

## ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

### DELIBERAZIONE N. 12

**OGGETTO:** Relazione Programmatica per gli anni 2025-2027.

#### IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 18 giugno 2024)

**Visto** l'art. 3, comma 4 del Decreto Legislativo 30 giugno 1994 n. 479 e successive modifiche ed integrazioni;

**Visto** l'art. 4 del D.P.R. n. 366 del 24 settembre 1997 concernente disposizioni per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

**Visto** il DPCM del 1° giugno 2022 di ricostituzione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS;

**Vista** la deliberazione del CIV n. 3 del 1° luglio 2022, con la quale è stato eletto Presidente del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza il Dott. Robertino Ghiselli;

**Visto** l'art.6 del vigente *Regolamento per l'Amministrazione e la Contabilità dell'INPS* approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 172 del 18 maggio 2005;

**Visto** l'art. 3 comma 4 del *Regolamento generale di organizzazione e funzionamento del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza*, come modificato dalla deliberazione CIV n. 9 del 18 giugno 2024;

**Visto** il Documento generale di indirizzo con cui il CIV fissa gli obiettivi strategici pluriennali e le rispettive priorità (art. 3 comma 3 del *Regolamento generale di organizzazione e funzionamento del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza*) e approvato con deliberazione CIV n. 20 del 20 dicembre 2022;

**Tenuto conto** della deliberazione n. 33 del 17 luglio 2023 con la quale il CIV ha approvato la Relazione programmatica per gli anni 2024-2026;

**Tenuto conto** di quanto emerso dalla Relazione di Verifica per l'anno 2023, adottata dal CIV con deliberazione n. 7 del 23 aprile 2024;

**Tenuto conto** della deliberazione n. 11 del 18 giugno 2024 con la quale il CIV ha approvato l'aggiornamento alla Relazione programmatica per gli anni 2024-2026 e che prevede espressamente che "qualora le presenti linee di indirizzo della Relazione Programmatica 2024-

Il Segretario

Il Presidente

2026 non venissero completate entro il 2024 devono intendersi come parte integrante della Relazione Programmatica 2025-2027”;

Con riserva di variazione integrativa, qualora essa si rendesse necessaria a seguito di un significativo mutamento del quadro programmatico macroeconomico e normativo di riferimento ovvero delle risultanze dell’attività di verifica del CIV;

### **DELIBERA**

di approvare la Relazione Programmatica per gli anni 2025-2027 che, allegata alla presente deliberazione ne costituisce parte integrante.

IL SEGRETARIO

(G. Corsini)

IL PRESIDENTE

(R. Ghiselli)

**INPS**

**Consiglio di Indirizzo e Vigilanza**

**Relazione Programmatica**

**2025 – 2027**

**Approvata con deliberazione CIV n. 12 del**

**18 giugno 2024**

## **PRESENTAZIONE**

La Relazione Programmatica viene predisposta e approvata annualmente dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS, ai sensi dell'art. 3 del proprio Regolamento Generale di Organizzazione e Funzionamento e degli art. 2 e 6 del Regolamento di Amministrazione e Contabilità dell'Istituto, nell'ambito di quanto previsto dalla vigente normativa.

Con questo documento il CIV definisce gli obiettivi strategici pluriennali e le linee di indirizzo generali che costituiscono i riferimenti dei processi e dei flussi di programmazione, sottolineando che è in corso un confronto fra gli Organi di governo dell'istituto finalizzato alla ridefinizione puntuale dell'intero ciclo della programmazione dell'Ente.

La Relazione programmatica 2025-2027 è stata predisposta dal Consiglio attraverso un percorso di consultazione che ha coinvolto i principali stakeholders dell'Istituto, in particolare le parti sociali, i patronati e gli intermediari istituzionali, nonché i Comitati regionali e provinciali, i Comitati Centrali, la Tecnostruttura e gli Organi di governo, attraverso numerose audizioni e attraverso la valutazione della documentazione trasmessa o comunque reperita dal Consiglio.

Funzionale e propedeutica alla predisposizione della Relazione di programma è stata la Relazione di verifica 2023, approvata con la deliberazione Civ n. 7/24. Quest'ultima, prevista nell'ambito dell'attività di vigilanza svolta dal CIV e disciplinata dall'articolo 5 del proprio Regolamento Generale di Organizzazione e Funzionamento, è lo strumento che consente di descrivere lo stato delle attività più rilevanti dell'Istituto e, in particolare, il grado di realizzazione della programmazione precedentemente deliberata dal CIV.

