



125 ANNI AL SERVIZIO DEL
NOSTRO TERRITORIO

I VALORI DELL'INPS NEL
RENDICONTO SOCIALE 2022

DELLA DIREZIONE
REGIONALE CAMPANIA

La Carta dei Valori



Le dimissioni di coscienza

Fondo Previdenza Quotidiani

Annuncio

Un dipendente su due si dice pronto a lasciare il posto di lavoro se i valori dell'azienda non sono in linea con i propri (45% in Uk, 51% negli Usa)

MILANO FINANZA

I VOSTRI SOLDI IN GESTIONE PENSIONE & PREVIDENZA

Sondaggio Odoxa per Oracle

Un lavoratore europeo su quattro afferma che potrebbe dimettersi dal proprio incarico per entrare in un'azienda più in linea con i propri valori.

La scelta di un lavoro che abbia un impatto positivo sulla società e sul Pianeta è indicata come la più importante da operare nella vita

Eni con l'Italia.

la Repubblica

I giovani sono ancora più inclini a tagliare i ponti

Oltre quattro su dieci della Generazione Z e dei Millennials dichiarano di aver già abbandonato un incarico per motivi etici (44% in Uk, 48% negli Usa).

Mugabe si dimette, finisce dopo 37 anni la signoria più lunga d'Africa

PIÙ POTENTI DEI REGIMI

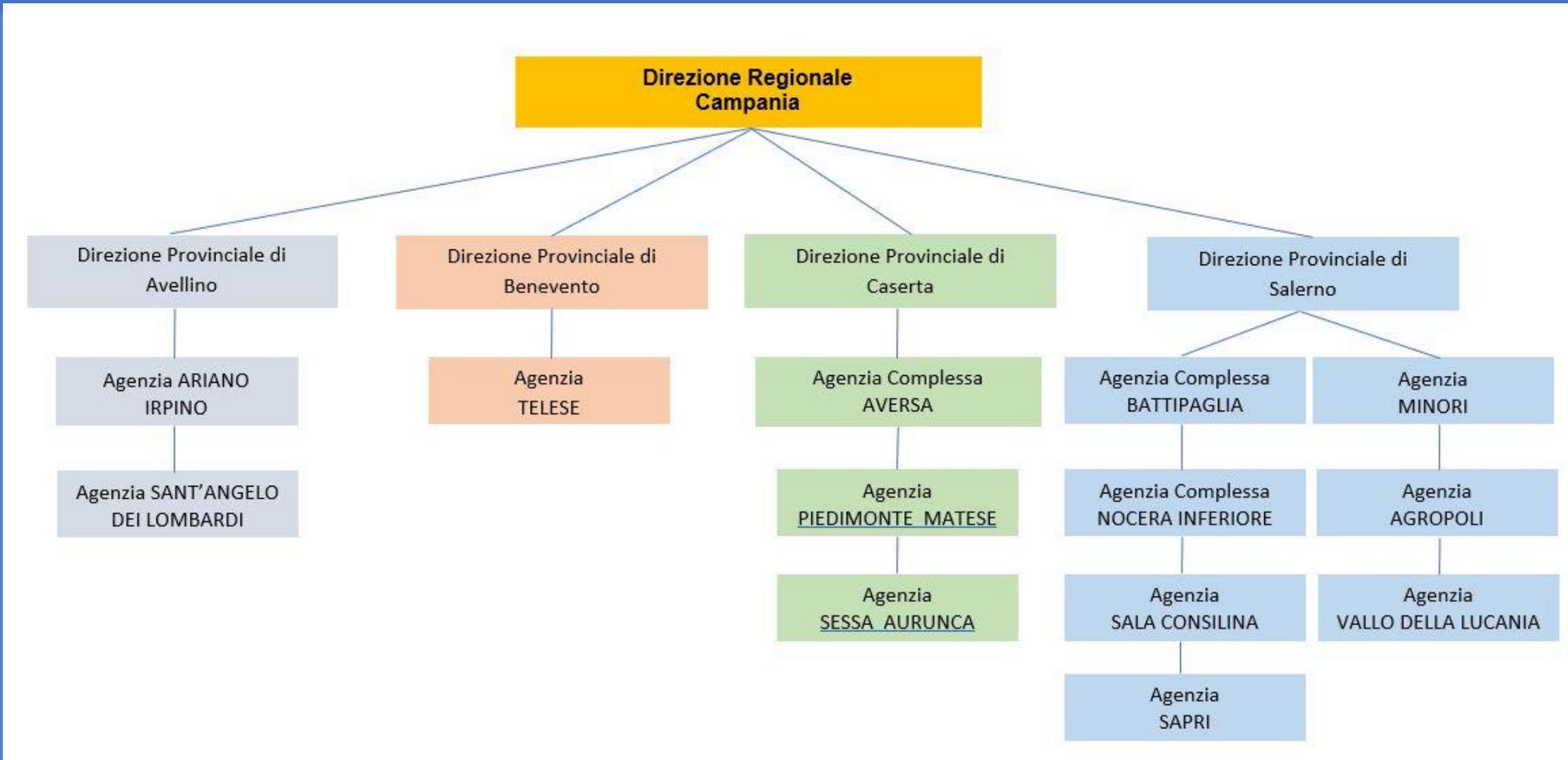
QUEI MONOPOLI CHE INSIDIANO LA DEMOCRAZIA

Eni con l'Italia.

