forme strutturate della comunicazione bidirezionale e del tutoraggio, al fine di intervenire tempestivamente sui flussi informativi errati o mancanti.

A adesso conosciamo meglio le unità organizzative



Il governo integrato dei flussi di informazioni aziendali

Il controllo di congruità della contribuzione e gestione delle evidenze lavora su quelle informazioni che hanno superato i controlli logico-formali, ma che rivelano aspetti di criticità sulla base del confronto con altre classi di informazioni o con determinate soglie di rischio. A tali conclusioni corrisponde l'innescio immediato di un processo di gestione del credito o, rispettivamente, il popolamento di una base dati da sottoporre a verifica amministrativa.

La gestione del credito attiva tempestivamente le procedure di recupero, a valle delle attività di controllo di congruità e gestione delle evidenze.

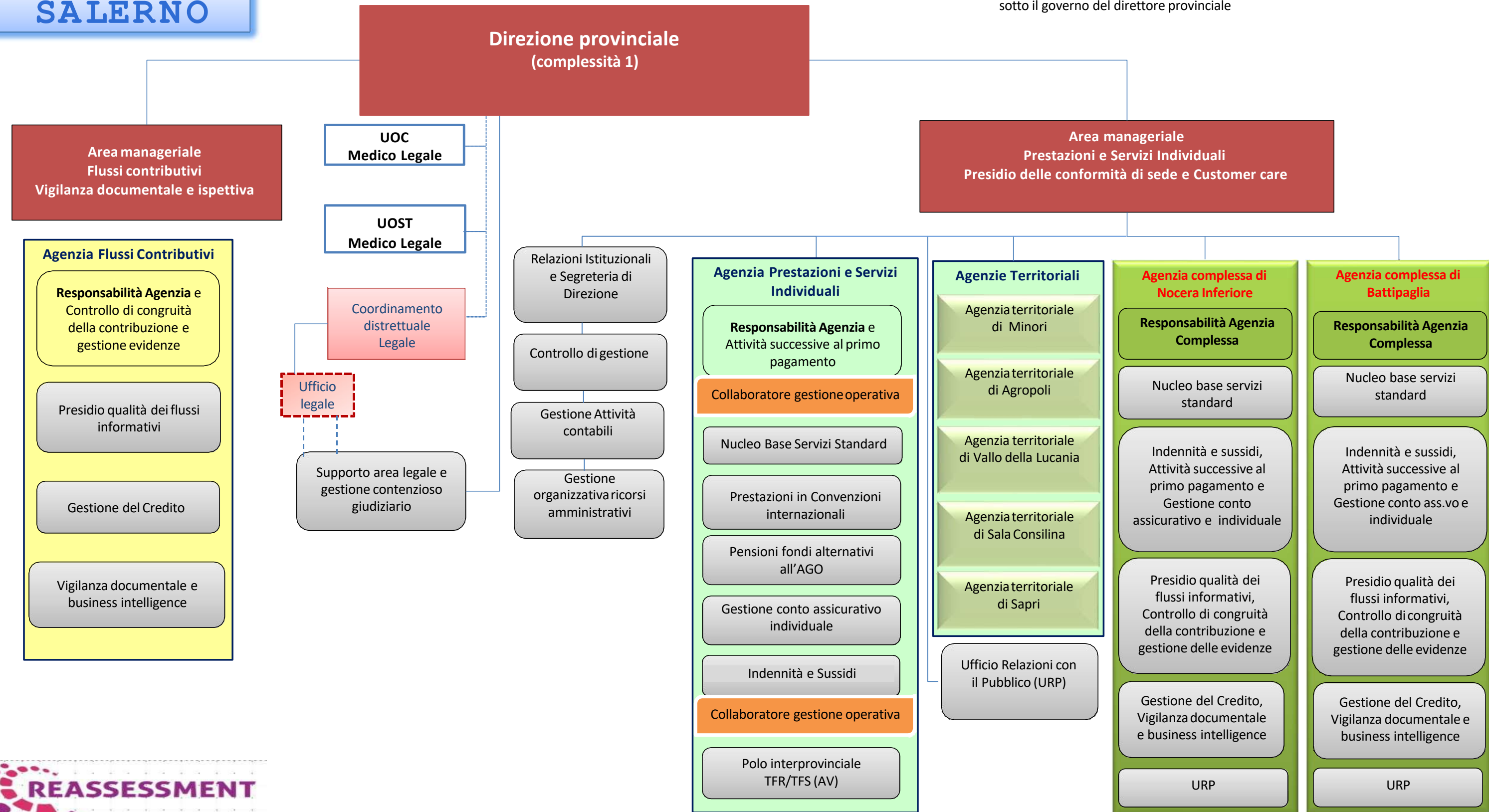
La verifica amministrativa raggruppa le iniziative di controllo non routinario sui comportamenti aziendali e sulle classi di dati che eccedono determinate soglie o valori di rischio (es. procedure Frozen).

La vigilanza ispettiva mette in atto il piano operativo diretto alla lotta al lavoro nero e al controllo sistematico della correttezza e correttezza dei versamenti contributivi.

Il coordinamento e la responsabilità delle attività di vigilanza ispettiva sono assicurate dalla Direzione regionale/di coordinamento metropolitano.

SALERNO

La funzione manageriale eventualmente non attribuita è posta sotto il governo del direttore provinciale



Bacino d'utenza

DIREZIONE PROVINCIALE DI SALERNO



La Direzione Provinciale INPS di Salerno è articolata su otto strutture (una Sede Provinciale, due Agenzie Complesse e cinque Agenzie Territoriali) a servizio di una popolazione che supera il milione di abitanti dislocati su di un territorio che, per dimensione, rappresenta la più estesa provincia della Campania e una delle più estese d'Italia.