### **Gli obiettivi strategici**

La Relazione Programmatica tiene conto del quadro macroeconomico e di programmazione contenuto nel Documento di Economia e Finanza 2025-2027 nonché delle trasformazioni sociali, economiche, demografiche e tecnologiche che coinvolgono il nostro Paese, come l'innalzamento tendenziale della speranza di vita, la denatalità, i flussi migratori, le trasformazioni del mercato del lavoro e delle attività economiche, la digitalizzazione diffusa e la sostenibilità ambientale, processi questi che stanno determinando ricadute importanti sui bisogni dell'utenza e, di conseguenza, sulla funzione dell'Istituto.

Nella prospettiva sarà fondamentale poter garantire un sistema previdenziale più flessibile, solidale e sostenibile, che sappia rispondere anche alle esigenze delle nuove generazioni, ammortizzatori sociali inclusivi rispetto a tutte le diverse forme di lavoro, politiche più efficaci di contrasto alla povertà, di sostegno alle famiglie, alla parità di genere e alla conciliazione dei tempi, una Pubblica Amministrazione

sempre più efficiente e in grado di sostenere anche il sistema economico e produttivo nella sfida della competizione globale.

Sono le istanze politico-istituzionali che hanno il compito di decidere come rispondere a queste sfide, comunque irreversibili, ma è compito dell'INPS, nell'ambito della sua fondamentale funzione, predisporre a gestire queste trasformazioni, ripensando sé stesso, il suo rapporto con l'utenza, la sua presenza nel territorio, la sua struttura organizzativa e i suoi processi produttivi. In questo contesto, l'innovazione tecnologica rappresenta una grande opportunità che l'Istituto dovrà saper cogliere per intero.

Gli indirizzi definiti nella Relazione Programmatica 2025-2027 tengono conto di tutto ciò e sono coerenti con gli obiettivi strategici di mandato contenuti nel Documento Generale di Indirizzo, approvato dal CIV con la deliberazione n. 20 del 20 dicembre 2022. Essi hanno come filo conduttore la "centralità dell'utenza" e quindi i temi della qualità e della tempestività dei servizi prestati, dell'accessibilità agli stessi, della semplificazione degli adempimenti, della riduzione degli errori, degli indebiti e del contenzioso, della costante e puntuale rilevazione dei bisogni e della soddisfazione dei cittadini e delle imprese, della particolare attenzione da rivolgere ai soggetti più fragili e ai territori più svantaggiati, nonché della salvaguardia dell'equilibrio economico e patrimoniale dell'Istituto, del contrasto all'illegalità, alla violazione dei diritti sul lavoro e alla concorrenza sleale a danno delle imprese.

Questi obiettivi possono essere conseguiti anche valorizzando e qualificando la collaborazione, fondamentale, con la rete degli interlocutori esterni all'Istituto, nell'ambito delle loro differenti titolarità e funzioni: i Patronati, gli intermediari riconosciuti, gli Enti pubblici e privati, le Istituzioni, i soggetti della rappresentanza collettiva. In questo quadro sarà possibile contare su un ruolo sempre più importante, in termini di partecipazione e di conoscenza dei territori e delle loro problematiche, svolto dai Comitati territoriali, in particolare nel favorire lo sviluppo di sinergie territoriali con gli altri partner locali, sulla base di quanto previsto dalle delibere CIV 26, 27 e 34 del 2023.

Per rispondere alle nuove sfide e per valorizzare appieno le opportunità che le nuove tecnologie offrono, la Relazione evidenzia inoltre l'esigenza di predisporre un Piano pluriennale di riassetto organizzativo dell'Istituto, rafforzando la propria presenza sul territorio, rimodulando i processi di lavoro, le politiche del personale e quelle formative, con una particolare attenzione ai contenuti professionali necessari a gestire la nuova fase, investendo e valorizzando le risorse umane e la partecipazione, e dando maggiore peso agli indicatori di impatto e alla capacità di generare Valore Pubblico nella valutazione della performance, favorendo il consolidamento delle reti con i partner istituzionali e associativi.

## **La struttura della Relazione Programmatica**

La Relazione Programmatica 2025-2027, pur collocandosi in continuità con la precedente programmazione, contiene anche elementi di novità, connessi soprattutto ai nuovi o diversi compiti che il legislatore affida all'Istituto, in particolare in materia di contrasto alla povertà, politiche del lavoro, disabilità e non autosufficienza, attività di vigilanza.

Il respiro temporale della relazione è triennale ma si ribadisce che le linee previste o riguardano attività già in corso o comunque attività che vanno avviate entro il primo anno di programmazione.