**lasessf ang s asg srgasrgas
rgasrggrggcora più inclini
asefsefsgrgrgssfxs tagliare i
pont
Rsgasrgsrgxfgvargg
Fr sgrgrgr gdrgasrgrg rg rg rdsg
aarsgrtgretreg rtg et ert**

eni.com

DIREZIONE REGIONALE CAMPANIA



STRUTTURE E BACINO DI UTENZA

Sede provinciale Caserta

2 Agenzie territoriali
1 Agenzia complessa

- ❖ Abitanti 922.965
- ❖ Art/Com 43.789
- ❖ Gestione Separata 8.203
- ❖ Aziende 24.509

Sede provinciale Benevento

1 Agenzia territoriale

- ❖ Abitanti 265.055
- ❖ Art/Com 13.408
- ❖ Gestione separata 3.096
- ❖ Aziende 8.456

Sede provinciale Salerno

5 Agenzie territoriali
2 Agenzie complesse

- ❖ Abitanti 1.064.493
- ❖ Art/Com 66.841
- ❖ Gestione separata 11.985
- ❖ Aziende 36.413

Sede provinciale Avellino

2 Agenzie territoriali

- ❖ Abitanti 401.451
- ❖ Art/Com 20.217
- ❖ Gestione separata 4.452
- ❖ Aziende 11.358



An illustration on the left side of the page shows a hand in a white shirt cuff and blue suit sleeve holding a large red heart. The background is a light blue gradient.

Integrità

Siamo consapevoli dell'importanza del nostro contributo alla cultura della previdenza. Come servitori dello Stato **abbiamo l'obbligo di agire sempre nel rispetto della legge, in maniera responsabile** e con la **massima attenzione**, attenendoci ai **principi di legalità, correttezza** professionale, **etica** e **lealtà**. L'**integrità morale, l'onestà, la rettitudine** nello svolgimento del nostro servizio sono regole a cui ci ispiriamo e che **guidano le nostre attività quotidiane**.

- **Valutiamo ogni situazione con equilibrio e misura**
- **Siamo consapevoli dell'obbligo assunto in qualità di servitori dello Stato**
- **Agliamo in modo conforme al diritto in ogni situazione**
- **Decidiamo con indipendenza di giudizio, liberi da ingerenze esterne e da condizionamenti personali**
- **Siamo consapevoli delle responsabilità etico-giuridiche e deontologiche che assumiamo nell'esercizio dei nostri doveri**

I
N
T
E
G
R
I
T
À

SERVITORI
DELLO STATO

| ENTI COINVOLTI | PROTOCOLLI/CONVENZIONI |
|---|--|
| INPS/INAIL/INL/OO.SS. LAVORATORI AGRICOLI/ ORGANIZZAZIONI DATORIALI | ATTIVAZIONE DELLA SEZIONE TERRITORIALE DI CASERTA DELLA RETE DEL LAVORO AGRICOLO DI QUALITA' |
| PROCURA NAPOLI NORD/GUARDIA DI FINANZA | PROTOCOLLO INVESTIGATIVO IN MATERIA DI FRODI IN DANNO DELL'INPS |
| TRIBUNALE DI SANTA MARIA CAPUA VETERE | RINNOVO PROTOCOLLO PER ACCENTRAMENTO OPERAZIONI PERITALI INVALIDITÀ CIVILE |

| NUMERO POSIZIONI DI RESPONSABILITA' CONTABILE GESTITE DALLA DR | IMPORTO DEI RECUPERI EFFETTUATI 2022 |
|--|--------------------------------------|
| 46 | <u>6.624.378,84</u> |

