

**Articolo 18**  
**(Direzioni regionali)**

1. Le Direzioni regionali assicurano la governance dei processi istituzionali, ausiliari e di supporto, garantendo l'attuazione degli indirizzi e dei programmi definiti dalla Direzione generale.
2. Le Direzioni regionali hanno la responsabilità complessiva della gestione e rispondono dei risultati conseguiti derivanti dall'impiego delle risorse loro assegnate.
3. Presso ciascuna Direzione regionale è costituita la Conferenza regionale dei Direttori territoriali, presieduta dal Direttore regionale, con la funzione di realizzare la programmazione, l'integrazione e lo sviluppo equilibrato dei livelli di servizio in tutte le strutture della regione.
4. Presso ciascuna Direzione regionale sono costituite la Conferenza dei Coordinatori legali e dei Coordinatori medico/legali, indette dal Direttore regionale, al fine di assicurare omogeneità di comportamento tecnico-professionale degli uffici legali e sanitari sul territorio.
5. La Direzione regionale, nell'ambito di competenza territoriale, esercita le funzioni di:
  - a) conferire l'incarico di Direzione territoriale, d'intesa con il Direttore generale;
  - b) attribuire ai dirigenti gli incarichi di responsabili delle Aree della Direzione regionale; attribuire ai dirigenti gli incarichi di responsabili delle Aree delle Direzioni territoriali tenuto conto delle proposte dei rispettivi Direttori; attribuire la titolarità delle posizioni organizzative sulla base delle indicazioni del Nucleo di valutazione regionale costituito a norma della vigente disciplina in materia;
  - c) definire, per tutte le strutture del territorio, attraverso la Conferenza regionale, tenuto conto delle proposte dei Direttori territoriali ed in conformità agli indirizzi della Direzione generale, le direttive regionali di:
    - i. sviluppo organizzativo e funzionale;
    - ii. orientamento produttivo;
    - iii. gestione delle risorse umane;
    - iv. attuazione dell'azione formativa;
    - v. attuazione delle misure per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, ai sensi del D.Lgs. 626/94 e successive modifiche e

integrazioni;

vi. comunicazione e relazione con le istituzioni esterne;

- d) avviare il processo di programmazione e budget delle Direzioni territoriali sub regionali, coordinando, nell'ambito della Conferenza regionale, l'attività programmatica al fine di renderne coerenti i programmi ed i progetti con le linee strategiche e di indirizzo degli organi di vertice;
- e) gestire la fase di negoziazione dei budget finalizzata alla elaborazione della proposta complessiva a livello regionale da sottoporre al Direttore generale, tenendo conto delle esigenze e specificità rappresentate dai direttori territoriali e delle linee programmatiche delle Direzioni centrali;
- f) assegnare i budget ai Direttori territoriali che ne assumono la responsabilità;
- g) assicurare la funzione di controllo di regolarità amministrativa e contabile, al fine di garantire la correttezza e la legittimità dell'azione amministrativa dell'INPS nell'ambito territoriale di competenza;
- h) esercitare la funzione di verifica dei livelli di qualità dei servizi e dei processi nelle strutture della regione, anche con riferimento all'attuazione di efficaci procedure di prevenzione e diminuzione dei rischi aziendali;
- i) attuare i processi di integrazione interistituzionale, ricercando le possibili sinergie con i soggetti pubblici e privati operanti a livello regionale nello svolgimento delle funzioni e dei servizi, in conformità alle direttive della Direzione generale;
- j) elaborare, con cadenza annuale, i piani di sviluppo territoriale regionale di cui al successivo art. 25, comma 2, da sottoporre alla approvazione della Direzione generale;
- k) formulare proposte di modifica riguardanti la dislocazione, gli ambiti territoriali, le competenze delle strutture sul territorio ed attuare le deliberazioni degli Organi in materia di decentramento;
- l) gestire i processi di assegnazione delle risorse umane, nell'ambito della dotazione organica assegnata e secondo le modalità e le procedure previste dalla normativa vigente;
- m) provvedere, nei limiti del proprio budget, all'ottimale utilizzo delle risorse strumentali necessarie per il funzionamento delle strutture territoriali di competenza;
- n) esercitare il coordinamento e la gestione delle attività di vigilanza:
  - i. formulando, in ambito regionale e sulla base dell'individuazione