La struttura della Relazione, che si articola per Missioni e Programmi, rispetto alla precedente programmazione si presenta in forma semplificata, con una maggiore selezione ed evidenziazione delle priorità di rilievo strategico. Tale scelta è anche funzionale ad un diverso e migliore raccordo con i successivi atti che verranno adottati dagli altri Organi di governo e con il processo di verifica che verrà svolto a consuntivo.

La Relazione programmatica viene accompagnata da un aggiornamento della Relazione Programmatica 2024-2026, in particolare ricomprendendo quegli aspetti correlati alle novità, soprattutto quelle normative, che nel frattempo sono intervenute, rispetto alle quali l'Istituto è chiamato ad attivarsi già nell'anno in corso.

Il Consiglio ha inoltre evidenziato una serie di tematiche, strettamente afferenti alla funzione dell'Istituto o comunque riconducibili allo specifico punto di osservazione del CIV, rispetto alle quali, di concerto con gli altri Organi, si propone di sollecitare un intervento normativo (v. Appendice "Esigenze di modifiche normative individuate dal CIV").

Il CIV, oltre alla Relazione Programmatica, ha adottato e adotterà anche specifiche Linee di indirizzo riguardanti alcuni temi individuati, che per il loro rilievo, complessità o urgenza, richiedono una definizione più compiuta in un atto specifico.

La Relazione Programmatica, le Linee d'indirizzo definite attraverso specifiche deliberazioni, i Piani di programmazione pluriennale e il Bilancio di previsione costituiscono un insieme organico di provvedimenti di indirizzo strategico rispetto ai quali il CIV eserciterà anche la sua funzione di verifica e vigilanza.

Al fine di favorire il monitoraggio e la trasmissione al Consiglio dei dati relativi alla gestione di alcune misure contenute nella relazione programmatica, o in altre deliberazioni, e comunque al fine di acquisire gli elementi relativi alla realizzazione degli obiettivi e alla corretta ed economica gestione delle risorse, così come previsto dalla normativa, il CIV ha evidenziato con una apposita deliberazione l'elenco delle materie oggetto di monitoraggio e per le quali, con le cadenze indicate, si richiede alla Struttura la trasmissione dei relativi dati.

## Azioni comuni degli Organi di Governo

Il Consiglio ritiene fondamentale consolidare la fattiva collaborazione fra gli Organi dell'Istituto, valorizzando le potenzialità del sistema di governance duale che si esprime esercitando appieno e al meglio le rispettive funzioni. In particolare, in relazione alle nuove e importanti funzioni attribuite all'Istituto in questi anni, ad esempio in materia di tutela sociale e assistenziale e di politiche del lavoro, e considerando l'ingente patrimonio di dati, informazioni e competenze di cui l'Istituto dispone, è importante rafforzare sempre di più il rapporto con gli altri soggetti istituzionali o di rappresentanza. Occorre consolidare la collaborazione già esistente e rafforzare la concertazione sulle specifiche problematiche presidiate dall'Istituto, come ad esempio le politiche di contrasto alla povertà, le politiche di sostegno al lavoro e allo sviluppo, le problematiche connesse alle politiche socio-sanitarie, alle politiche dell'inclusione e di contrasto alle discriminazioni, alle politiche per la legalità e per il contrasto all'evasione, al lavoro irregolare e alla concorrenza sleale a danno delle imprese, alla promozione delle politiche di genere e di inclusione, all'educazione previdenziale, in particolare nei confronti dei giovani, alla gestione integrata dei dati, delle procedure e dei sistemi informatici.

Il CIV ritiene pertanto importante che gli Organi di governo dell'Istituto, nell'ambito delle rispettive funzioni e attraverso specifici momenti di condivisione, si attivino per rafforzare ed estendere questi processi di collaborazione, partendo da una valutazione dello stato di realizzazione di quelle esperienze già avviate, come "INPS per tutti", "Il lavoro agricolo di qualità", il sistema SIISL, il progetto "*Welfare as a service*", la partecipazione al progetto Polis, il Punto utente virtuale.

In riferimento al "lavoro agricolo di qualità" si ritiene opportuno promuovere un'iniziativa congiunta degli Organi al fine di superare i limiti della normativa, in termini di fruibilità dello strumento da parte dei soggetti potenzialmente interessati e di effettività dei tavoli istituzionali, coinvolgendo i Rappresentanti nazionali delle Parti sociali agricole che fanno parte della Cabina di regia, al fine di valorizzare le iscrizioni ed estendere la diffusione territoriale.