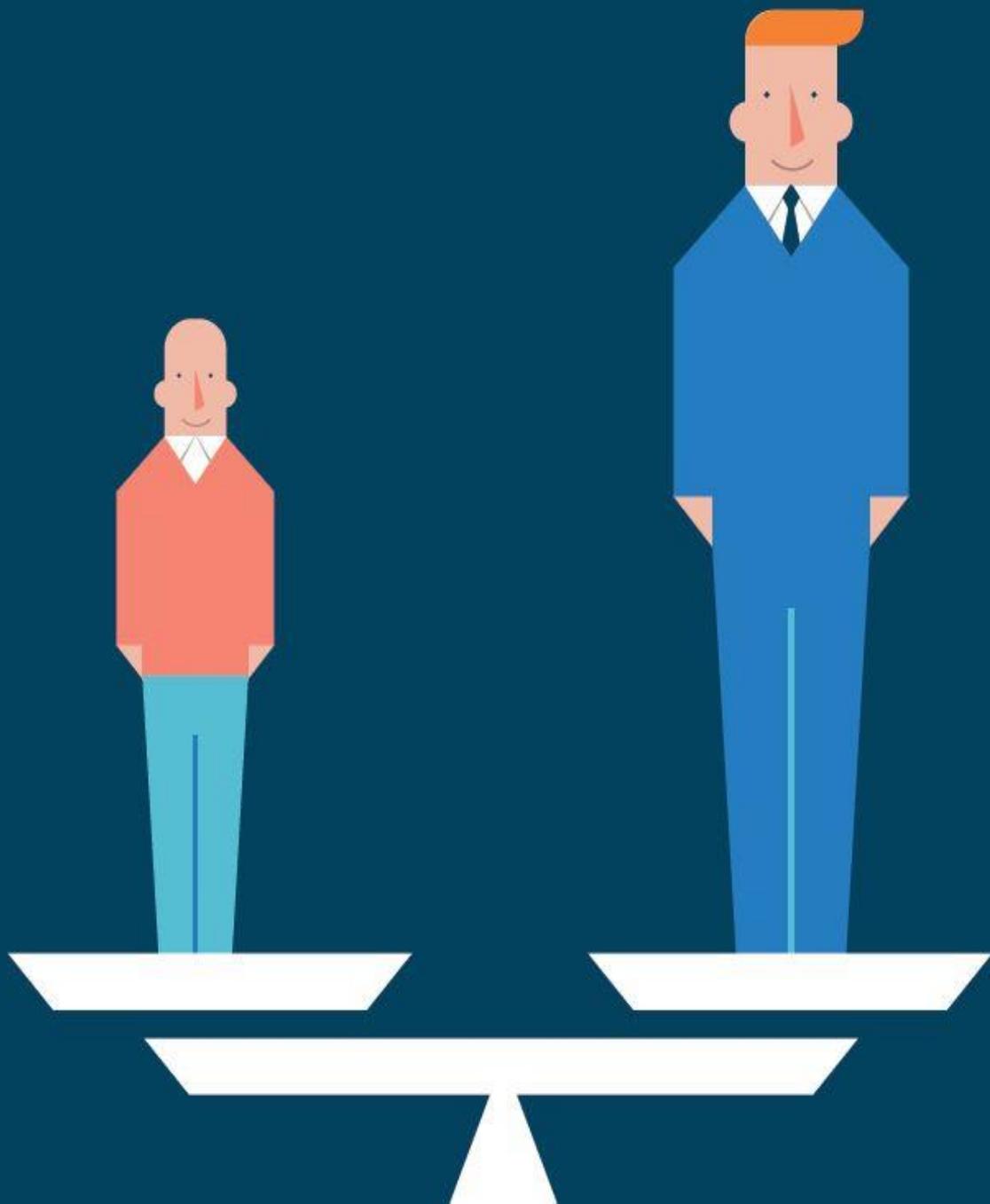
RISPETTO
DELLA LEGGE

NUMERO RICHIESTE DI VERIFICA
DELL'AUTORITA' GIUDIZIARIA SU PERCETTORI
RDC

2233

Nuclei percettori di Rdc/PdC con almeno
una revoca/decadenza per anno* e regione

| | Anno 2020 (Gennaio - Dicembre) | | Anno 2021 (Gennaio - Dicembre) | | Anno 2022 (Gennaio - Dicembre) | |
|------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| | Nuclei revocati dal diritto | Nuclei decaduti dal diritto | Nuclei revocati dal diritto | Nuclei decaduti dal diritto | Nuclei revocati dal diritto | Nuclei decaduti dal diritto |
| Campania | 2.185 | 47.419 | 18.431 | 65.876 | 15.154 | 54.628 |
| Italia | 25.002 | 256.367 | 107.454 | 344.269 | 72.690 | 268.358 |
| incidenza % | 9 | 18 | 17 | 19 | 21 | 20 |



Equità

L'**equità di trattamento** fa parte del nostro modo di essere. In tutti i rapporti interni ed esterni, il nostro operato poggia le basi sui valori di **imparzialità, trasparenza ed orientamento alla cura dei diritti degli utenti.**

Nel riconoscere la complessità delle sfide sociali e i bisogni che le contraddistinguono siamo consapevoli dell'esigenza di gestire i procedimenti con la **partecipazione dei portatori degli interessi coinvolti.**

- **Riserviamo il migliore servizio e garantiamo a tutti gli utenti un adeguato accesso alle prestazioni**
- **Siamo imparziali ed obiettivi nelle decisioni**
- **Assicuriamo la massima trasparenza in ogni fase della nostra attività**
- **Promuoviamo la correttezza dei comportamenti come regola che ci ispira nello svolgimento delle attività quotidiane**
- **Trattiamo i nostri utenti, esterni ed interni, con discrezione e rispetto dei diritti**

