



Direzione Generale

Roma, 09/07/2014

*Ai Dirigenti centrali e periferici
Ai Responsabili delle Agenzie
Ai Coordinatori generali, centrali e
periferici dei Rami professionali
Al Coordinatore generale Medico legale e
Dirigenti Medici*

Circolare n. 89

e, per conoscenza,

*Al Commissario Straordinario
Al Presidente e ai Componenti del Consiglio di
Indirizzo e Vigilanza
Al Presidente e ai Componenti del Collegio dei
Sindaci
Al Magistrato della Corte dei Conti delegato
all'esercizio del controllo
Ai Presidenti dei Comitati amministratori
di fondi, gestioni e casse
Al Presidente della Commissione centrale
per l'accertamento e la riscossione
dei contributi agricoli unificati
Ai Presidenti dei Comitati regionali
Ai Presidenti dei Comitati provinciali*

OGGETTO: Progetti regionali di miglioramento di rilevanza nazionale

SOMMARIO: *Premessa.*

- 1) Progetto per le lavorazioni servizi a bassa frequenza*
- 2) Progetto per le Lavorazioni "Fuori Sistema" e "Lavorazioni d'Ufficio" della Gestione dipendenti pubblici.*
- 3) Progetto per la lavorazione pratiche relative a benefici in sede di pensione della Gestione dipendenti pubblici*
- 4) Progetto per lo smaltimento degli arretrati relativi alle lavorazioni degli ECA della Gestione dipendenti pubblici*
- 5) Recupero Indebiti*
- 6) Movimenti finanziari*
- 7) Flussi contributivi*

Premessa

Con riferimento ai progetti regionali di miglioramento di cui alla circolare n. 163 del 25 novembre 2013, sono pervenuti dalle Direzioni Regionali un ampio ed esaustivo numero di contributi e proposte.

L'approccio favorevole alla modalità progettuale è un fattore oltremodo positivo, atteso che *i P.R.M. costituiscono la più efficace leva gestionale per la rimozione dei fattori critici conclamati*, che impediscono ad alcuni segmenti di produzione di essere ricondotti a regimi di correntezza ed entro le soglie di giacenza fissate dal Piano della Performance.

Al riguardo, proprio al fine di conseguire i risultati più utili con il minore aggravio possibile sulle strutture di produzione, si richiama la necessità di selezionare ulteriormente i progetti, concentrando le risorse sulle sole problematiche che rispondano a requisiti di reale eccezionalità, unicità e ampiezza.

- **Eccezionalità:** piani di azione che interessino lotti di giacenza patologica e persistente, determinati da fattori contingenti e/o imprevisti, la cui gravità non si possa risolvere con gli strumenti gestionali ordinari (escludere, di conseguenza, le giacenze derivanti dal mancato presidio di un servizio o altri problemi locali, le cui conseguenze si possano appianare con le ordinarie leve organizzative e gestionali).
- **Unicità:** piani di intervento che tendano alla rimozione totale o parziale di una specifica sacca critica, grazie ad un'azione drastica e risolutiva, con il fine di riportare il flusso di lavorazione a un regime di correntezza (in questa accezione, il progetto può considerarsi davvero efficace se realizzato *una tantum*, nell'ambito di una pianificazione annuale o biennale. E' escluso, invece, che uno stesso progetto possa avere un carattere di ricorrenza o sistematicità).
- **Ampiezza:** progetti connotati dall'ampiezza e dalla trasversalità delle problematiche affrontate, con riferimento ad una scala regionale sia nella diffusione dell'area critica sia nel reperimento delle risorse dedicate (escludere, di conseguenza, gli eventuali deficit di una singola Sede, che si possono risolvere con gli ordinari strumenti della sussidiarietà regionale).

Al fine di facilitare la selezione dei Progetti e il corretto impiego delle risorse loro dedicate, sono state individuate delle situazioni di criticità e disservizio comuni a tutte le Regioni, sulle quali impostare dei *progetti regionali di miglioramento con rilevanza nazionale*, il cui monitoraggio sarà seguito direttamente dalla Direzione Centrale.