In questo contesto si colloca anche l'esperienza della Società "3i SpA" che, considerando la situazione pressoché di stallo venutasi a determinare, impone a tutti i soggetti competenti una verifica sull'intero progetto, considerando che l'obiettivo di una sinergia fra i principali enti pubblici, in particolare quelli di natura previdenziale, finalizzata anche alla realizzazione di economie di scala e a favorire processi di reinternalizzazione, mantiene la sua validità, a prescindere dagli strumenti che vengono Istituzionalmente individuati. A tal proposito il CIV con la deliberazione n. 11/2022 ha evidenziato anche i confini entro cui tale esperienza era opportuno si sviluppasse, senza alterare l'autonomia dell'Istituto nel governo delle funzioni informatiche e strategiche, nella gestione del dato e ponendo attenzione alla tutela del personale attualmente impiegato nelle attività informatiche.

Per quanto concerne la società Inps Servizi, si ritiene opportuno valorizzare l'attività di questa realtà, importante per l'Istituto, anche attraverso lo sviluppo di sinergie con altri Enti e pubbliche amministrazioni, ad iniziare da quelle che operano nell'ambito delle politiche sociali, previdenziali e del lavoro.

In riferimento alla gestione del patrimonio a reddito di proprietà dell'istituto, considerando la natura e la dimensione dello stesso, si ravvisa l'esigenza di promuovere un'azione nei confronti degli altri Enti pubblici, centrali e territoriali, per verificare la possibilità di sostenere progetti di valorizzazione di detto patrimonio funzionali alle esigenze della pubblica amministrazione e a obiettivi di valenza sociale, infrastrutturale ed economica.

Anche per quanto concerne l'attività di vigilanza, il dl n. 19/24, che prevede la possibilità di incrementare la dotazione organica degli ispettori degli Istituti, può consentire di arginare le criticità più evidenti che in questi anni di blocco erano sorte, in merito ad una attività decisiva per il contrasto all'illegalità nel lavoro e all'evasione contributiva. Rimarrebbe comunque l'esigenza di verificare complessivamente il modello INL, offrendo al sistema una prospettiva stabile e funzionale, superando le criticità che si sono evidenziate in questi anni, anche attraverso un rapporto sempre più stretto tra la Vigilanza Ispettiva e quella Documentale. Gli Organi dell'istituto devono farsi promotori di una iniziativa in tal senso, nei confronti del Governo e del legislatore.

### **Attività di verifica**

Rispetto ai contenuti della Relazione programmatica, e alle Linee di indirizzo strategico contenute nelle altre deliberazioni, il CIV eserciterà la sua funzione di vigilanza, nelle forme e con gli strumenti previsti dal proprio regolamento di organizzazione e funzionamento e nell'ambito della normativa vigente, attraverso un rapporto costruttivo e di leale collaborazione con gli altri Organi di governo e con gli Organi di vigilanza dell'Istituto, nell'ambito delle rispettive e distinte competenze. Una attività di vigilanza finalizzata a promuovere e sostenere gli obiettivi e le innovazioni attese, superare le eventuali criticità che si dovessero evidenziare, valorizzare il lavoro comune che gli Organi e soprattutto il personale dell'Istituto stanno facendo, con impegno e competenza, nell'interesse complessivo dell'Istituto ma, più in generale, dei cittadini, dei lavoratori e delle imprese del nostro Paese.

## **Missione 1 - Politiche previdenziali**

- Procedere con l'effettiva attuazione, in tema di indebiti, della Direttiva del Direttore Generale n.7 del 31 gennaio 2024 in tema di Linee Guida in materia di indebiti pensionistici e da prestazioni non pensionistiche.

### **1.1 Programma - Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato**

- Rendere più efficiente e tempestivo il sistema di ricalcolo delle prestazioni, attraverso le ricostituzioni e riliquidazioni dei trattamenti in essere, dando attuazione ai principi della giurisprudenza, in particolare alle pronunce della Corte Costituzionale, finalizzati ad un più favorevole calcolo della pensione, anche al fine di evitare di incorrere nei rischi di decadenza e/o prescrizione.
- Estendere, per la pensione di vecchiaia, le casistiche di precompilazione e la funzionalità di liquidazione automatica delle pensioni.

### **1.2 Programma - Pensioni lavoratori dipendenti del settore pubblico**

- Procedere all'automazione della riliquidazione e ricostituzione della pensione dei dipendenti pubblici anche al fine di determinare esattamente il livello di giacenza in carico alle sedi e per procedere ad una loro tempestiva erogazione, fornendo al CIV un monitoraggio semestrale.

### **1.3 Programma - Pensioni lavoratori autonomi**

- Definire e costruire un modello organizzativo ed informatico atto a ridurre i tempi di trasformazione delle pensioni da provvisoria a definitiva in particolare delle gestioni speciali autonome e, nel contempo, avviare un confronto con l'Agenzia delle Entrate per migliorare la tempestività del rilascio della certificazione reddituali, soprattutto laddove i redditi superano il minimale.