EQUITÀ

Promuoviamo la
correttezza dei
comportamenti
come regola

| Entrate contributive (riscossioni) recupero crediti e vigilanza documentale | | |
|--|---------------|---------------|
| ANNO | 2021 | 2022 |
| IMPORTO | 3.035.933.052 | 3.334.346.553 |

| Attività di Vigilanza Ispettiva 2022 | | | |
|--------------------------------------|--------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| aziende irregolari | addebiti | lavoratori in nero scoperti | rapporti di lavoro disconosciuti |
| 387 | € 33.016.965 | 47 | 1.346 |



Collaborazione

Crediamo nel valore della condivisione della professionalità e delle esperienze per migliorare il nostro Istituto e garantire un servizio migliore agli utenti. **Ognuno di noi**, ad ogni livello e grado di responsabilità, **arricchisce l'Istituto di nuove conoscenze e competenze, condividendo**, in modo costruttivo e leale, **idee, tecnologie e risorse**.

- Favoriamo la diffusione di informazioni, buone prassi e buoni esempi, trasmettendo conoscenze e competenze
- Instauriamo buoni rapporti e promuoviamo la cooperazione con Istituzioni e partner di servizio
- Riconosciamo i nuovi colleghi come una risorsa ed un'opportunità di arricchimento personale e professionale
- Contribuiamo a creare un clima sereno ed un ambiente di lavoro motivante, produttivo e accogliente
- Siamo orientati al raggiungimento degli obiettivi attraverso il lavoro di squadra

COLLABORAZIONE

SOTTOSCRIZIONE DI CONVENZIONI E PROTOCOLLI CON ALTRE
AMMINISTRAZIONI/INTERMEDIARI

Ordine dei Commercialisti

Patronati

CONDIVISIONE

PUNTO CLIENTE Comune di SAN GREGORIO MAGNO

PUNTO CLIENTE Comune di GIFFONI VALLE PIANA

PUNTO CLIENTE Comune di SAN RUFO

REGIONE CAMPANIA PER ACCENTRAMENTO
ACCERTAMENTO SANITARIO INVALIDITA' CIVILE

COLLABORAZIONE

SOTTOSCRIZIONE DI CONVENZIONI E PROTOCOLLI CON ALTRE
AMMINISTRAZIONI/INTERMEDIARI

Università degli Studi del Sannio tirocinio Curriculare c/o
INPS

CONDIVISIONE

Università Salerno Iniziative accademiche a sostegno di
qualificazione, riqualificazione e aggiornamento
professionale dei dipendenti pubblici

Università di Napoli Federico II Iniziative accademiche a
sostegno di qualificazione, riqualificazione e
aggiornamento professionale dei dipendenti pubblici



Rispetto

L'Istituto è fatto di persone e si rivolge alle persone, per questo siamo convinti che la qualità del servizio che forniamo dipenda anche dalle relazioni che instauriamo con gli altri, e in particolare **dal rispetto dei nostri impegni, dei colleghi e degli utenti**. Tutto ciò ci permette di assolvere al nostro mandato sociale.

- **Teniamo sempre a mente la dimensione umana all'interno del contesto lavorativo sia nei confronti dei colleghi che dei nostri utenti**
- **Riconosciamo la centralità della persona e del lavoro dei colleghi**
- **Instauriamo i rapporti interni ed esterni nel rispetto dei ruoli, riconoscendo anche le responsabilità che ne derivano**
- **Adottiamo misure idonee a prevenire fenomeni di mobbing e a promuovere le pari opportunità**
- **Accogliamo in modo positivo le differenze di genere, religione e cultura**

FATTO DI
PERSONE

RISPETTO

DIREZIONE REGIONALE CAMPANIA

1169 DIPENDENTI

- | | |
|--|------------|
| ▪ <i>Baby boomers nati tra il 1946 e il 1964</i> | 628 |
| ▪ <i>La Generazione X nati tra il 1965 e il 1980</i> | 465 |
| ▪ <i>La Generazione Y o i Millennials nati tra il 1981 e il 1996</i> | 76 |

SI RIVOLGE
ALLE
PERSONE

QUALITÀ
DEL
SERVIZIO

8.276.706 PRODOTTI DEFINITI

INDICATORE
DI PRODUTTIVITA' 2022

134,56

RISPETTO
DEGLI
IMPEGNI

RISPETTO

| NASPI TEMPI DI DEFINIZIONE | Entro 15 gg | % su totale | Tra 16 e 30 gg | % su totale | Tra 31 e 45 gg | % su totale | totale |
|------------------------------|-------------|-------------|----------------|-------------|----------------|-------------|--------|
| Direzione regionale Campania | 67.856 | 61,9 | 18.451 | 16,8 | 9.459 | 8,6 | 87,3 |

| Invalidità civile - tempi medi di fase sanitaria e amministrativa | | | | | | |
|---|-------------------------------|------------------------------------|------------|-------------------------------|--------------------------|------------|
| Direzione Regionale Campania | 2021 | | | 2022 | | |
| | TEMPI MEDI GG. Fase sanitaria | TEMPI MEDI GG. Fase amministrativa | Tempi medi | TEMPI MEDI GG. Fase sanitaria | TEMPI MEDI GG. Fase amm. | Tempi medi |
| | 81,5 | 19,5 | 101 | 33,5 | 16 | 49,5 |

| PRESTAZIONE | TEMPI DI EROGAZIONE IN GIORNI |
|---------------------------------|-------------------------------|
| CIGO | 35 |
| CIGS | 12 |
| Fondi di Integrazione Salariale | 80 |