Bacino d'utenza

Sede di Salerno

Comune	Popolazione residente al 1° gennaio
Baronissi	16798
Calvanico	1397
Castiglione del Genovesi	1310
Fisciano	13859
Giffoni Sei Casali	4987
Giffoni Valle Piana	11602
Mercato San Severino	21679

Comune	Popolazione residente al 1° gennaio
Pellezzano	10951
Pontecagnano Faiano	25839
Salerno	128136
San Cipriano Picentino	6516
San Mango Piemonte	2610
Vietri	7318

Totale : 253002 abitanti
(dato ISTAT popolazione residente)

Bacino d'utenza

Agenzia Complessa di Battipaglia

Comune	Popolazione residente al 1° gennaio
Acerno	2500
Albanella	6273
Altavilla Silentina	6962
Aquara	1362
Battipaglia	49655
Bellizzi	13295
Bellosguardo	705
Buccino	4661
Campagna	16562
Castel San Lorenzo	2246
Castelcivita	1470
Castelnuovo di Conza	595
Colliano	3455

Comune	Popolazione residente al 1° gennaio
Controne	791
Contursi Terme	3255
Corleto Monforte	523
Eboli	37594
Felitto	1163
Laviano	1338
Montecorvino Pugliano	11108
Montecorvino Rovella	12318
Olevano sul Tusciano	6536
Oliveto Citra	3650
Ottati	631
Palomonte	3754
Piaggine	1180

Comune	Popolazione residente al 1° gennaio
Postiglione	1998
Ricigliano	1073
Roccamandolfi	6971
Romagnano al Monte	375
Roscigno	662
Sacco	443
San Gregorio Magno	3990
Sant'Angelo a Fasanello	514
Santomenna	401
Serre	3701
Sicignano degli Alburni	3101
Valle dell'Angelo	220
Valva	1551

Totale : 218582 abitanti
(dato ISTAT popolazione residente)

Bacino d'utenza

Agenzia Complessa di Nocera Inferiore

Comune	Popolazione residente al 1° gennaio
Angri	33963
Bracigliano	5336
Castel San Giorgio	13655
Cava de' Tirreni	51067
Corbara	2509
Nocera Inferiore	44331
Nocera Superiore	23842
Pagani	34472

Comune	Popolazione residente al 1° gennaio
Roccapiemonte	8718
San Marzano sul Sarno	10325
San Valentino Torio	10844
Sant'Egidio del Monte Albino	8857
Sarno	30652
Scafati	48421
Siano	9496

Totale : 336488 abitanti
(dato ISTAT popolazione residente)

Bacino d'utenza

Agenzia di Agropoli

Comune	Popolazione residente al 1° gennaio
Agropoli	21173
Capaccio Paestum	22331
Castellabate	8658
Cicerale	1169
Giungano	1300
Laureana Cilento	1225
Lustra	994
Montecorice	2553

Comune	Popolazione residente al 1° gennaio
Monteforte Cilento	539
Ogliastro Cilento	2263
Perdifumo	1758
Prignano Cilento	1070
Rutino	765
Serramezzana	290
Torchiara	1824
Trentinara	1572

Totale: 69484 abitanti
(dato ISTAT popolazione residente)

Bacino d'utenza

Agenzia di Minori

Comune	Popolazione residente al 1° gennaio
Amalfi	4830
Atrani	802
Cetara	1997
Conca dei Marini	674
Furore	700
Maiori	5397

Comune	Popolazione residente al 1° gennaio
Minori	2596
Positano	3772
Praiano	2009
Ravello	2395
Scala	1504
Tramonti	4092

Totale: 30768 abitanti
(dato ISTAT popolazione residente)

Bacino d'utenza

Agenzia di Sala Consilina

Comune	Popolazione residente al 1° gennaio
Atena Lucana	2396
Auletta	2150
Buonabitacolo	2416
Caggiano	2548
Casalbuono	1065
Monte San Giacomo	1436
Montesano sulla Marcellana	6275
Padula	4936
Pertosa	652
Petina	1037

Comune	Popolazione residente al 1° gennaio
Polla	5174
Sala Consilina	12258
Salvitelle	496
San Pietro al Tanagro	1659
San Rufo	1637
Sant'Arsenio	2685
Sanza	2372
Sassano	4634
Teggiano	7186

Totale: 63012 abitanti
(dato ISTAT popolazione residente)

Bacino d'utenza

Agenzia di Sapri

Comune	Popolazione residente al 1° gennaio
Alfano	964
Camerota	6882
Casaletto Spartano	1303
Caselle in Pittari	1864
Celle di Bulgheria	1773
Centola	5020
Ispani	988
Morigerati	610
Roccagloriosa	1563

Comune	Popolazione residente al 1° gennaio
Rofrano	1293
San Giovanni a Piro	3648
Santa Marina	3198
Sapri	6401
Torraca	1185
Torre Orsaia	1982
Tortorella	473
Vibonati	3215

Totale: 42362 abitanti
(dato ISTAT popolazione residente)

Bacino d'utenza

Agenzia di Vallo della Lucania

Comune	Popolazione residente al 1° gennaio	Comune	Popolazione residente al 1° gennaio
Ascea	5808	Novi Velia	2312
Campora	325	Omignano	1632
Cannalonga	981	Orria	993
Casal Velino	5343	Perito	829
Castelnuovo Cilento	2802	Pisciotta	2447
Ceraso	2268	Pollica	2178
Cuccaro Vetere	538	Salento	1802
Futani	1100	San Mauro Cilento	863
Gioi	1127	San Mauro la Bruca	542
Laurino	1309	Sessa Cilento	1200
Laurito	712	Stella Cilento	685
Magliano Vetere	606	Stio	776
Moio della Civitella	1802	Vallo della Lucania	8084
Montano Antilia	1731		

Totale: 50795 abitanti
(dato ISTAT popolazione residente)

Il modello di servizio dell'Istituto

A large, stylized graphic of the number "03" in a blue, rounded font. The "0" is a simple oval with a diagonal slash from the bottom-left to the top-right. The "3" is composed of two curved strokes, one above the other, meeting at the top and bottom.