## **Missione 2 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia**

### **2.1 Programma - Assegni ed indennità di accompagnamento agli invalidi civili**

- Rivedere, semplificando e automatizzando, il processo di concessione dell'invalidità civile, in particolare della fase sanitaria che registra lungaggini e situazioni differenti nel territorio nazionale, al fine di migliorare i tempi di definizione del procedimento e di risposta all'utente.
- Alla luce sia delle nuove competenze attribuite dalla legge n. 122/2022 che prevede, a decorrere dal 1° giugno 2023, la soppressione delle Commissioni mediche di verifica, sia delle nuove disposizioni in materia di politiche in favore delle persone anziane, ai sensi del D.lgs. n. 29/2024, sia della portata innovativa del decreto legislativo n. 62/2024 in materia di disabilità, occorre rafforzare adeguatamente l'area medico legale in termini di risorse umane ed economiche prevedendo, a tale scopo, l'innovazione e il potenziamento dell'assetto organizzativo e logistico nonché un supporto amministrativo per l'attività; allocare in maniera selettiva e quindi tenendo conto delle aree maggiormente critiche, le risorse mediche aggiuntive; adottare azioni strutturali anche straordinarie con dei progetti integrati finalizzati in particolare allo smaltimento delle giacenze nelle citate aree territoriali.
- Verificare l'applicazione dell'art. 6 del decreto legislativo 3 maggio 2024, n. 62, ai sensi del quale la valutazione di base si attiva su richiesta dell'interessato con la trasmissione, in via telematica, del

certificato medico introduttivo, al fine di evitare il rischio di effetti negativi per l'utente nella definizione amministrativa della domanda.

- Promuovere il ricorso al fascicolo elettronico.

### **2.5 Programma - Prestazioni creditizie e sociali**

- Prevedere una costante interlocuzione con il CIV e un confronto preventivo con le Organizzazioni Sindacali sull'utilizzo delle risorse relative alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, tenendo conto, nell'orientare l'utilizzo della Gestione, delle trasformazioni economiche e sociali in corso.
- Favorire l'incremento delle adesioni al Fondo Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, semplificando le procedure e la modulistica per l'accesso alle prestazioni del Fondo, prevedendo il coinvolgimento del ruolo dei Patronati e degli intermediari istituzionali.

### **2.6 Programma - Inclusione sociale**

- Monitorare e rendicontare semestralmente al CIV i dati e gli effetti relativi alle prestazioni erogate dall'Istituto e delle attività formative, di orientamento, di ricollocazione lavorativa connesse all'avvio della nuova prestazione "Assegno di inclusione", e del "Supporto per formazione e lavoro", con particolare riferimento alle platee coinvolte, in confronto a quelle interessate dal RdC, ai trattamenti erogati e ai costi complessivi.
- Garantire la massima interconnessione tra gli attori istituzionali, associativi, gli assistenti sociali e i servizi per l'impiego e la formazione coinvolti nella gestione dell'ADI, SFL e il Sistema Informativo per l'Inclusione Sociale e Lavorativa (SIISL), per garantire l'effettiva presa in carico dei bisogni dei cittadini.

## **Missione 3 - Politiche per il lavoro**

### **3.2 Programma - Integrazioni salariali (CIGO e CIGS)**

- Garantire la massima semplificazione e rapidità nell'accesso agli ammortizzatori sociali, e garantire l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione degli stessi, valorizzando contestualmente la partecipazione della rappresentanza collettiva.

## **Missione 4 - Servizi istituzionali e generali delle pubbliche amministrazioni**

### **4.1 Programma - Indirizzo politico-amministrativo**

- Facilitare una comunicazione costante con tutti gli intermediari istituzionali e favorire iniziative di formazione, estese e co-progettate con i Patronati e i Comitati, a livello centrale e territoriale, con riguardo alle tematiche che interessano l'Istituto.
- In merito ai Comitati continuare a garantire, per quanto di competenza della Tecnostruttura centrale e territoriale, una puntuale attuazione e gestione delle Deliberazioni CIV n. 26 e 27 del 21 marzo 2023 sulle funzioni e attività dei Comitati territoriali e continuare a garantire e concretizzare, in favore dei Comitati territoriali, l'autonomia di accesso ai dati e il necessario supporto informatico, logistico e informativo.