Al fine di consentire la programmazione dei PRM a rilevanza nazionale, è stata creata una specifica cartella all'interno del Piano Budget 2014 denominata "2014 PRM nazionali" contenente le schede di programmazione per ciascun progetto. La compilazione delle schede di programmazione deve essere completata entro il **31 luglio p.v.**

In generale, l'elenco completo dei **Progetti a rilevanza nazionale**, è il seguente:

1) Progetto per le lavorazioni servizi a bassa frequenza

Uno specifico progetto è stato dedicato ad alcuni servizi a bassa frequenza, i cui parametri di

qualità - in ambito nazionale - risultano ampiamente al di sotto degli standard raggiunti per i prodotti a più ampia diffusione.

I criteri di individuazione, riconducibili principalmente alla combinazione *basso indice di deflusso/alto indice di giacenza*, hanno evidenziato un set di 23 prodotti eterogenei sui quali è necessario intervenire con un'azione drastica di smaltimento integrale della giacenza. Infatti, pur interessando piccole quantità di istanze, la sommatoria di questi prodotti reca indubbiamente un disservizio ad elevato impatto sociale ed espone l'Istituto a gravi rischi di immagine.

Codice prodotto	Codice 14/O	Descrizione prodotto	
10109	40119	PROVV. INDIRECTE TOT.	
10109	40118	PROVV. INVAL/INAB. TOT.	
20103	04Y850	FASE-FIG. ALTRO	
10120	AA1A14	ASSEGNO ESODO L.92/12 VO	
20337	AC5A03	ALTRI RISCATTI (MANUALI)	
10120	AA2A14	ASSEGNO ESODO L.92/12 ANZ	
20121	AC01A1	CERTIF. USURANTI	
20103	04Y847	FASE-FIG. RISC. ALTRO	
50105	42190	LIQ. DIR. A.F. DOMESTICI	
10220	41070	RIC. MAT. FUORI LAVORO	
10407	CISOES	C.I. SUPERSTITI ESTERO	
20204	45650	ART/COM RIMB.ASSENZA INAD	
20103	AD1A03	SERVIZIO DI LEVA (ISTR)	
10407	CIIOES	C.I. INVALIDITA' ESTERO	
20334	AC5A10	RISCATTO LAVORO ESTERO	
20103	04Y849	FASE-FONDI SPECIALI	
20346	CC6C66	RICONG.DA F.S. A CASSE	
20344	CC8C63	TRASFER.GRATUITI IN AGO	
20318	CC0C40	COST.P.ASS.LAV.MARITTIMI	
20342	AC7A16	RICONG.DA CASSE IN AGO	
10204	41680	RICOSTIT. PER LEGGE E SEN	
20331	CC3C60	RISCATTO LAUREA F.S.	
20337	CC5C63	ALTRI RISCATTI F.S.	

Ai fini del Progetto Regionale di Miglioramento con rilevanza nazionale, è fornito a ciascuna Regione lo stesso elenco di prodotti con l'indicazione delle rispettive giacenze, assumendo come obiettivi

- lo smaltimento del 90% del volume omogeneizzato corrispondente all'insieme dei prodotti giacenti al 30 giugno;
- il conseguente miglioramento degli indici di deflusso e di giacenza per ciascun prodotto.

Tenuto conto che il lotto da lavorare è costituito da pratiche eterogenee, poco frequenti e talvolta connotate da un grado di difficoltà superiore alla norma, i coefficienti di omogeneizzazione utilizzati ai fini del monitoraggio beneficeranno di un incremento pari al 10% del coefficiente ordinario.