Le sfide

NUOVO MODELLO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Pensare nuove forme di interazione tra cittadini e imprese in funzione utente-centrica, anticipando i bisogni dell'utenza



- ✓ Servizi semplici e facilmente fruibili
- ✓ Esperienza di utilizzo omogenea tra i canali e servizi
- ✓ Maggiore affiancamento nella fase di orientamento ai servizi
- ✓ Minimizzazione informazioni richieste
- ✓ Servizi erogati in maniera proattiva

EVOLUZIONE SISTEMI INFORMATIVI

Innovare i servizi in chiave digitale attraverso piattaforme trasversali di servizio (interoperabilità)



- ✓ Efficientamento della spesa
- ✓ Creazione strumenti a supporto operatività in smart working
- ✓ Chiarezza delle responsabilità
- ✓ Valorizzazione e ampliamento competenze
- ✓ Sicurezza e privacy by design
- ✓ Orientamento *Data driven*

EVOLUZIONE MODELLO DI FUNZIONAMENTO

Massimizzare l'integrazione e l'interoperabilità all'interno dell'ecosistema P.A. a livello nazionale ed europeo



- ✓ Maggiore ricorso al Cloud
- ✓ Adozione paradigma API first
- ✓ Interoperabilità interna e esterna
- ✓ Velocità e semplicità di realizzazione dei servizi
- ✓ Utilizzo efficace dei dati
- ✓ Semplicità di integrazione con le piattaforme nazionali

MONITORAGGIO RISULTATI



- rispetto agli obiettivi del Piano triennale e agli obiettivi tecnologici dell'Istituto
- rispetto al valore erogato a cittadini e imprese

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)

Risorse PNRR



Elaborazione progetti



Realizzazione interventi che sfruttino punti di forza dell'infrastruttura esistente e opportunità offerte dalle nuove tecnologie



Creazione di un modello utente-centrico

Per definire **l'infrastruttura** su cui poggia la sua proposta di valore, l'Istituto sta cogliendo le opportunità di finanziamento derivanti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

Le risorse innescate dal PNRR rappresentano, infatti, un'**ulteriore opportunità** per portare avanti progetti che imprimano un'accelerazione decisiva nella **realizzazione del processo di trasformazione digitale dell'Istituto**, attraverso un programma articolato di interventi, politiche di servizio e scelte tecnologiche coerenti con la **creazione di un modello utente-centrico**:



capacità di **rispondere ai bisogni** di Cittadini e imprese

in maniera semplice e chiara, in tempi rapidi e in un'ottica di differenziazione del servizio in funzione dei diversi segmenti di utenza, riducendo il *digital divide*.

★ **Il Piano strategico digitale IT 2022-2024 esprime e declina il modello di servizio dell'INPS**

L'Istituto intende porsi sempre di più come **interfaccia di semplificazione** tra la comunità amministrata (composta da cittadini, lavoratori e imprese) e l'accesso ai diritti e ai servizi loro destinati

Tutti i servizi sono progettati in ottica di massima **inclusività** e secondo una logica di **diversificazione dell'offerta e personalizzazione dell'esperienza**

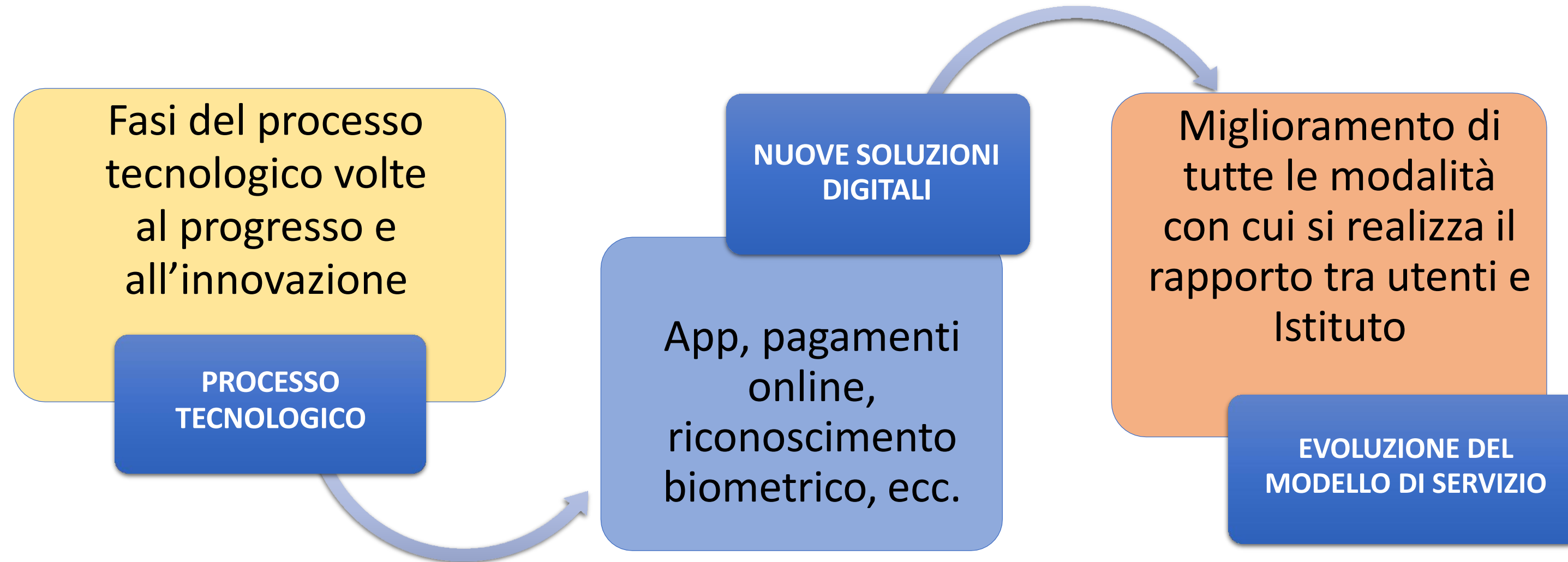
L'Istituto **presidia la qualità e la compliance di ogni prestazione**, guardando anche all'esperienza complessiva dell'utente e al valore che gli viene restituito in termini di **impatto e benessere sociale**