- Disciplinare e potenziare la comunicazione bidirezionale tra INPS e Patronati attraverso COMBIPAT, rafforzare il coinvolgimento e la condivisione con i Patronati delle informazioni per fornire adeguata assistenza e tutela ai cittadini, rendicontare semestralmente al CIV lo stato di attuazione del Protocollo Patronati a livello nazionale e a livello territoriale, valutandone l'impatto sulla performance dell'Istituto e valorizzare l'attività dei Tavoli di confronto tecnici previsti nello stesso Protocollo.
- Garantire in modo continuativo il supporto nell'elaborazione ed estrazione del dato da parte delle Direzioni centrali e dei Coordinamenti competenti, necessario alla produzione dei Rendiconti sociali territoriali e nazionale.
- Verificare e rendicontare al CIV la sottoscrizione dei Protocolli regionali e provinciali con l'obiettivo di favorire la piena attuazione del Protocollo nazionale.

#### **Indirizzo politico – amministrativo 4.1.a - Nuova Carta dei servizi - Customer**

- Coinvolgere il CIV nell'individuazione degli indicatori sulla base dei quali viene rilevata la soddisfazione dell'utenza stessa attraverso la *Customer Experience*. Selezionare e ampliare i parametri di individuazione utilizzati nelle indagini di *Customer Experience*, al fine di avere un campione più rappresentativo della popolazione e delle casistiche di prestazione e di interazione, e utilizzare gli esiti della *Customer Experience* e la complessiva rilevazione del Valore Pubblico, attraverso l'ampliamento degli indicatori di impatto per la misurazione e la valutazione degli effettivi benefici a favore dell'utenza, come strumenti di potenziamento del modello utente centrico di erogazione dei servizi INPS. Valutare il coinvolgimento di soggetti esterni istituzionali nella progettazione e gestione della *Customer Experience*.
- Procedere ad una verifica congiunta tra gli organi sull'aggiornamento della Carta dei Servizi con l'obiettivo di garantire un aggiornamento dinamico e farla evolvere verso una Carta dei Diritti.

#### **Indirizzo politico – amministrativo 4.1.b - Accesso ai servizi**

- Considerare il Contact Center Multicanale parte integrante di tutti i processi dell'Istituto, in un'ottica complessiva di gestione del servizio all'utente, coordinato dalla Direzione Generale, adottando una visione integrata e coordinata della comunicazione che coinvolga tutte le aree dell'Istituto ed il Contact Center Multicanale.
- Potenziare la piattaforma web meeting, in modo da consentire all'utente in particolare nella realtà territoriali più decentrate, di collegare quest'ultimo in un qualunque punto del territorio con la sede che abbia la competenza specifica per trattare la problematica sollevata.
- Nell'ambito del previsto Piano Strategico sugli assetti territoriali 2024-2026 (Delibera CIV n.34/2023) valorizzare le distinte potenzialità e integrare le tre modalità di accesso ai servizi dell'Istituto, favorendo una consapevole scelta circa il canale d'accesso da parte dell'utenza, anche al fine garantire una consulenza approfondita e di qualità sulle prestazioni di maggiore complessità; creare strumenti di interrelazione/integrazione tra le diverse modalità di accesso, che consentano la creazione di una mappa in cui si evidenzino, distinguendoli sede per sede, verso quali servizi si diriga la richiesta

dell'utenza. Ciò consentirà di programmare l'organizzazione dei diversi uffici sulla base di questa rilevazione, decidendo dove allocare i servizi più utili ai bisogni dei cittadini.

#### **Indirizzo politico – amministrativo 4.1.c - Articolazione della presenza dell'istituto sul territorio**

- Dare attuazione alla delibera del CIV n.34/2023 prevedendo il Piano Strategico sugli assetti territoriali 2024-2026 e garantendo un assetto organizzativo progressivamente "cablato", sulla spinta dell'impatto dell'innovazione tecnologica e digitale sui processi di produzione del servizio, rivedendo l'assetto attuale delle relazioni centro-territoriali, valorizzando l'attività di presa in carico e di consulenza verso cittadini e imprese, e procedendo alla riorganizzazione interna del lavoro e alla conseguente evoluzione delle politiche del personale al fine di garantire la massima trasparenza e fluidità nell'iter operativo e nella trattazione dell'insieme delle problematiche sollevate dal singolo utente, in modo da realizzare compiutamente l'organizzazione utente-centrica, creando valore per i cittadini e per il Paese anche attraverso l'integrazione con gli altri soggetti istituzionali, associativi e intermediari.