Competenza

Abbiamo un considerevole **patrimonio di competenze che mettiamo quotidianamente al servizio della collettività.** L'impiego e la valorizzazione del nostro know-how e della nostra esperienza contribuiscono a generare valore economico, sociale e culturale per il Paese. Lo **sviluppo e la crescita delle professionalità** interne **rappresentano** per noi **un valore strategico** perché ci consentono di fornire un servizio sempre migliore.

- **In ogni situazione cerchiamo di adottare soluzioni adeguate ai problemi affrontandoli con serenità di giudizio e bilanciamento degli interessi**
- **Cerchiamo di venire incontro alle esigenze dell'utenza in modo risolutivo, con puntualità e approfondendo l'analisi dei problemi, in un'ottica di miglioramento continuo**
- **Siamo consapevoli di avere degli obiettivi e siamo orientati a raggiungerli in modo sistematico riconoscendo il merito e accettando di essere valutati**
- **Siamo orientati ad avere una visione d'insieme del processo di lavoro**
- **Abbiamo interesse e cura del nostro aggiornamento professionale**

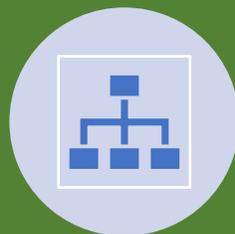
COMPETENZA X DIPENDENTI INPS



16 PROGRESSIONI
VERTICALI



434 PROGRESSIONI
ORIZZONTALI



12 INCARICHI DI
POSIZIONE
ORGANIZZATIVA

➤ 13.094 ORE DI FORMAZIONE
EROGATE DIPENDENTI SEDI INPS

➤ 144 ORE DI FORMAZIONE EROGATE
SU MATERIE ISTITUZIONALI A
DIPENDENTI DI ALTRE PP.AA.

➤ 58 Esperti di Materia regionali

➤ 15 BORSE DI STUDIO FINANZIATE PER
ACCESSO MASTER EXECUTIVE II
LIVELLO

COMPETENZA X ALTRI



➤ **FORMAZIONE DEI DIPENDENTI PUBBLICI E DEI LORO FAMILIARI ATTRAVERSO LE PRESTAZIONI WELFARE GESTIONE DIPENDENTI PUBBLICI**

➤ **FORMAZIONE EROGATE DA PERSONALE INPS A DIPENDENTI DI ALTRE PP.AA. 144 ORE**



Responsabilità

Lavoriamo quotidianamente **per supportare e sostenere le persone in tutte le fasi della vita**, in un contesto mutevole e complesso. **Rispettiamo gli impegni** assunti verso gli utenti, **erogando ogni giorno** con dedizione **migliaia di prestazioni** previdenziali e assistenziali.

- **Improntiamo l'attività professionale alla legalità e all'onestà, tutelando sempre l'immagine e la reputazione dell'Istituto nel rispetto delle regole di condotta**
- **Siamo consapevoli del grado di responsabilità personale assunta in ogni situazione di lavoro sia verso l'utente interno che nei confronti degli utenti esterni**
- **Siamo orientati agli obiettivi e svolgiamo con dedizione e concentrazione le attività istituzionali in cui siamo impegnati**
- **Portiamo a termine gli impegni assunti con tempestività e precisione**
- **Siamo consapevoli che il nostro lavoro contribuisce al benessere della collettività**

RESPONSABILITÀ

supportare
e sostenere
le persone

in tutte le fasi
della vita

AMMORTIZZATORI SOCIALI

| NASpi | | | | | | | | |
|---------------------|------------|---------|--------|--------|------------|---------|--------|---------|
| Regione Campania | 2021 | | | | 2022 | | | |
| | PRESENTATE | ACCOLTE | | | PRESENTATE | ACCOLTE | | |
| | | Femmine | Maschi | Totale | | Femmine | Maschi | Totale |
| | 102.694 | 49.653 | 43.386 | 93.129 | 128.215 | 58.012 | 52.057 | 128.215 |

| 2022 | CIGO | CIGD | CIGS | Fondi di Solidarietà | Totale |
|-------------|--------|------|-------|-------------------------|--------|
| beneficiari | 27.287 | 841 | 5.415 | 2.340 | 71.227 |

RESPONSABILITÀ

erogando ogni
giorno

migliaia di
prestazioni

PENSIONI LIQUIDATE 2022

AVELLINO

- Pensioni liquidate **10.647**
 - Di cui Invalidità Civile **6.150**
 - Di cui Assegni e pensione sociali **376**
- € 613,48**

