



Verbale di fine concertazione

RIORGANIZZAZIONE DELL'AREA INFORMATICA

sottoscritto il 1° febbraio 2011 in Roma

In data 1° febbraio 2011 le delegazioni sottoscrivono il seguente verbale di fine concertazione.

PER L'INPS

Il Presidente delle delegazione
trattante

Dr. Antonio MASTRAPASQUA

Il Direttore Generale

Dr. Mauro NORI

Il Direttore Centrale Risorse Umane

Dr. Ciro TOMA

Il Direttore Centrale Organizzazione

Dr. Gregorio TITO

Il Direttore Centrale Pianificazione e
Controllo di Gestione

Dr. Antonio DE LUCA

PER LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI

CGIL/FP

firmato

CISL/FP

firmato

UIL/PA

firmato

FIALP/ CISAL

firmato

USB - P.I.

firmato

ANMI FEMEPA

ANMI INAIL

FLEPAR

CIDA

firmato

La delegazione trattante di parte pubblica e le organizzazioni sindacali,

PREMESSO che:

- l'intervento di riorganizzazione dell'Area Informatica si colloca nel contesto complessivo dello sviluppo dell'informatica nella Pubblica Amministrazione, nell'ambito della normativa che detta precise regole per la digitalizzazione dei servizi e delle informazioni, e delle direttive governative che definiscono il quadro di sviluppo delle linee di e-government;
- nel corso degli anni, l'Istituto ha affrontato ed è tuttora impegnato in importanti e consistenti processi di cambiamento ed evoluzione della propria organizzazione, sia per rispondere in modo più adeguato ed efficace alle crescenti e variegate richieste di servizio, sia allo scopo di rispondere rapidamente ed in modo efficiente alle esigenze derivanti dal particolare contesto sociale, politico ed economico del momento;
- la capacità dell'Istituto di cogliere e sfruttare le opportunità fornite dallo sviluppo tecnologico costituisce da sempre un fattore chiave, sia nel conseguimento dei propri obiettivi istituzionali, sia nel dare risposta alle esigenze di cittadini ed imprese, talvolta anche anticipandole, con particolare riferimento alla semplificazione dei processi, all'assistenza ed alla consulenza specialistica, alla telematizzazione dei servizi, alla cooperazione applicativa;
- fra le azioni che rientrano nel panorama citato, è di particolare importanza ed attualità la scelta strategica di rafforzare la centralità del cliente con l'offerta di nuove e differenziate modalità di interazione e comunicazione.
- la conseguente trasformazione organizzativa e tecnologica è guidata da una serie di elementi chiave, fra cui:
 - la "virtualizzazione" del front-office, ovvero la possibilità per gli utenti di accedere ad informazioni e servizi il più possibile in modo autonomo e compatibile alle proprie esigenze di tempi e modalità, e l'opportunità di crescita professionale per gli operatori Inps, le cui attività possono assumere un carattere più consulenziale che non meramente operativo;
 - l'evoluzione dell'assetto del Sistema Informativo che, rappresentando il cardine attorno al quale ruotano tutte le attività dell'intero Istituto, deve adeguarsi e crescere con continuità in modo da rispondere, oltre alle esigenze di massima efficienza ed

efficacia, ai sempre più stringenti criteri di sicurezza ed alla necessità di un continuo adattamento organizzativo;