Inoltre, per supportare le Sedi Regionali nella individuazione di casistiche specifiche del proprio contesto territoriale, sono disponibili sul server una serie di carte di lavoro contenenti una lista accurata di tutti i prodotti che presentano valori anomali, anche sulla base di parametri diversi da quelli adottati normalmente sul Cruscotto gestionale (ad esempio: la definizione oltre la soglia ultra critica di 360 giorni; il tempo medio; gli indici di deflusso e giacenza; il raffronto con il cluster). Tali risultati sono messi a disposizione delle Sedi come strumento di analisi, con il fine di evidenziare le sacche di marginale disservizio non rilevate dagli strumenti del monitoraggio generale (Cruscotto, Piano budget), ovvero per contrastare i possibili fenomeni di esposizione a rischi reputazionali.

2) Progetto per le Lavorazioni “Fuori Sistema” e “Lavorazioni d’Ufficio” della Gestione dipendenti pubblici

Al fine di procedere allo smaltimento delle giacenze sulle attività produttive della gestione dei dipendenti pubblici, di seguito riportate, per le quali è prevista, in tutto o in parte, una lavorazione fuori sistema o d’ufficio le Direzioni regionali, in attuazione del messaggio Hermes 4019/2014 e secondo le modalità in esso contenute, cui si rimanda, dovranno provvedere alla chiusura delle pratiche lavorate fuori sistema a tutto il 31 dicembre 2013:

Codice prodotto:

- 080J00 Pensioni Subito
- 090J00 Adempimenti pensionistici
- DA0J00 Reversibilità
- DB0J00 Partita da mettere in pagamento
- DH0J00 Cessazione partita
- DF0J00 Variazioni senza provvedimento
- DGOJ00 Variazioni con provvedimento
- DPOJ00 Interessi legali /Rivalutazione monetaria
- 09AJ00 Totalizzazione italiana
- 11CJ00 Reg. CE 1606\98 pensioni a carico dello stato estero
- 11DJ00 Reg. CE 1606\98 pensioni in regime internazionale.

Le liste di lavorazione verranno fornite e rese disponibili su Piano Budget – cartella regionale “PRM”- per ciascun prodotto e dovranno essere esaurite entro e non oltre il 31 dicembre 2014.

3) Progetto per la lavorazione pratiche relative a benefici in sede di pensione della Gestione dipendenti pubblici.

Al fine di completare l’attività avviata con il progetto di miglioramento in oggetto, già inserito nella Circolare n.66 del 26 aprile 2013, si ripropongono le seguenti attività :

- verifica e scomputo sull’applicativo informatico SIN delle rate dei piani di ammortamento relativi a benefici in sede di pensione con scadenza al 30 aprile 2014; (scomputo benefici in sede di pensione);

- generazione a sistema dei piani di ammortamento relativi a benefici in sede di pensione per i quali non è stata comunicata la data di notifica (acquisizione data notifica)

Per ciascuna attività verranno rese disponibili su Piano Budget – cartella regionale “PRM” le liste di lavorazione che dovranno essere esaurite entro e non oltre il 31 dicembre 2014

4) Progetto per lo smaltimento degli arretrati relativi alle lavorazioni degli ECA della Gestione dipendenti pubblici

Al fine di abbattere le giacenze sulle lavorazioni degli ECA ancora presenti sulla scrivania virtuale, ciascuna sede dovrà procedere alla:

- Validazione degli ECA, presenti su scrivania virtuale alla data del 16/05/2014, sino all'annualità 2011 compresa.

Nella cartella regionale “PRM” di Piano budget verranno forniti gli elenchi a livello regionale e di singola sede che indicheranno il numero di ECA, distinti tra preannuali riferiti al biennio 2010-2011, e annuali riferiti al periodo 2005-2011, presenti su scrivania virtuale alla predetta data di rilevazione. (**Codici 760J00/770J00**).

Il progetto dovrà concludersi entro e non oltre il 31 dicembre 2014.

5) Recupero Indebiti

Con riferimento a quanto comunicato con msg. 4025 del 22/4/2014 il progetto per il recupero delle prestazioni indebite di smaltimento del 100% delle giacenze esistenti al 31/12/2012 di cui alle liste comunicate alle direzioni regionali, introdotto con msg. n. 16014 del 8/10/2013, andrà completato entro il 30/10/2014.