L'insieme delle modalità relazionali deve fornire una **gamma di opzioni idonea a garantire uguaglianza di opportunità** nell'accesso ai diritti

La fruizione dei singoli servizi deve essere pensata per soddisfare i bisogni e le aspettative dei **diversi target di utenza**

Natura inclusiva del modello di servizio, orientato alla **riduzione del digital divide** e alla **rimozione dei vincoli** di ordine tecnologico, geografico, sociale e linguistico che potrebbero interessare segmenti anche piccoli di popolazione

Il processo di trasformazione digitale dell'Istituto



I Key concepts dell'evoluzione del Modello di erogazione dei servizi

Esperienza utente: miglioramento dell'esperienza di interazione utente-Istituto lungo tutte le fasi della domanda di prestazioni/servizi

Omnicanalità: possibilità di interazione attraverso tutti i canali e *touchpoint* in modo contemporaneo e sinergico

Prossimità, personalizzazione e proattività nell'erogazione dei servizi

Nuova proposta di valore agli utenti: evoluzione del modello di servizio coerente con l'evoluzione di sistemi e infrastrutture

Coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni all'organizzazione

Analisi feedback utenti per rispondere con efficienza ed efficacia ai loro bisogni ed elevare i livelli di soddisfazione, qualità percepita e fiducia complessiva nell'Istituto

Per accompagnare il cambio del modello di funzionamento e sostenere la trasformazione del modello di erogazione dei servizi risulta fondamentale l'**evoluzione dell'organizzazione (*Change Management*)**

Modello di Change Management

Adottato con determinazione del DG n. 108 del 18 maggio 2021

Tutte le evoluzioni organizzative devono essere accompagnate da un **modello di Change complessivo che guidi l'adattamento** in termini di competenze del personale, processi e, più in generale, di nuove metodologie e best practice.

Il modello di *Change Management* (letteralmente «gestione del cambiamento») **mira a coinvolgere gli utenti interni all'Istituto accompagnandoli nell'evoluzione dei ruoli professionali**, attraverso un programma di apprendimento degli strumenti e delle metodologie poste alla base della trasformazione digitale, con l'obiettivo di realizzare una vera e propria **trasformazione culturale**.

In questo contesto, la **funzione Transformation (o Design Authority)** guiderà le fasi di **disegno degli scenari operativi** verso i quali far evolvere i servizi dell'Istituto garantendo uniformità gestionale, architetture e tecnologica.

Le modalità di erogazione del servizio

- Modalità **self service**

Interazione diretta tra l'utente e il sistema informativo

- Modalità **servito**

Servizio erogato, presidiato o assistito da una struttura territoriale

- Modalità **intermediato**

Servizio preso in carico da utenti professionali



L'utente al

- **«Centro»** **Cam bio di paradigma** : porre l'utente al centro di ogni prestazione \ servizio
- L'utente diventa **soggetto attivo** della progettazione
- Ogni cittadino deve poter avere **un'esperienza d'uso piena e soddisfacente**
- Ogni applicativo, sito o canale di comunicazione di INPS viene concepito pensando di rendere la **ricerca di informazioni e servizi più semplice e adatta a tutti gli utenti che lo utilizzano**



La modalità

SELF

La **modalità self** è rivolta ad una ampia platea di utenti anche con competenze digitali di base.

Il servizio è generato **dall'interazione diretta dell'utente con il sistema**

informativo. La modalità comporta:

Il superamento dei vincoli territoriali per la produzione

Immediatezza nella soddisfazione dei bisogni

La modalità servizio

Modalità servito: l'interazione è mediata dalle strutture territoriali.

Il modello conferma la centralità della relazione fisica, implica l'accesso in presenza ad una struttura e il dialogo frontale.



Sarà l'utente nella sua totale autonomia a scegliere il modello di interazione: in presenza fisica, web meeting, richiamata telefonica.

L'attuale organizzazione del Front end di sede prevede l'accesso agli sportelli e alla di linea consulenza solo in modalità «**prenotazione**»: l'utente può prenotare uno sportello fisico, una richiamata telefonica oppure un incontro via web meeting.

La modalità

intermediata

La **modalità intermediata**: Inps e gli Intermediari sono **partner** nel soddisfare i bisogni dell'utente/azienda. Gli intermediari interessano sia **l'area delle entrate** (consulenti del lavoro e commercialisti) che **l'area delle prestazioni** (patronati e CAF).

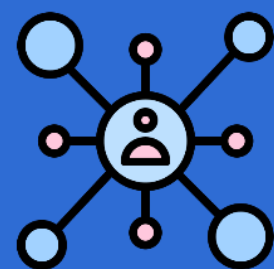


Gli **intermediari sono integrati nel sistema** di **co-produzione del servizio** stesso. Nel rispetto della privacy e della sicurezza, gli intermediari convenzionati hanno **accesso alle informazioni e ai dati** in possesso dell'Istituto.

La modalità

Omnicanale

La modalità **Omnicanale** integra i canali ed offre **opportunità relazionali** in risposta a esigenze contingenti dell'utenza.



Tutti i *touchpoint* dell'Istituto sono integrati e collegati tra loro.