- l'esigenza di assolvere tempestivamente e correttamente ai nuovi compiti ed adempimenti istituzionali, nonché alle necessità di cambiamento dovute alle modifiche in atto nel sistema previdenziale e nel mercato del lavoro, che pongono sempre più il tema della centralità dell'utenza;
 - l'integrazione dei sistemi di front-office con quelli di back-office, allo scopo di garantire che il processo già avviato di evoluzione verso la multicanalità produca realmente una semplificazione dei procedimenti e non costituisca un semplice spostamento del fronte aziendale privo di effettivi e consistenti benefici in termini di qualità dei servizi erogati;
 - la necessità di supportare efficacemente le nuove e più ampie tipologie di utenti del Sistema Informativo, derivanti dal decrescente impatto del fenomeno del "*digital divide*" al colmarsi del gap tecnologico nel tempo;
 - la necessità di rivisitare le modalità operative di erogazione dei servizi nelle principali aree di attività dell'Istituto, allo scopo di garantirne la rispondenza e la coerenza con le innovazioni organizzative;
 - l'esigenza, data dall'elevato grado di informatizzazione dei servizi e dei processi e dalla conseguente virtualizzazione degli sportelli, di garantire, sviluppare e mantenere un adeguato grado di conoscenza delle tecnologie e delle modalità di servizio da parte delle risorse umane, con un punto di riferimento centrale e unitario in grado di dare indirizzi e linee guida;
- il successo dell'intera trasformazione cui l'Istituto è soggetto richiede evidentemente l'impegno ed il coinvolgimento attivo di tutte le sue componenti. In questo contesto, la Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici, oltre a svolgere la propria parte ha il compito di supportare le altre strutture fornendo loro strumenti, soluzioni e supporto affinché possano conseguire i risultati di propria competenza;
- l'area informatica dell'Istituto è fortemente e costantemente impegnata in un continuo processo di arricchimento, espansione, evoluzione e riprogettazione del sistema informativo, al fine di rispondere alle nuove esigenze da un lato, mantenendo dall'altro la necessaria aderenza ad un modello organizzativo anch'esso in continuo cambiamento;

- oltre alla necessità di riorganizzare le strutture informatiche centrali e periferiche, l'evoluzione del sistema informativo non può prescindere dalla riqualificazione del personale addetto. Nel nuovo scenario, infatti, la riconfigurazione delle funzioni e delle responsabilità secondo i nuovi modelli operativi ed organizzativi è un fattore di primaria importanza per raggiungere gli obiettivi di profonda innovazione prefissati;

TENUTO CONTO che, in relazione a quanto sopra, in data 23/12/2010, l'Amministrazione ha fornito l'informativa in merito ad un'ipotesi di riorganizzazione dell'area informatica;

CONSIDERATO che, in relazione alla sopra citata informativa e a seguito di apposita richiesta di concertazione, l'Amministrazione ha convocato le OO.SS. in data 30 dicembre 2010 e che, in relazione alla indisponibilità manifestata, detta concertazione è stata avviata in data 14 gennaio 2011;

CONSIDERATE le posizioni emerse nel corso degli incontri di concertazione

RITENGONO

di chiudere la procedura di concertazione sul progetto di riorganizzazione dell'Area informatica descritto nel documento allegato sulla base delle posizioni di seguito riportate.

Nell'ambito del contratto integrativo 2011 verranno fissate le misure delle indennità da riconoscere al personale titolare delle nuove posizioni di responsabilità descritte nel progetto, in coerenza con il sistema indennitario vigente.

Le parti ritengono altresì di esaminare, nell'ambito del contratto integrativo 2011, eventuali ulteriori ipotesi di valorizzazione economico-professionale delle funzioni informatiche nelle strutture territoriali.

- L'organizzazione sindacale **CGIL** ritiene di non condividere il progetto di riorganizzazione dell'Area informatica in quanto, pur apprezzando lo sforzo, manca di una programmazione sulla reinternalizzazione delle funzioni

informatiche. Ritiene inoltre che il documento proposto risulti carente anche dal punto di vista della pianificazione annuale delle attività formative per tutto il personale informatico che così non sarà in grado di mantenere il passo con l'evoluzione sempre più veloce delle attività informatiche. Nessuna sicurezza viene data sul mantenimento della professionalità degli informatici sul territorio, non basta cambiare nome alle figure ma occorre riempirle di contenuti e di formazione, inoltre non è chiara la distribuzione del personale sul centro e sulla periferia. Per la CGIL il riassetto dell'area informatica doveva essere il momento di rilancio dell'informatica dell'INPS, un'era di nuova professionalizzazione al fine di recuperare attività ora esternalizzate. Il documento, inoltre, rimanda, al CCNI 2011 il sistema indennitario per le nuove figure di responsabilità previste, e sempre in ambito di CCNI 2011 l'eventuale valorizzazione economico-professionale delle funzioni informatiche sul territorio, tralasciando completamente di indicare, o tracciare, le linee guida sulla scelta e la modalità di attribuzione di tali nuove figure. La mancata indicazione di criteri e di modalità di attribuzione delle posizioni organizzative fa sì che questo documento sia più un'incognita che una certezza per i colleghi informatici, soprattutto per quelli che ora operano sul territorio.