**IMPORTO MEDIO
MENSILE
Regione
CAMPANIA
€ 615,74**

BENEVENTO

- Pensioni liquidate **7.437**
 - Di cui Invalidità Civile **4.081**
 - Di cui Assegni e pensione sociali **205**
- € 600,37**

CASERTA

- Pensioni liquidate **17.172**
 - Di cui Invalidità Civile **9.564**
 - Di cui Assegni e pensione sociali **1.256**
- € 615,69**

**€ 819,48
NAZIONALE**

SALERNO

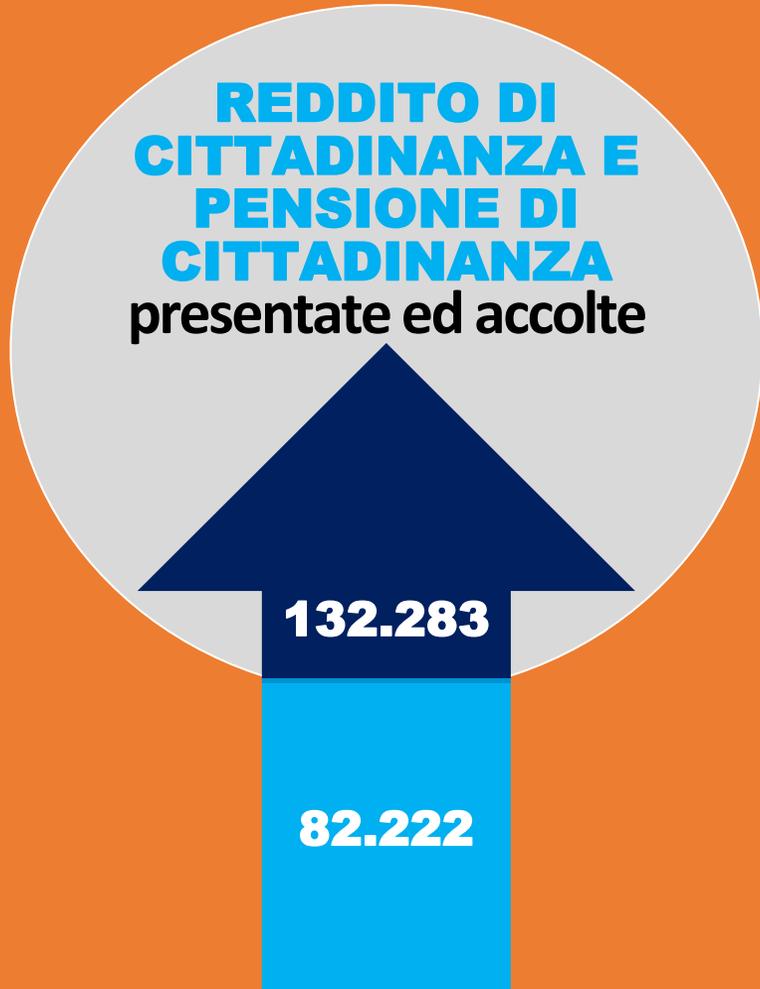
- Pensioni liquidate **25.531**
 - Di cui Invalidità Civile **13.280**
 - Di cui Assegni e pensione sociali **1.362**
- € 633,42**

RESPONSABILITÀ

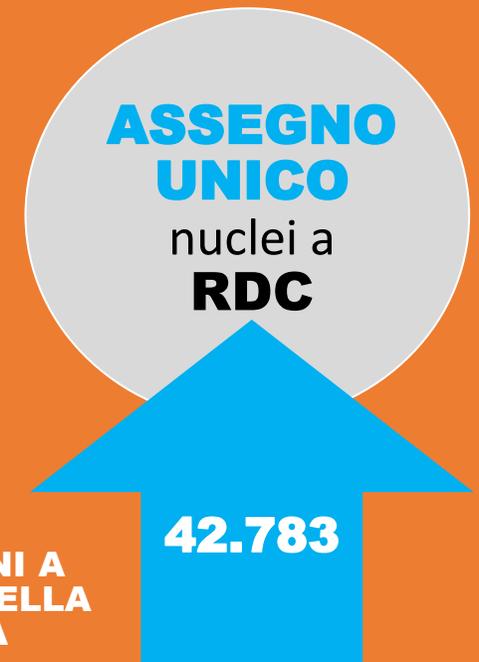
erogando ogni
giorno

Prestazioni di contrasto alla povertà
REGIONE CAMPANIA
2022

migliaia di
prestazioni



PRESTAZIONI A
SOSTEGNO DELLA
FAMIGLIA



RESPONSABILITÀ

erogando ogni
giorno

Prestazioni a sostegno degli anziani o dei non
autosufficienti

migliaia di
prestazioni

| PRESTAZIONI WELFARE | Assistenza Domiciliare- Long Term Care/RSA | Importi pagati HCP 2019/2022 |
|--------------------------------------|---|---------------------------------|
| Avellino | 1308 | 3.079.630,45 |
| Benevento | 981 | 2.074.291,47 |
| Caserta | 969 | 1.037.376,42 |
| Salerno | 2345 | 4.942.112,21 |
| Direzione regionale Campania (total) | 5603 | 11.133.410,55 |