#### **Indirizzo politico – amministrativo 4.1.d - Attività di vigilanza**

- In sinergia con l'Ispettorato Nazionale del Lavoro, promuovere, attraverso un'azione congiunta degli Organi, l'estensione del modello dei Piani pluriennali alla Vigilanza Ispettiva e Documentale e valorizzare il ruolo della vigilanza previdenziale alla luce del decreto-legge n. 19/2024 che ripristina i ruoli degli ispettori sia di INPS che di INAIL, procedendo a specifici concorsi in tempi brevi ed assicurando una adeguata formazione ai neo assunti e agli Ispettori già in forza presso l'Istituto. Prevedere, altresì, l'accesso alla qualifica di Ispettore attraverso percorsi selettivi per il personale già in servizio.
- Garantire l'efficacia della nuova modalità di gestione delle compensazioni indebite, in sinergia con l'Agenzia delle Entrate e rendicontare semestralmente al CIV l'esito dell'azione di contrasto al fenomeno delle compensazioni illecite.
- Contribuire attivamente al funzionamento del portale nazionale di contrasto al lavoro sommerso e del Comitato Nazionale per la prevenzione e il contrasto del lavoro sommerso, in particolare verificare l'effettivo dialogo tra le banche dati e i verbali ispettivi.
- Potenziare l'attività di vigilanza in relazione al fenomeno della esternalizzazione delle attività produttive con particolare attenzione agli accertamenti ispettivi sugli appalti illeciti e irregolari e sulla responsabilità per solidarietà contributiva. Rafforzare i sistemi di controllo sulla congruità degli appalti, anche attraverso il potenziamento dello strumento "Monitoraggio congruità occupazionale appalti" MoCOA", previa verifica del suo funzionamento. Fornire al CIV l'andamento semestrale, distinto nei vari territori regionali, degli accertamenti relativi alla responsabilità solidale e agli appalti illeciti o irregolari, con specifico riferimento al numero di lavoratori coinvolti, agli importi accertati, agli importi recuperati, all'attivazione dei procedimenti amministrativi o giudiziari nei confronti del committente conseguenti agli accertamenti.

- Definire un modello organizzativo che integri l'attività di verifica amministrativa con l'attività di vigilanza ispettiva, in modo da realizzare un processo di lavoro unitario che, attraverso l'utilizzo ottimale delle banche dati dell'Istituto, sappia coniugare l'attività d'intelligence con quella svolta "sul campo" dagli ispettori per rendere più efficace l'azione dell'Istituto, con particolare attenzione alle violazioni sostanziali, garantendo una adeguata durata; potenziare l'attività di vigilanza documentale e di antifrode, utilizzando appieno le risorse tecnologie e l'integrazione delle diverse banche dati, anche nel rapporto con l'Agenzia delle Entrate.

#### **Indirizzo politico – amministrativo 4.1.h - Contenzioso**

- Procedere alla revisione della procedura informatica SISCO per realizzare la tracciatura e la correlazione dei ricorsi giudiziari con i ricorsi amministrativi, e consentire in tal modo ai Comitati la conoscenza del completo percorso amministrativo e giudiziale in capo ad ogni ricorrente.
- Realizzare un *database* dei pronunciamenti dei Comitati, organizzato in base a criteri omogenei di classificazione per materia.
- Costituire uno specifico tavolo con la presenza di enti di patronato e di altri intermediari accreditati per favorire l'assunzione di decisioni e soluzioni univoche e condivise sul territorio nazionale, idonee a definire il contenzioso e che monitori tempestivamente la presentazione di ricorsi seriali con soluzioni giurisprudenziali costanti, adottando ogni azione utile al fine di sostenere le Strutture competenti, anche con il contributo di enti di patronato e altri intermediari accreditati.
- Proseguire nell'attività di riduzione delle giacenze dei ricorsi amministrativi, quale obiettivo prioritario per l'Istituto, attraverso il coinvolgimento dei Comitati territoriali e centrali, e sostenere il processo di miglioramento della gestione del contenzioso, in attuazione della Delibera del CIV n.21 del 20/12/2022, della Direttiva n.5 del Direttore generale del 22 dicembre 2022 e di tutti gli atti adottati dagli Organi in materia, al fine di efficientare tutti i processi che contribuiscono a favorire una riduzione dei tempi ed un minor ricorso al contenzioso giudiziario, anche al fine di ridurre la spesa del contenzioso amministrativo e giudiziario.
- Adottare ogni utile iniziativa tesa a contrastare e scoraggiare fenomeni reiterati attinenti a comportamenti pretestuosi esterni all'Istituto, o deontologicamente non corretti, volti ad alimentare artificiosamente il contenzioso nelle realtà territoriali di maggior diffusione del fenomeno.
- Prevedere la procedura informatica utile al cittadino e ai Patronati per la richiesta del riesame, in autotutela, nei casi in cui è possibile ricorrere unicamente alle vie giudiziarie.