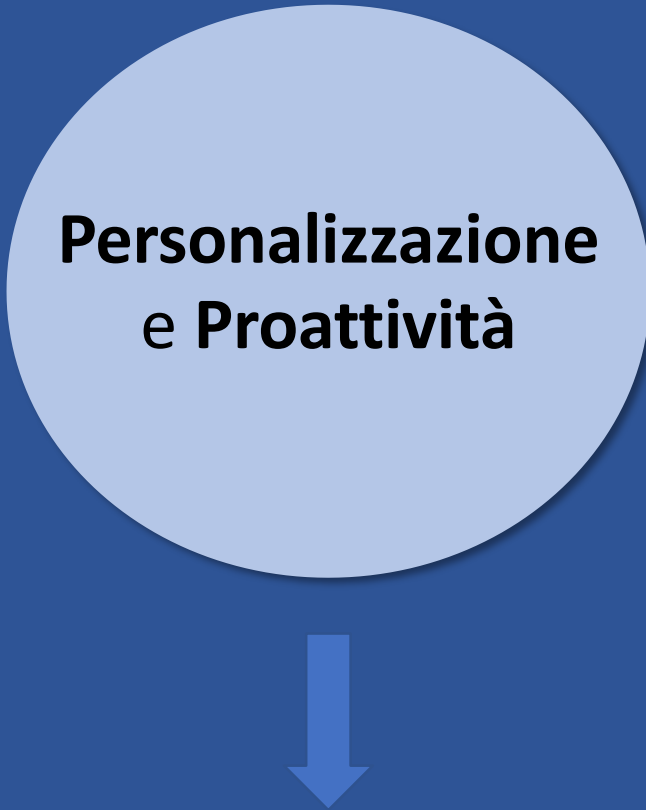
Tale modalità garantisce all'utente **un'offerta di servizio integrata su più canali e dispositivi** assicurando che tutti i contatti ricevuti nei diversi touchpoint siano chiari, pertinenti e coerenti nel tempo.

L'utente deve poter transitare da una modalità ad un'altra senza ostacoli e appesantimenti.

Le modalità di erogazione del servizio



Personalizzazione e Proattività




Personalizzazione e Proattività

- ✓ **Individuazione di bisogni e aspettative** dei diversi segmenti di utenza.
- ✓ **Personalizzazione del servizio** in funzione dei bisogni specifici dell'utente e dei mezzi utilizzati per soddisfarli.
- ✓ **Anticipazione delle esigenze** dell'utente **in chiave proattiva**.
- ✓ **Attivazione di servizi di notifica personalizzati** sulle prestazioni potenzialmente spettanti al singolo soggetto in corrispondenza di determinati eventi della vita assicurativa o aziendale.

Proposta di contenuti creata dinamicamente sulla base delle caratteristiche degli utenti e sui loro interessi

Sviluppo dell'approccio

consulenziale



Sviluppo
approccio
consulenziale



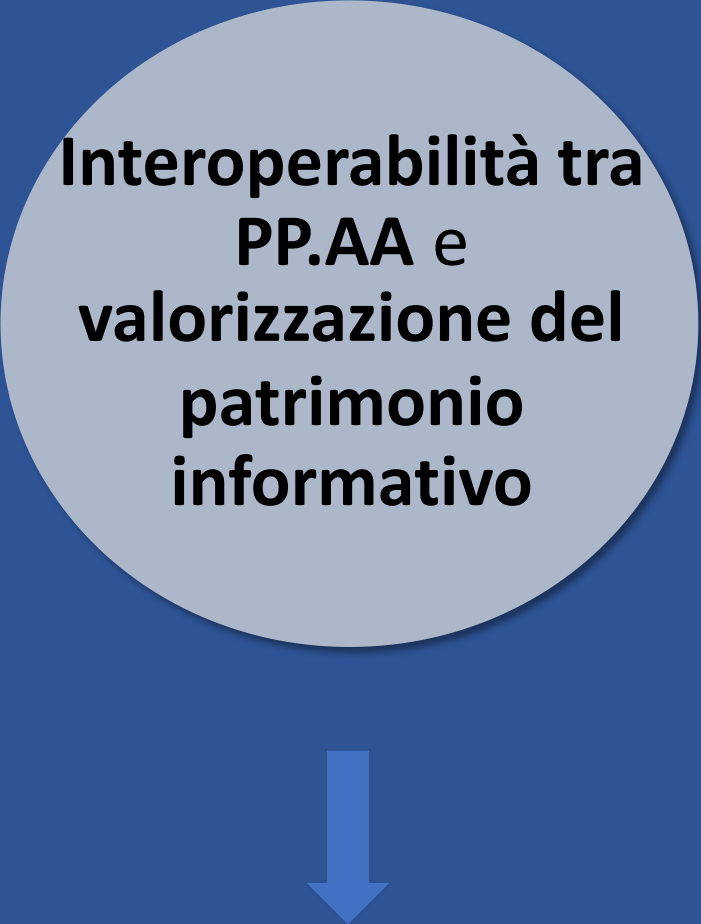
- ✓ Progettazione dei servizi in **funzione utente-centrica**.
- ✓ Erogazione dei servizi in **modalità inclusiva** su tutti i canali di accesso.
- ✓ **Supporto all'utente** durante tutte le fasi di interazione con l'Istituto.
- ✓ **Messa a disposizione da parte dell'Istituto del proprio know-how**, fornendo all'utente gli strumenti necessari per orientarlo all'interno dell'ecosistema di prestazioni erogate, aiutandolo ad individuare quelle di suo interesse.
- ✓ **Evoluzione del ruolo degli intermediari** – attraverso una politica di partenariato sempre più solida supportata dalle piattaforme tecnologiche e dal processo di trasformazione digitale – che passano da «controparte» a **partner strategici** dell'Istituto in questo percorso di cambiamento nello svolgimento dell'attività di informazione, di assistenza e di tutela degli utenti.

Semplificazione delle interazioni

Creazione di valore per l'utente finale

Interoperabilità tra PP.AA e valorizzazione del patrimonio

informativo



**Interoperabilità tra
PP.AA e
valorizzazione del
patrimonio
informativo**

- ✓ **Cooperazione tra Istituto e PP.AA**, intesa come **costruzione di interi processi e servizi** all'utente finale **erogati in maniera collaborativa da Amministrazioni diverse** secondo il *principio di Interoperabilità* indicato dall'AgID.
- ✓ **Corretta gestione e conservazione del patrimonio dati dell'Istituto**, quale presupposto dell'interoperabilità tra PP.AA, prevedendo **standard di qualità e sicurezza** per rendere i dati effettivamente fruibili, minimizzando i rischi derivanti dal loro utilizzo.
- ✓ **Semplificazione nelle modalità di accesso** sia attraverso piattaforme uniche di accesso (*Data Hub*) per tutti i flussi informativi diretti alle principali banche dati dell'Istituto, sia verso l'esterno investendo sullo sviluppo degli *Open Data*.
- ✓ Introduzione di soluzioni di *Intelligenza Artificiale, Machine Learning e Analytics*, per abilitare la costruzione di strategie *insights driven*.