RESPONSABILITÀ

REDDITO DI LIBERTÀ

CAMPANIA

erogando ogni
giorno

migliaia di
prestazioni



| | |
|--------------------------|--------------|
| ■ Domande presentate | 573 |
| ■ Domande istruite | 2 |
| ■ Domande in istruttoria | 9 |
| ■ Domanda non accolte | 278 |
| ■ Domande accolte | 284 |
| ■ Domande pagate | 284 |
| ■ Budget utilizzato | 1.406.400,00 |
| ■ Budget residuo | 4.222,00 |

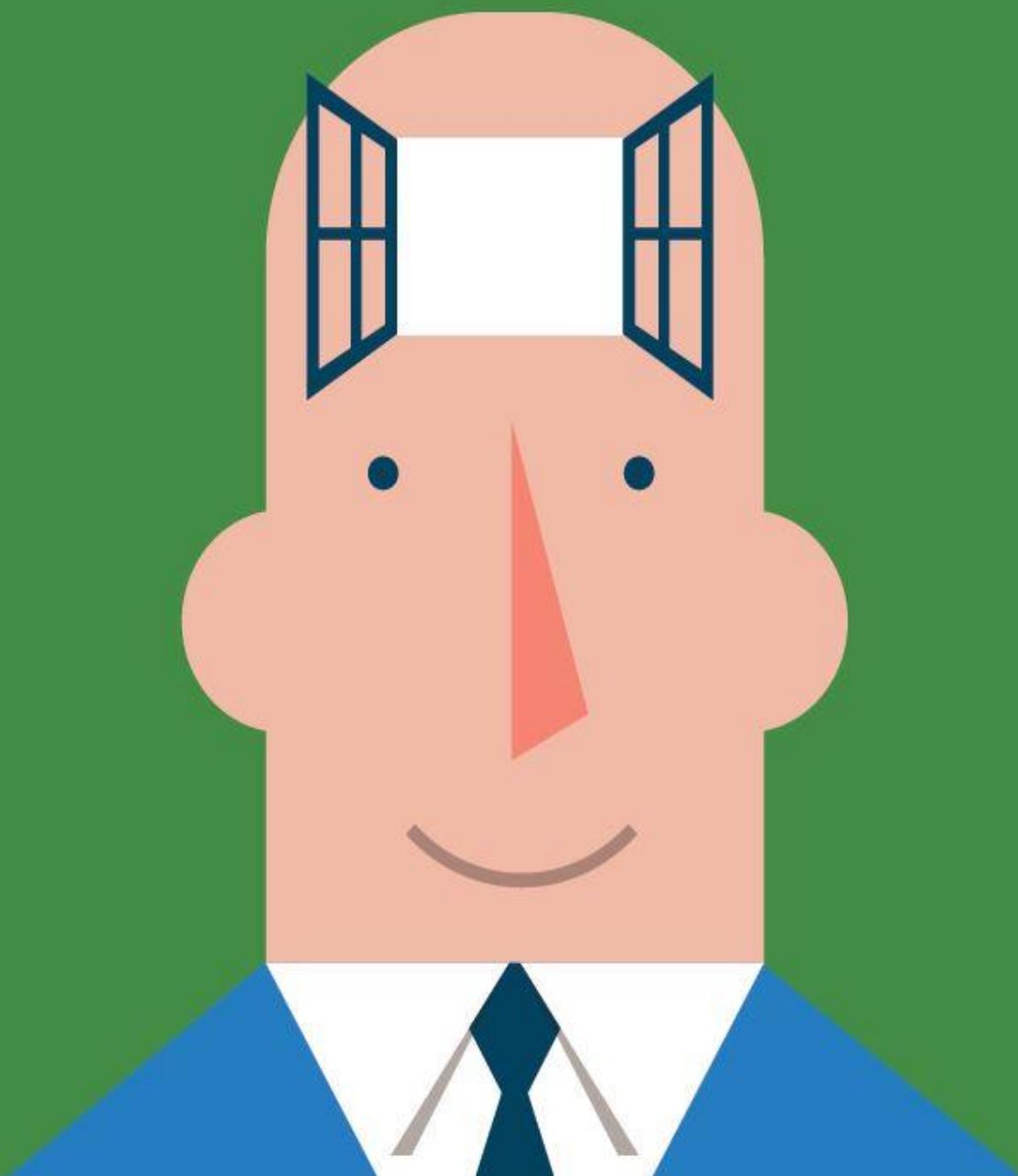
Importo necessario per liquidare le domande residue **€ 1.334.400**



Cortesia

L'agire cordiale è un nostro elemento distintivo nei rapporti con l'utente e con i colleghi, che **permette di** contenere la conflittualità e **favorire l'armonia nell'interazione** comunicativa. **La cortesia è il mezzo che decidiamo di usare per relazionarci con i nostri** diversi interlocutori, affinché essi si sentano **considerati, rispettati e valorizzati**.