6) Movimenti finanziari

Con il codice AC8A19 “Movimenti finanziari” è individuato l'ultimo segmento del processo di ricongiunzione dei periodi assicurativi, con riferimento al trasferimento delle somme a seguito di accettazione; ovvero, all'annullamento della partita a seguito di rinuncia. A partire dal mese di migrazione della procedura 3erre sulla nuova piattaforma NPIGPA (giugno 2013), tale attività è monitorata in termini di flusso, assumendo come giacenza il carico delle pratiche in esito “Q” (calcolate) e come pervenuto le nuove pratiche calcolate nel mese di riferimento.

Con l'analisi dei primi dati, confermata anche da recenti accessi presso le Sedi, si è riscontrato che l'attività di trasferimento delle somme (che si pone a valle dell'esito di “accoglimento” in Verifica) non è stata sempre seguita con le modalità procedurali previste dalla normativa vigente^[1], con conseguente stratificazione di una giacenza molto critica su scala nazionale.

Peraltro, a seguito dell'integrazione degli Enti, il movimento finanziario da una gestione all'altra avviene nell'ambito dello stesso Istituto e, pertanto, non può che seguire un regime di correntezza e tempestività. Per questo motivo, nel corso dell'anno corrente, sarà introdotto

uno specifico indicatore collegato al tempo intercorrente tra l'esito della ricongiunzione e la trattazione del movimento finanziario.

Riguardo alla giacenza critica, riferita alle ricongiunzioni definite fino all'anno di competenza 2013, si è inteso dedicare uno specifico progetto di smaltimento con rilevanza nazionale e apposito monitoraggio a cura della Direzione Centrale.

Tale progetto avrà durata biennale, quindi l'obiettivo per il 2014 è l'abbattimento del 50% della giacenza esistente al 30/06/2014, ferma restando la tempestiva lavorazione del pervenuto.

7) Flussi contributivi

Nell'ambito dell'area flussi, in particolare per quanto riguarda le aziende che operano con il sistema UniEmens, l'avvio della nuova procedura Gestione Contributiva può aver determinato carichi di lavoro particolarmente consistenti per la cui soluzione è possibile attivare appositi progetti di miglioramento di livello nazionale.

Le attività interessate, per il cui monitoraggio sono stati comunicati i nuovi codici con messaggio n. 5418 del 17.6.2014, sono le seguenti:

- **Gestione rettifiche** (codice NRET11 - NRET01): si riferisce alla lavorazione delle rettifiche per le quali è in corso il progressivo caricamento sugli archivi di gestione, secondo le modalità di flusso descritte nel predetto messaggio. In attesa del rilascio completo delle procedure di gestione si dovrà procedere all'azzeramento delle rettifiche per le quali viene sistemato il semaforo verde (durc interno art.1) e di quelle a seguito di variazione anagrafica (variazione csc e ca). L'obiettivo di smaltimento a fine anno sarà indicato con successivo messaggio dal momento in cui saranno pienamente operative le procedure di gestione.
- **Insoluti parziali DM 2013** (codice N46873) e **Insoluti totali DM 2013** (codice N46875): si riferisce alla lavorazione delle denunce parzialmente o totalmente insolte in ambiente nuovo recupero crediti (NRC);
- **Illeciti penali Aziende DM** (codicicorrispondenti): anche per la gestione degli illeciti penali, emissione e invio diffide o denunce, è possibile attivare piani per lo smaltimento sia delle giacenze da nuovo DM 2013 che di sacche di arretrato riferite al vecchio flusso DM.