- L'organizzazione sindacale **CISL** aderisce all'impianto organizzativo prospettato per l'Area informatica sia in relazione alla nuova rimodulazione delle attività centrali e periferiche che con riguardo alla conferma del governo di tutte le attività informatiche da parte del personale interno all'Istituto, comprese quelle affidate in "sourcing". Tale impostazione risulta confermata anche dall'impegno di valorizzare, nell'ambito del CCNI 2011, tutte le figure informatiche e dalla assicurazione, da parte dell'Amministrazione, della emanazione a breve di un bando di selezione per "Capo progetto informatico".
- L'organizzazione sindacale **UIL** pur apprezzando, in linea di massima, l'impianto organizzativo previsto nel documento in argomento, non ritiene di esprimere un giudizio positivo sul progetto di riorganizzazione dell'Area informatica in quanto lo considera insufficiente, con particolare riguardo allo sviluppo del nuovo modello organizzativo e al relativo impegno richiesto agli ex operatori di controllo in tutte le Sedi di produzione. In particolare, nell'ambito del CCNI 2011, dovrà essere valutata la possibilità di prevedere, in aggiunta alle posizioni organizzative formalizzate nel documento in argomento, la figura di "Responsabile di Team informatico" sia in Direzione generale che in tutte le strutture di produzione.

- L'organizzazione sindacale **FIALP/CISAL** ritiene di condividere l'impianto e la filosofia portante del progetto di riorganizzazione in argomento. Infatti, detto progetto, affronta il problema della riqualificazione di tutto il personale dell'Area informatica, sia operante in Direzione generale che in periferia, prevedendo anche la valorizzazione delle attività territoriali di assistenza e consulenza svolte dal personale. Resta da affrontare, nell'ambito nel CCNI 2011, la valorizzazione economica di detto personale nonché la eventuale individuazione di nuove figure professionali quali, ad esempio, quella di responsabile della sicurezza informatica. Tuttavia rimane critica sulla "carenza numerica" degli operatori sul territorio che non potranno mai garantire la piena funzionalità (se unita anche ai tagli sulle missioni che escludono l'utilizzo del mezzo proprio) in tutte le sedi, **in tutti i punti di lavoro**, problema diventato ormai davvero primario e che necessiterà di un intervento ad hoc nei piani di assunzione del personale. Rimane per la FIALP/CISAL indispensabile riappropriarsi di quel patrimonio genetico che ha sempre caratterizzato il nostro Istituto e che il rilancio di tale settore deve garantire, in modo da frenare il continuo ricorso alle esternalizzazioni.

- L'organizzazione sindacale **USB** non condivide il progetto di riorganizzazione dell'Area informatica presentato dall'Amministrazione in quanto, a fronte del parziale accoglimento dei 2 suggerimenti riguardanti la previsione dei "Capi progetto" sul territorio e dei "Responsabili del gruppo di assistenza" anche nelle aree metropolitane, non risulta che siano state pure previste le giuste misure di salvaguardia per detto personale, sia in relazione agli spostamenti su base volontaria, che per quanto concerne la individuazione della loro più idonea collocazione. Detto documento risulta, comunque, alla base carente della indicazione, più volte richiesta, degli adempimenti informatici che sono stati esternalizzati dall'Istituto, nonché dall'elenco completo delle ditte e dei relativi costi da tempo sopportati. In mancanza di detta documentazione, si ritiene che il nuovo assetto organizzativo dell'Area informatica nasca monco di una parte di fondamentale importanza sulle reali prospettive future. Viene ad ogni modo apprezzata la volontà recentemente manifestata dalla DCSIT di valorizzare finalmente il personale tutto dell'Area informatica, fino a poco tempo fa considerato dall'Amministrazione solo da rottamare.

- L'organizzazione sindacale **CIDA** ritiene di condividere l'impostazione del progetto di riorganizzazione dell'Area informatica.

ALLEGATO

PROGETTO DI RIORGANIZZAZIONE DELL'AREA INFORMATICA

1. Contesto dell'Area Informatica

Nell'attuale processo di cambiamento, l'Area Informatica svolge un duplice ruolo. Se infatti da un lato è essa stessa destinataria di innovazione organizzativa e gestionale, dall'altro rappresenta un fattore abilitante e di supporto per il cambiamento delle altre strutture.