- delle aree a rischio, il budget annuale dell'attività;
  - ii. fissando le linee di indirizzo per un'efficace lotta all'evasione ed elusione contributiva, anche in sinergia con altre Pubbliche Amministrazioni;
  - iii. monitorando gli esiti, diretti ed indiretti, dell'attività ispettiva;
  - o) esercitare, nell'ambito degli indirizzi stabiliti dagli Organi e delle direttive gestionali emanate dal Direttore generale, il coordinamento delle attività professionali legale, medico/legale e tecnico/edilizia, definendo gli interventi necessari al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia verificando l'andamento e i risultati delle attività professionali;
  - p) concordare con le Direzioni centrali interessate, compatibilmente con i budget assegnati, la messa a disposizione di risorse necessarie alla realizzazione di interventi predeterminati dalla Direzione Generale.
6. La Direzione regionale assicura le funzioni abilitanti e di supporto alle Direzioni territoriali:
- gestione delle risorse umane e strumentali;
  - organizzazione;
  - flussi contabili e finanziari;
  - comunicazione.
7. Il Direttore regionale assume, per la struttura cui è preposto, la veste di "datore di lavoro" ai sensi del D.Lgs. n. 626/1994 e successive modifiche ed integrazioni.

## **Articolo 19**

### **(Direzioni metropolitane e provinciali)**

1. Le Direzioni metropolitane e provinciali, tenuto conto delle direttive regionali, esercitano le funzioni di:
  - a) controllo della produzione e della qualità dei servizi;
  - b) analisi e monitoraggio dei flussi contabili e finanziari;
  - c) gestione delle attività di vigilanza e delle sofferenze creditizie;
  - d) gestione dei processi ausiliari delle attività professionali;
  - e) attuazione del processo di programmazione e controllo del budget.
2. I Direttori metropolitani e provinciali, tenuto conto delle direttive regionali:
  - a) sono preposti al coordinamento ed al controllo delle Agenzie e dei Punti INPS operanti all'interno delle articolazioni territoriali di competenza;

- b) esercitano i poteri di direttiva normativa e procedurale, di definizione dei criteri di organizzazione del lavoro e di impiego delle risorse;
- c) assicurano, negli atti e nei provvedimenti adottati dai titolari di posizione organizzativa, il rispetto delle condizioni di legittimità e di regolarità degli atti e delle direttive operative, sulla base delle metodologie emanate dalla Direzione generale e secondo le modalità fissate dalla Direzione regionale;
- d) garantiscono l'adozione dei provvedimenti necessari al contenimento dei rischi aziendali e al controllo del processo produttivo, in aderenza alle linee definite dalla Direzione generale e secondo le modalità indicate dalla Direzione regionale;
- e) formulano proposte per la costituzione del budget di loro competenza, provvedono alla relativa gestione, rispondono delle risorse utilizzate e degli obiettivi conseguiti;
- f) assumono la veste di "datore di lavoro", ai sensi del D.Lgs. n. 626/1994 e successive modifiche ed integrazioni, per le strutture territoriali di competenza;
- g) stante la responsabilità complessiva dei Direttori sull'andamento e sui risultati conseguiti in tutte le unità organizzative rientranti nell'area territoriale di riferimento, ad essi fanno capo le funzioni gestionali e di responsabilità esterna, anche ai fini della predeterminazione del Giudice territorialmente competente ai sensi del terzo comma dell'art. 444 del C.P.C. in materia di riscossione dei contributi;
- h) garantiscono il coordinamento e l'uniformità del livello di servizio su tutto il territorio;
- i) disciplinano le modalità di organizzazione dei servizi al pubblico e gli orari di apertura dei punti di servizio secondo le linee di indirizzo e le direttive emanate dalla Direzione generale e dalla Direzione regionale.