Semplificazione delle interazioni

Creazione di valore per l'utente finale

La presa in carico dell'utente

Il modello *non prevede una separazione netta fra back office e front office*, fra i processi di realizzazione del servizio e la fase relazionale.

Al contrario, tutte le componenti organizzative gestiscono – con proprie modalità – una fase di contatto con il proprio segmento di riferimento.

L'informazione si distingue in:

- **Informazione di I Livello;**
- **Informazione di II Livello.**

La presa in carico dell'utente:

Informazione di primo livello

Il NBSS è, per sua natura, **livello** orientata al contatto diretto con gli utenti e assicura il servizio di:

- **Reception.** Il servizio primario di accoglienza, ascolto, orientamento e problem solving, che comprende (erogazione immediata di prodotti semplici e servizi a ciclo chiusi).
- **Sportello.** Assicura l'**informazione di primo livello**, che risponde alle domande più frequenti in materia di requisiti di accesso agli strumenti di protezione sociale e sostegno del reddito familiare, perdita dell'occupazione e start up lavorativo, pagamento delle prestazioni e stato dei procedimenti. Allo sportello si accede solo tramite prenotazione.
- Il servizio di intermediazione con altre strutture. Esercitato per tutti i prodotti che non rientrano nel range presidiato in modo diretto, garantisce la presa in carico del problema e il monitoraggio dei tempi e degli esiti della risposta, tramite l'utilizzo di strumenti come *Linea INPS*, *Gestioni Appuntamenti*, *web meeting*, ecc. Agli Appuntamenti si accede solo tramite prenotazione.
- **La risposta specialistica e la consulenza** su procedimenti e ambiti di propria competenza (interazione di secondo livello). Esercitato su appuntamento o tramite elaborazione di risposta differita, è un *servizio informativo qualificato e personalizzato* sia su argomenti specifici promossi dall'utente (risposta o assistenza specialistica) sia sul bisogno di assistenza nelle opzioni previdenziali e nella valorizzazione del proprio patrimonio contributivo.

La presa in carico dell'utente:

1/Informazione di I e II

Le **lavorazioni accentrate a livello provinciale e nei Poli di produzione** sono caratterizzate da uno specifico contenuto professionale.

Per tale motivo, la fase di contatto è gestita, di norma, nella modalità dell'interazione di II livello (come descritte per ilNBSS).

La prenotazione di un accesso agli sportelli o alla consulenza può essere effettuata tramite uno dei seguenti canali:

- App INPS Mobile (disponibile per sistemi Android e iOS);
- Portale internet dell'Istituto (www.inps.it, *MyInps*);
- Contact Center (servizio automatico vocale o con operatore);
- Reception.

La presa in carico dell'utente:

L'informazione di I e II

L'area di presidio permanente dei flussi informativi e di gestione delle evidenze non è subordinata ai ritmi e alle esigenze della domanda di servizio, ma esercita un'azione autonoma di *monitoraggio continuo dei dati e analisi delle evidenze*, innescando d'ufficio i processi di recupero del credito e le eventuali iniziative di verifica amministrativa.

Per questo motivo, la sua necessità di interazione è riservata ai soli **utenti professionali, rappresentanti di aziende e consulenti abilitati**.

Tale forma di interazione avviene esclusivamente nelle forme di una comunicazione strutturata, per via telematica, oppure nell'ambito di un'azione di supporto informativo alle aziende e agli intermediari nella fase di gestione degli adempimenti:

- **La comunicazione bidirezionale** è riservata alle aziende e agli intermediari professionisti e avviene per il tramite del sito internet istituzionale
- **Il tutoraggio** è dedicato alle grandi aziende e, in generale, agli stakeholder che interagiscono con i sistemi informativi dell'Istituto. La sua azione è volta alla rimozione preventiva (e condivisa) delle casistiche d'errore, grazie al supporto formativo e strumentale fornito direttamente agli stakeholder.

NUOVE MODALITÀ DI LAVORO

La **trasformazione digitale** ha **impatti** importanti anche nelle **modalità di svolgimento del lavoro**, negli aspetti di **progettazione dei servizi** e nei **processi di crescita della cultura organizzativa**, atteso che i dispositivi mobili e le nuove tecnologie abilitanti cambiano in profondità le abitudini delle persone e la natura stessa delle organizzazioni sociali.