Anche le attività alle quali la Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici è chiamata a dare efficace risposta rispondono ad una duplice tipologia. Se da un lato, infatti, molti adempimenti derivano dai Programmi Obiettivo della Direzione Generale e comportano attività pianificate e programmabili, molti altri derivano da provvedimenti legislativi emanati successivamente dal Parlamento, anche ad integrazione della legge finanziaria, ai quali occorre comunque far fronte mediante attività che non risultavano prevedibili in fase di predisposizione del Bilancio Preventivo.

A titolo d'esempio si consideri che, solo nell'anno 2009, sono oltre 750 le nuove iniziative progettuali di natura informatica, fra quelle programmate a inizio anno e quelle comunque intraprese nell'arco dell'anno stesso. A questo numero vanno poi aggiunte tutte le attività già in corso da progetti avviati l'anno precedente ed in fase di completamento, più le attività di "autofunzionamento" indispensabili alla vita del Sistema Informatico INPS.

Data la complessità del contesto rappresentato, risulta evidente che, per garantire l'adempimento dei propri compiti ed il raggiungimento degli obiettivi correlati, l'Area Informatica deve poter mantenere la regia ed il controllo delle attività informatiche in essere da parte dell'Istituto, requisito in assenza del quale non sarebbe possibile garantire la vita, l'evoluzione e la corretta gestione del complesso sistema corrispondente.

In considerazione di quanto sopra, l'evoluzione della Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici, compatibilmente allo scenario indicato, dovrà prevedere gli interventi e le azioni di seguito illustrate.

- Accentrare presso la DCSIT le funzioni di coordinamento dei progetti informatici, allo scopo di garantire una regia più accurata ed un controllo più efficace dei singoli progetti e delle attività informatiche nel complesso, creando così opportunità e strumenti per una migliore e più integrata gestione delle necessarie risorse umane, economiche e strumentali.

- Individuare ed applicare strumenti idonei a consentire un impiego adeguato, proficuo e professionale degli addetti allo sviluppo dislocati presso la periferia ed operanti su progetti gestiti e coordinati dalla DCSIT, anche attraverso una nuova regolamentazione dei limiti al numero ed alla distribuzione temporale delle missioni.
- Valorizzare le attività di assistenza, supporto, promozione e consulenza a utenti interni ed esterni, già attualmente svolte da alcuni funzionari informatici sul territorio. L'incremento nel numero e nella complessità dei servizi, lo sviluppo della multicanalità, la progressiva contestualizzazione e diversificazione dei servizi sulla base delle realtà locali (invalidità civile, prestazioni a sostegno del reddito, etc), creano l'opportunità per nuove professionalità nell'ambito del personale informatico delle strutture territoriali, attraverso opportuni interventi di riconversione e formazione. Queste nuove figure, orientate più al supporto ed alla consulenza che non alla conduzione di progetti, consentiranno alla DCSTI di avere un controllo più pervasivo, una più capillare e tempestiva capacità di intervento ed una percezione sempre più accurata delle esigenze rappresentate dalle varie tipologie di utenza presenti sul territorio.
- Prevedere una nuova figura professionale, in grado di operare anche in affiancamento al management DCSIT, caratterizzata dalla capacità di garantire il coordinamento e la conduzione di progetti informatici di elevata tecnologia e complessità, con problematiche di integrazione applicativa anche in modo trasversale a più progetti. Tale figura può essere identificata con il "*Responsabile di progetti ad alto contenuto tecnologico*", già previsto dal documento di contrattazione dell'Area Informatica dell'Istituto.
- Ampliare la platea dei funzionari informatici addetti alla conduzione di "*Progetti EAD*", attingendo oltre che alle figure apicali (C4/C5) anche ai numerosi funzionari C3, di età media inferiore e molti dei quali di fatto già operanti come gestori di progetto.
- Assumere nel breve nuovi funzionari informatici, tramite procedure concorsuali, per contrastare il costante aumento dell'età media del personale informatico (53,5), effettuando per tempo il trasferimento di quel patrimonio di esperienze e conoscenze cui occorre dare continuità per garantire la vita e l'evoluzione del Sistema Informatico INPS.