L'obiettivo, da raggiungere entro il 31/12/2014, per tali progetti è il seguente:

- per gli insoluti totali e parziali: il conseguimento dell'indice di deflusso pari a 1;
- per gli illeciti diffidati ante 08 (cod. 14/O 46880): azzeramento della giacenza al 30/6/2014;
- per gli illeciti diffidati post 07 (cod. 14/O 46882): il conseguimento dell'indice di deflusso pari a 0,80.
-

8) Ricorsi

A conclusione delle attività previste con la circolare n. 29/2013 permangono alcuni elementi di criticità nelle regioni di seguito elencate con l'associazione al prodotto cui porre particolare attenzione:

INCAS: Lombardia, Lazio, Campania, Basilicata, Puglia, Sicilia, Abruzzo

DICA: Lombardia, Liguria, Marche, Puglia, Sicilia, Campania

RIOL: Basilicata, Puglia, Sicilia

Le attività previste dalla circolare 29/2013 dovranno essere tassativamente completate entro il prossimo 31 dicembre 2014.

Liste pensioni da verificare

L'attività di verifica delle pensioni, tramite la gestione delle liste di anomalie evidenziate dal centro, è diventata negli anni sempre più strategica ed è oggi la principale modalità di pulizia della banca dati delle pensioni, favorendo i volumi maggiori di ricostituzioni d'ufficio, correzione di dati, revoche di prestazioni, ma anche contrastando l'insorgenza di indebiti o la stratificazione degli arretrati da conguagliare.

Per questo motivo, entro a partire dalla seconda metà dell'anno verrà introdotto uno specifico indicatore nel Cruscotto direzionale per le attività eseguite con le due procedure:

- *Pensioni da verificare – Liste per sedi*
- *Pagamento unificato pensioni – Liste scarti per sedi.*

L'indicatore di qualità, prenderà a riferimento la "stratificazione della giacenza", vale a dire il numero di anomalie ancora presenti nelle liste in relazione al periodo in cui si sono generate. Esempio:

Oltre 360 giorni	Da 181 a 360 giorni	Da 91 a 180 giorni	Da 1 a 90 giorni
------------------	---------------------	--------------------	------------------

L'attività, pur non rientrando specificatamente nei PRM, verrà quindi monitorata ai fini dell'indicatore di qualità all'interno del cruscotto direzionale.

Sistema di valutazione dei risultati

Il Direttore Regionale è responsabile del raggiungimento complessivo degli obiettivi contenuti in ogni singolo progetto di miglioramento della regione.

I direttori provinciali e i dirigenti delle aree manageriali, sia a livello provinciale che regionale, condividono la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi collegati ai PRM, con riferimento alla percentuale di realizzazione sull'insieme dei progetti assegnati alla regione.

Ciascun progetto dovrà essere assegnato ad un dirigente individuato dal Direttore regionale, che sarà responsabile dell'obiettivo di smaltimento e della gestione delle risorse individuate per la realizzazione del progetto.

il risultato raggiunto nell'ambito del PRM assegnato concorrerà alla formulazione delle proposte di valutazione della qualità della prestazione individuale che i Direttori regionali debbono formulare annualmente.

Le risorse umane impiegate nella realizzazione dei PRM dovranno essere rendicontate, oltre che nelle apposite schede predisposte nelle cartelle di Piano budget, attraverso l'utilizzo del modulo SAP Time Sheet, indicando il CIC della Sede Regionale associato al dirigente

responsabile del PRM.

Per quanto riguarda la consuntivazione degli indicatori relativi all'impiego delle risorse umane, tale personale verrà comunque considerato come impiegato nelle aree di produzione.

I report di monitoraggio dell'andamento dei piani regionali, oltre che attraverso le tradizionali procedure di gestione della produzione, saranno resi disponibili mensilmente in forma aggregata nell'apposita cartella del Piano budget 2014.

Il Direttore Generale

Nori

[1] Gli aspetti amministrativi connessi al trasferimento somme sono disciplinati dall'art. 5 della legge 29/1979; il relativo percorso procedurale, nell'ambito del processo di ricongiunzione, è riepilogato nel messaggio Hermes n. 7327 del 3/5/2013 (sulla parte contabile vedi anche messaggio n. 10613 del 25/6/2012).