- Ci poniamo sempre nella condizione di sentirci potenziali utenti del servizio reso
- Abbiamo cura e attenzione verso il nostro lavoro e verso le persone che ci circondano
- Ci relazioniamo in modo gentile ed educato con l'utente, usando un linguaggio consono al nostro ruolo
- Assumiamo comportamenti rispettosi della dignità delle persone con cui ci rapportiamo, rispondendo all'utenza in modo appropriato, equilibrato ed approfondito, consapevoli del ruolo istituzionale ricoperto
- Ci mostriamo comprensivi e sensibili verso l'utenza debole



Ascolto

Siamo consapevoli che **attraverso il confronto e il dialogo possiamo comprendere i bisogni e le aspettative** di colleghi e utenti. **L'ascolto deve** quindi **guidare le nostre azioni** e aiutarci a tradurre le richieste degli utenti **in soluzioni efficaci**.

- **Nel rispetto della privacy dei nostri utenti, tuteliamo la riservatezza delle informazioni di cui entriamo in possesso**
- **Analizziamo e risolviamo ogni richiesta con la massima attenzione, pazienza e confronto, dedicando il tempo necessario per soddisfare l'esigenza rappresentata**
- **Teniamo conto delle necessità particolari di ogni persona fornendo tutte le informazioni a nostra disposizione e analizzando a fondo le singole situazioni concrete**
- **Ascoltiamo le necessità degli utenti impegnandoci a trovare soluzioni efficaci**
- **Curiamo la comunicazione con l'utente e ricerchiamo il riscontro continuo sul livello di soddisfazione per il servizio reso**

CORTESIA E ASCOLTO





Soddisfazione dell'utente

Uno dei nostri principali obiettivi è assicurare nel tempo la soddisfazione dei nostri utenti. Nella nostra attività di servizio riteniamo importante instaurare relazioni di fiducia con i nostri interlocutori. In tale ottica, **i nostri servizi puntano alla** ricerca della **qualità**, all'**ascolto** e alla **soddisfazione dei bisogni diversificando l'approccio rispetto alle esigenze dell'utente.**

- **Ci facciamo carico delle esigenze e delle richieste dell'utente, abbiamo a cuore la loro soluzione fornendo risposte chiare, precise ed efficaci e teniamo conto dei loro riscontri**
- **Abbiamo sempre presente la dimensione del servizio come ragion d'essere e mission dell'Istituto**
- **Acquisiamo informazioni pertinenti e non eccedenti in relazione al servizio da erogare nel rispetto dei diritti dell'utente**
- **Adottiamo tutte le iniziative necessarie per evitare problemi e disfunzioni nell'erogazione dei servizi garantendo standard qualitativi costanti**
- **Assicuriamo l'accesso alle prestazioni da parte di utenti, assicurati e aziende favorendo le esigenze dei singoli e tenendo conto delle specificità**

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Direzione regionale Campania

Nazionale

PUNTEGGIO SODDISFAZIONE GLOBALE



INDICE DI SEDE



INDICE WEB



INDICE CONTACT SEDE



INDICE PATRONATO



ACCESSIBILITÀ



CAPACITÀ DI RISPOSTA





Impegno

Negli anni abbiamo posto l'utente al centro della nostra attività. **All'aumentare della complessità** dovuta ad un contesto sociale, politico e normativo in forte cambiamento, **rispondiamo con impegno sempre maggiore** utilizzando strumenti nuovi a supporto e a protezione degli utenti **per garantire un'adeguata capacità di risposta.**

- **Esprimiamo quotidianamente il senso del dovere che ci guida nel tenere fede agli impegni assunti facendo sì che sia percepito dal nostro utente**
- **Affrontiamo con tenacia situazioni nuove e complesse con spirito di iniziativa e capacità di adattamento**
- **Sappiamo trasformare le criticità in opportunità di miglioramento**
- **Sappiamo trovare la motivazione giusta per esprimere nel lavoro il massimo delle nostre capacità facendo tesoro delle esperienze lavorative sia individuali che di gruppo**
- **Conosciamo le linee operative dell'Istituto e le applichiamo ogni giorno nello svolgimento del nostro lavoro**

*utilizzando
strumenti
nuovi*

IMPEGNO

*per garantire
un'adeguata
capacità di risposta*

ALCUNI DEI PROGETTI PNRR REALIZZATI DA INPS NEL 2022

INVALIDITÀ CIVILE AGLI ATTI

CONSULENTE DIGITALE DELLE PENSIONI

DISABILITY CARD

ASSISTENTE VIRTUALE NASPI

PORTALE DELLA FAMIGLIA (SERVIZI DI INFORMAZIONE, CONSULENZA E ORIENTAMENTO)

SERVIZIO DI INFORMAZIONE AI LAVORATORI CASSA INTEGRAZIONE CON CHAT BOT E CHAT LIVE

*“Il migliore riconoscimento per la fatica fatta non è
ciò che se ne ricava, ma ciò che si diventa grazie
ad essa.”*



John Ruskin