2. Evoluzione dell'informatica sul territorio

Nell'ambito del contesto e delle iniziative sopra indicati, negli ultimi anni l'Istituto ha attuato una sostanziale modernizzazione della propria struttura

informatica, introducendo principi cardine quali l'accessibilità, la multicanalità e l'interoperabilità, in modo da favorire ed incrementare la partecipazione ed il coinvolgimento di cittadini ed imprese, ponendo al contempo le basi per una più moderna gestione ed evoluzione del sistema informatico.

Tali risultati sono stati conseguiti grazie al passaggio da sistemi proprietari ad ambienti aperti, alla semplificazione, standardizzazione e razionalizzazione delle architetture e delle piattaforme operative, alla riduzione di un livello intermedio di gestione resa possibile grazie all'eliminazione dei sistemi dipartimentali sul territorio, ottenendo in tal modo significativi miglioramenti nella gestione delle infrastrutture, dei sistemi e dei dati in termini di celerità e qualità degli interventi e dell'erogazione dei servizi.

Questa nuova struttura dell'Area Informatica, così come delineata dalle determinazioni n. 36/08 e 140/08 e dai conseguenti provvedimenti attuativi, comporta, come già evidenziato, il riconoscimento ed il rafforzamento di un ruolo, sia in termini di contenuto che di articolazione sul territorio, di assistenza all'utenza sia esterna che interna, cui ricondurre una parte consistente degli attuali funzionari informatici operanti in periferia.

Inoltre, l'adeguamento organizzativo dovuto alle mutate caratteristiche del contesto di riferimento, come detto in premessa, rende necessario procedere ad un sostanziale accentramento delle attività di sviluppo del software, al fine di un più puntuale governo e controllo dei progetti informatici.

Tale quadro d'insieme richiede pertanto che l'Istituto persegua con determinazione una strategia di sviluppo organizzativo incentrata su interventi mirati allo sviluppo ed evoluzione delle caratteristiche quali-quantitative del personale informatico attualmente in forza, la cui distribuzione attuale è la seguente:

- **n. 458 "Addetti allo sviluppo software"**, di cui **123** risorse allocate presso la Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici e **359** presso le sedi periferiche;
- **n. 65 "Sistemisti del Centro Elettronico Nazionale"**, tutti allocati presso la Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici;
- **n. 362 "ex Operatori di Controllo"**, tutti dislocati sul territorio, presso le sedi periferiche di produzione.

In relazione a tali figure professionali, occorre in particolare:

- A)** predisporre ed avviare opportuni interventi di sviluppo verso il nuovo ruolo di responsabili di progetti IT, definendo appropriati percorsi specifici che

comprendano fra l'altro l'introduzione del nuovo profilo di "Responsabile di Progetti ad elevato contenuto tecnologico";

- B)** avviare un nuovo processo di valutazione per determinare l'idoneità alle funzioni di "Responsabile di progetto informatico" e di "Responsabile di Gruppo di assistenza interna ed esterna" (di cui alla Circolare 37/2009), rivolto sia ai funzionari informatici di profilo C5/C4 che ai funzionari informatici di profilo C3.

3. Organizzazione dell'Area Informatica

In base a quanto sopra esposto, il personale informatico dell'Istituto sarà articolato nelle seguenti aree e con la seguente dislocazione territoriale:

1. presso la DCSIT:

- progettazione, sviluppo e gestione del software;
- sistemi e reti (centro elettronico nazionale);

2. sul territorio:

- assistenza all'utenza interna e gestione infrastrutture e sistemi;
- promozione, formazione e assistenza all'utenza esterna.