SMART WORKING



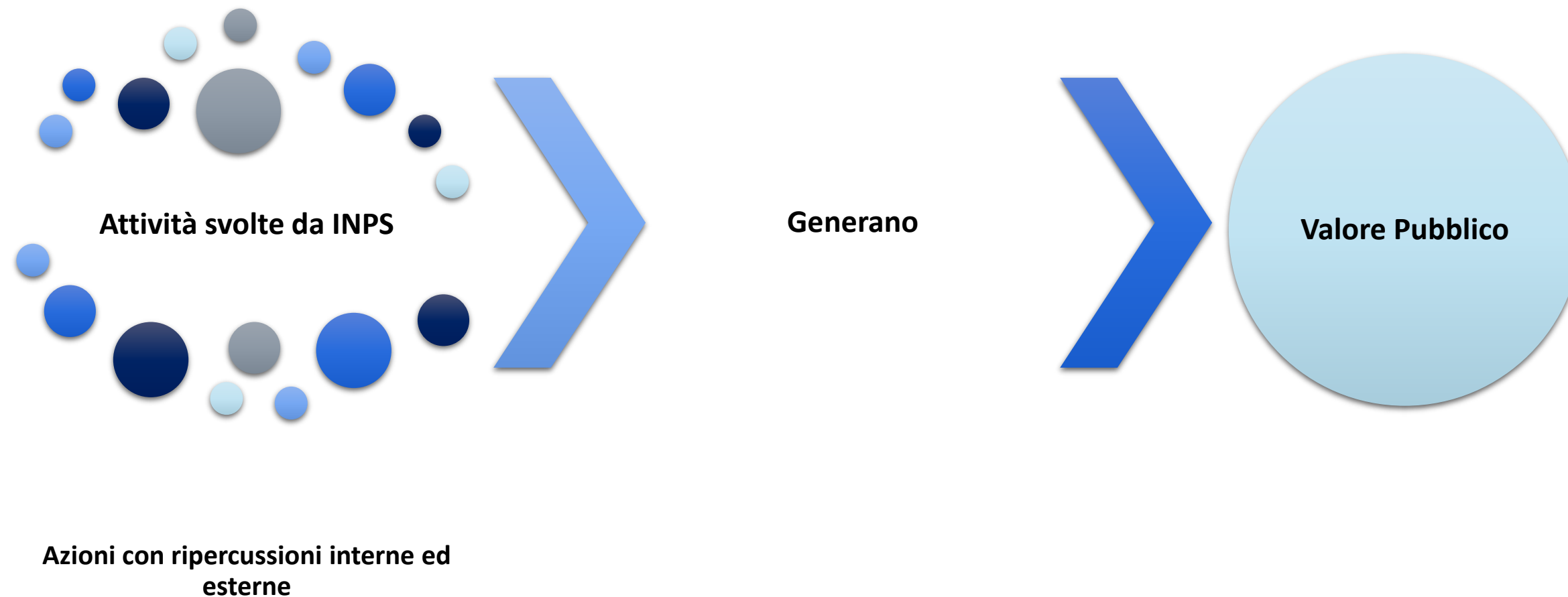
L'adozione dello smart working come misura organizzativa che interviene nel rapporto tra persone e Istituto ed ha alla base la **proposta dell'autonomia nelle modalità di lavoro** a fronte del raggiungimento dei risultati, si coniuga con la **riprogettazione delle modalità di svolgimento delle attività lavorative** e si propone quale **soluzione alla sfida della conciliazione delle esigenze dei lavoratori con quelle dell'Istituto**.

L'Istituto, al fine di agevolare la nuova modalità di lavoro, **ha fornito a tutto il personale NPS laptop e dispositivi mobile aziendali**.

Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance



Con il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance – 2024 (Determinazione commissariale n. 110 del 21 dicembre 2023) il **Sistema del Valore Pubblico** assume un aspetto centrale e di guida.



La fase di rinnovamento del SMVP concluderà il suo intero percorso nel 2025 con la messa a regime di tutti gli elementi del sistema, fondandosi sulla valorizzazione degli impatti positivi che genera INPS nell'erogazione dei servizi alla collettività, anche attraverso la produzione automatizzata, con l'obiettivo di rendere visibile e percepita da tutti, la spinta alla digitalizzazione e all'innovazione tecnologica e organizzativa che l'Istituto ha sviluppato e sta sviluppando anche con l'attuazione dei progetti del PNRR.

I cinque Ambiti Valoriali



VALORE
SOCIALE

Rappresenta l'**impatto prodotto sulla società**, inteso nelle sue componenti ambientali, di rispetto dei diritti umani e di riduzione delle disuguaglianze sociali e di genere.

Esprime il grado di **efficacia operativa**, massimizzando i "risultati" di Ente in termini di produttività ed efficacia nell'erogazione dei servizi e di soddisfazione degli utenti, con particolare riguardo alla digitalizzazione dei servizi e all'aderenza alle norme, nel rispetto dei principi di legalità e trasparenza.



VALORE
ISTITUZIONALE

Esprime il grado di **efficienza operativa**, data dalla capacità di gestione economica e contabile e di pianificazione e controllo, con particolare riguardo al controllo delle prestazioni, al recupero crediti e alla mitigazione del contenzioso.



VALORE
ECONOMICO

Rappresenta la massima **integrazione di sistema**, intesa sia come integrazione con sistemi e basi dati di altre Agenzie, Istituti ed Enti pubblici mediante l'adozione di tecnologie e flussi informativi efficienti, sia come consolidamento ed evoluzione del rapporto con il cittadino e, in generale, con tutti i portatori di interessi e i partner istituzionali.



VALORE DI
ECOSISTEMA

Esprime il grado di **efficienza organizzativa** rispetto alla produttività e benessere delle risorse impiegate, all'efficacia delle politiche di gestione delle risorse umane e alla razionalizzazione e semplificazione dei processi interni.