## **Articolo 20**

### **(Funzione di produzione)**

1. Le attività produttive delle Direzioni metropolitane e provinciali si articolano in:
  - a) Funzioni di produzione di *back office*, che comprendono la gestione dei flussi assicurativi e contributivi, nonché la gestione dei conti contributivi individuali degli assicurati e dei soggetti contribuenti, sono realizzate da unità

organizzative specializzate ubicate all'interno della Direzione metropolitana o provinciale o, per esigenze di opportunità economica e di competenze disponibili, in strutture interprovinciali specializzate direttamente dipendenti dalla Direzione regionale;

b) Funzioni di produzione e consulenza di *front office*, ubicate presso le Agenzie ed i Punti INPS, che comprendono:

- la gestione del complesso di attività inerenti l'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;
- la gestione della liquidazione delle prestazioni per l'invalidità civile;
- la gestione delle attività che riguardano tutti gli aspetti del rapporto con i soggetti contribuenti.

## **Articolo 21 (Agenzie)**

1. Le Agenzie fanno capo alla Direzione metropolitana o provinciale che ha competenza sul bacino territoriale di appartenenza.
2. L'istituzione delle Agenzie è prevista nel piano di decentramento territoriale dei servizi deliberato dal Consiglio di Amministrazione, su proposta del Direttore generale; i conseguenti provvedimenti di attuazione sono adottati dal Direttore regionale competente.
3. L'istituzione delle Agenzie, risponde a criteri di fattibilità basati su una metodologia di valutazione costi/benefici articolata:
  - a) sull'individuazione del bacino di utenza, tenuto conto dei parametri di riferimento fissati nel regolamento di attuazione del decentramento territoriale approvato dal Consiglio di Amministrazione;
  - b) sull'analisi del livello di soddisfazione delle attese di servizio dei cittadini e delle aziende, sia in termini di tempestività e qualità dei servizi, sia in termini di accessibilità alle strutture dell'Ente, considerando le caratteristiche territoriali degli insediamenti abitativi e il sistema viario e dei trasporti;
  - c) sulla comparazione dei valori di stima del miglioramento dei livelli di funzionalità e di qualità dei servizi conseguibili dalle Agenzie ed il bilancio tra costi emergenti e costi cessanti connessi alla riconfigurazione dell'assetto di

servizio, anche tenuto conto delle possibilità di interazione e di erogazione dei servizi consentita dalle tecnologie telematiche.

4. Lo sviluppo del decentramento mediante costituzione di Agenzie sul territorio deve rispondere, in via prioritaria, alle esigenze di economicità della gestione e di prossimità con l'utenza.
5. Fatta salva l'erogazione dei servizi di cui agli articoli precedenti, le Agenzie possono assicurare l'erogazione di ulteriori servizi, in relazione alle caratteristiche del territorio servito, dell'utenza di riferimento e delle possibili sinergie con altre Pubbliche Amministrazioni.

## **Articolo 22** **(Punti INPS)**

1. I Punti INPS sono moduli organizzativi dipendenti dalle Agenzie territoriali che l'Istituto, ricorrendo condizioni predeterminate, può istituire in sinergia con altre Pubbliche Amministrazioni, per realizzare una maggiore prossimità all'utenza.
2. L'istituzione dei Punti INPS, è determinata dal Direttore Regionale sulla base di appositi piani annuali di sviluppo territoriale approvati dalla Direzione generale; il Direttore metropolitano o provinciale formula le proposte di decentramento territoriale,
3. La Direzione generale definisce lo schema del protocollo che regola i rapporti tra l'Istituto e le altre Amministrazioni presenti nei Punti INPS.
4. L'istituzione dei Punti INPS deve garantire:
  - a) il conseguimento di economie di costi insediativi ed organizzativi
  - b) l'integrazione logistica e/o funzionale con altri soggetti pubblici;
  - c) l'erogazione di servizi e prodotti individuati sulla base di esigenze specifiche del territorio di riferimento e della tipologia di utenza di destinazione;
  - d) l'elevazione della qualità del servizio attraverso il miglioramento della soddisfazione degli utenti e dei portatori di interessi di riferimento, unito al mantenimento o elevazione dei parametri di efficacia del servizio stesso.
5. I Punti INPS possono essere:
  - a) Punti INPS rivolti a zone a basso insediamento abitativo ed aventi difficoltà di collegamento con le strutture dell'Istituto già esistenti, ovvero ad aree cittadine periferiche o a zone urbane nelle quali non ricorrano le condizioni per l'istituzione di Agenzie;

- b) Punti INPS integrati, rivolti a particolari fasce di utenti ovvero ad attività strettamente correlate ad altre funzioni pubbliche, specie in materia di servizi legati alle politiche attive del lavoro.