Al punto **1 (uno)** andranno a collocarsi oltre ai sistemisti e addetti al centro elettronico nazionale i funzionari informatici le cui attività saranno afferenti all'evoluzione ed alla gestione del software con funzioni e coordinamento esclusivo presso la DCSIT. I funzionari che attualmente svolgono queste attività presso le loro sedi continueranno ad operare come ora mentre, con accessi sistematici e programmati presso la Direzione generale, potranno coordinare, organizzare e monitorare al meglio l'andamento delle attività di cui sono direttamente responsabili. Le figure previste sono:

• Responsabile di progetti ad alto contenuto tecnologico (C5/C4)

Per le esigenze sopra descritte e con gli obiettivi di rinnovamento tecnologico, è necessario individuare un ruolo che garantisca la realizzazione e la conduzione di progetti altamente tecnologici e complessi, intendendo in tal modo quei progetti caratterizzati dalla necessità di coordinare più iniziative di progettazione anche afferenti differenti ambiti operativi, nelle quali l'innovazione tecnologica e l'integrazione applicativa rappresentino elementi predominanti, che necessitino anche di avvalersi di risorse esterne addette allo sviluppo e di un frequente affiancamento con il management. Tale Responsabile opererà esclusivamente presso la DCSIT.

- **Responsabile di progetto informatico (C5/C4/C3)**

La positiva esperienza riscontrata a seguito dell'istituzione della figura di "Capo progetto informatico", consente di confermare la necessità di continuare ad avvalersi di tale figura professionale finalizzata alla ideazione e realizzazione di specifici progetti informatici. Ai fini della individuazione dei funzionari idonei a ricoprire detta funzione nell'ambito della specifica procedura selettiva si terrà conto delle competenze tecnico-specialistiche richieste per la conduzione di progetti informatici. L'affidamento della funzione di "Capo progetto informatico" è temporalmente limitata alla durata del progetto stesso che potrà variare da uno ad un massimo di tre anni. Si conferma, per i funzionari che attualmente ricoprono detta funzione presso le strutture territoriali, la possibilità di continuare ad operare con le modalità in essere.

- **Responsabile di Gruppo di assistenza interna ed esterna**

Al punto **2** (due) si collocheranno i funzionari informatici le cui attività risultino di assistenza all'utente sia interno che esterno. I gruppi di assistenza all'utenza interna ed esterna saranno dislocati su tutto il territorio, composti dai funzionari informatici non facenti parte degli addetti all'evoluzione e gestione del software e dei sistemi centrali, e saranno coordinati da un Responsabile, gerarchicamente e funzionalmente inserito nell'ambito della Direzione regionale, ma che opera su indirizzi emanati dalla DCSIT. Potrà essere individuato un solo Responsabile per ciascuna Regione. Nell'ambito delle Direzioni delle Aree metropolitane potrà essere articolata una ulteriore posizione di responsabilità di gruppo Assistenza interna ed esterna.

Le mansioni svolte dai gruppi di assistenza all'utenza interna ed esterna possono così riassumersi:

- **Assistenza all'utenza interna:** Rilevamento malfunzionamenti della rete, delle apparecchiature informatiche e delle applicazioni, interventi sull'utilizzo di applicazioni intranet, PC e periferiche, procedure per la gestione documentale, accesso e identificazione sui sistemi, reti periferiche, posta elettronica, sicurezza.
- **Assistenza all'utenza esterna:** Diffusione delle procedure presso enti, associazioni ed organismi esterni, adeguamento o richiesta di intervento sulle infrastrutture esterne per i collegamenti al sistema informativo dell'Istituto, rilevamento malfunzionamenti o anomalie applicative, promozione di procedure informatiche per il raggiungimento degli scopi istituzionali, training on the job rivolto agli utilizzatori finali esterni.

La figura del **Responsabile di gruppo Assistenza interna ed esterna** avrà un ruolo determinante nel coordinare le attività di assistenza alle sedi e all'utenza interna al fine di coadiuvare le strutture territoriali nel mantenere un elevato livello di raccordo e di comunicazione con la DCSIT, per la corretta gestione delle infrastrutture e dei sistemi. Inoltre coordinerà la promozione e l'assistenza applicativa rivolta ad enti e utenti esterni al fine di garantire la corretta diffusione e l'uso adeguato delle procedure sviluppate dall'Istituto in ottica di interoperabilità e multicanalità. Per il raggiungimento di questo obiettivo il Responsabile di gruppo Assistenza interna ed esterna opererà in stretto raccordo con l'area dirigenziale DCSIT preposta all'assistenza all'utenza da cui recepirà linee guida, richieste di interventi e protocolli a cui attenersi nello svolgimento della propria attività, inoltre rappresenterà le esigenze di fabbisogno informatico specifiche del territorio.