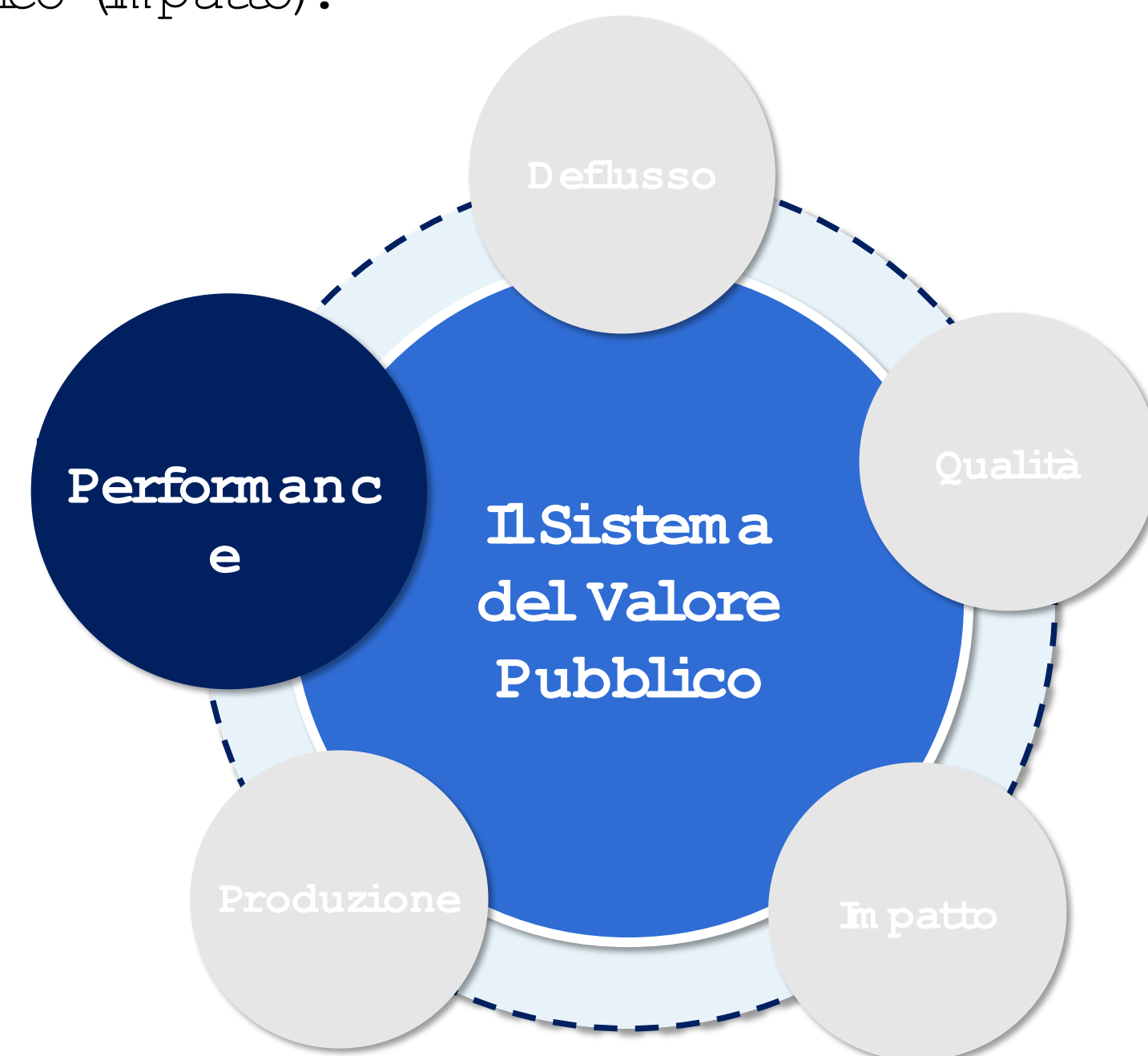
VALORE
ORGANIZZATIVO

La Performance

La **performance organizzativa** è l'insieme dei risultati attesi dall'Istituto e consente di misurare e successivamente valutare, come l'organizzazione utilizza le sue risorse in modo razionale (efficienza) per garantire servizi adeguati all'utenza (qualità) e generare Valore Pubblico (Impatto).

La performance organizzativa, è misurata sulla base di **componenti distinte** che sono oggetto della **contrattazione integrativa** di ente:

- **Incentivo per la produttività** (c.d. incentivo ordinario) per il personale inquadrato nelle famiglie professionali al quale corrisponde, per i dirigenti ed i professionisti e medici, la **retribuzione di risultato**
- **Progetti speciali** previsti, per tutti i profili, dall'art. 18 della legge n. 88/1989 (c.d. incentivazione speciale), articolati in 2 componenti (nazionale e locale)



Direzione Centrale
Organizzazione

Relazioni e sinergie con i partner istituzionali

I Partner istituzionali – Chi sono?

Chi sono?

**IPARTNER
ISTITUZIONA**

PATRONA
TT

CA
F

ASSOCIAZIO
NI

ASSOCIAZIO

ENTI
BILATERALI

ENTI
MORALI

AVVOCATI\DOCT
ORI

CONSULENTI
DEL

TRIBUTARIS
TT

BANCH
E

Avvocati e procuratori legali, dottori commercianti, ragionieri e periti

commercianti

gli iscritti negli albi degli avvocati e procuratori legali, dei dottori commercianti, dei ragionieri e periti commercianti

Riferimenti

articolo 1,

legge 12/1979

sono professionisti qualificati all'esercizio dell'attività di intermediazione **per conto dei datori di lavoro** in materia di lavoro, previdenza e assistenza sociale dei lavoratori dipendenti, previa comunicazione agli ispettorati del lavoro territorialmente competenti (**articolo 1, legge 12/1979**), attraverso la procedura telematica accessibile dal sito dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro (INL).

Consulenti del

lavoro

Chi sono?

sono gli unici operatori autorizzati ex lege (**art. 2 legge 11 gennaio 1979, n. 12**) all'attività di intermediazione nell'esecuzione

degli adempimenti in materia di lavoro, previdenza e assistenza

Riferimenti normativi

art. 2 legge 11 gennaio 1979, n. 12

Funzioni

possono svolgere **per conto di qualsiasi datore di lavoro** tutti gli adempimenti previsti dalle norme vigenti in materia di amministrazione del personale dipendente. L'attività dei consulenti del lavoro si colloca in una posizione centrale tra imprese, istituzioni pubbliche e lavoratori.

Il loro ambito professionale comprende aspetti contabili, economici, giuridici, assicurativi, previdenziali, sociali, nonché l'assistenza e la rappresentanza in sede di contenzioso con gli istituti previdenziali, assicurativi e ispettivi del lavoro.

Curano anche l'attività di tenuta e regolarizzazione dei documenti delle aziende private in materia di lavoro, l'assistenza e la rappresentanza dell'azienda nelle vertenze extragiudiziali e svolgono funzioni di conciliazione anche in qualità di arbitro nell'ambito delle controversie di lavoro.