#### **Indirizzo politico – amministrativo 4.1.i - Gestione dei rischi**

- Sviluppare il modello di gestione integrata dei rischi, anche attraverso una piattaforma informatica che colleghi i vari strumenti utilizzati.
- Procedere con la mitigazione dei rischi nei processi che – dalle rilevazioni di rischio effettuate – risulteranno caratterizzati dai rischi maggiori, con assegnazione di attività progettuali alle Direzioni competenti concentrandosi sui processi nei quali gli inserimenti manuali sono più ricorrenti.

- Analizzare e mitigare il rischio legato all'utilizzo di dati personali in possesso dell'Istituto per fini diversi da quelli consentiti anche da parte di interlocutori esterni che hanno accesso al dato.

#### **4.2 Programma - Sistemi informativi**

- Continuare a garantire una adeguata formazione del personale, dei Patronati e degli intermediari istituzionali per il miglioramento delle competenze digitali.
- Concretizzare le sinergie e l'integrazione tra le pubbliche amministrazioni e tra gli stakeholders, le parti sociali e gli intermediari nella realizzazione dei diversi progetti di innovazione e digitalizzazione e di darne conto al CIV attraverso specifici report sugli output realizzati e sugli impatti ottenuti, con riferimento all'Istituto e all'utenza. A titolo di esempio, si rammentano l'iniziativa progettuale *Welfare as a service*, il SIISL e il Polo Strategico Nazionale (PSN).
- Garantire il massimo livello informativo nei confronti del CIV, in relazione alla tematica 3-I S.p.A., che permetta al Consiglio di effettuare compiutamente il necessario monitoraggio, a partire dalla fase di sviluppo del Piano industriale e dei contratti di servizio che regoleranno i rapporti tra l'Istituto e la predetta Società e comunque di operare nell'ambito di quanto previsto dalla deliberazione CIV n. 11 del 4 agosto 2022.

#### **4.3 Programma - Risorse umane**

Attuare le delibere n.35/2023 (Politiche del Personale) e n.3/2024 (Valutazione effetti deliberazione CIV n.35 del 17 luglio 2023: "Politiche del personale.), nel dettaglio:

- Porre sempre maggiore attenzione, anche attraverso selezioni concorsuali semplificate, ai profili professionali richiesti e ai fabbisogni del personale delle singole strutture, considerando le esigenze dei servizi e delle funzioni, le specificità territoriali, le innovazioni tecnologiche ed organizzative introdotte e previste nell'Istituto, assicurando così la giusta allocazione delle risorse, garantendo l'uniformità quali/quantitativa dei servizi erogati anche in relazione dell'evolversi delle necessità dell'utenza.
- Garantire un'adeguata programmazione relativa all'assunzione di profili per i quali è richiesto il solo requisito del diploma di scuola superiore e delle figure professionali ricomprese nell'area Assistenti.
- Garantire la valorizzazione professionale del personale in servizio e favorirne la crescita attraverso i percorsi indicati dalla vigente normativa e dalla contrattazione collettiva, nonché la tutela della sicurezza, delle politiche di conciliazione, della genitorialità e delle categorie protette.
- Procedere alle assunzioni degli Ispettori, nonché alla loro formazione, per dare piena attuazione a quanto disposto dal D.L. n. 19/24 convertito dalla Legge n. 56/24 (c.d. Decreto PNRR).

#### **4.4 Programma - Acquisizione Beni e servizi**

- Garantire che di norma, nelle gare di appalto, venga previsto il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa e che il fornitore, e l'eventuale sub fornitore, applichino ai propri dipendenti trattamenti economici e normativi non inferiori a quelli previsti dai CCNL sottoscritti dalle associazioni comparativamente più rappresentative, e norme sulla sicurezza e sul collocamento obbligatorio.

#### **4.5 Programma - Valorizzazione patrimonio da reddito**

- Verificare la fattibilità di un progetto di apporto dell'intero patrimonio immobiliare a reddito ad un fondo immobiliare chiuso, di cui INPS sarebbe unico quotista, costituito da una società di gestione del risparmio selezionata sul mercato sulla base di criteri di professionalità, affidabilità e redditività.
- Effettuare un puntuale monitoraggio, con rendicontazione semestrale, sulle morosità, agendo con specifiche misure di rafforzamento delle relative attività di recupero.
- Accelerare le procedure di cessione del patrimonio a reddito, anche per ridurre i costi di funzionamento a carico dell'Istituto e favorire, attraverso la cessione del patrimonio a reddito, possibili integrazioni con politiche territoriali relative all'emergenza abitativa e all'housing sociale, attraverso il coinvolgimento dei soggetti interessati.

#### **4.9 Programma - Welfare aziendale e strutture sociali**

- Valorizzare il patrimonio con finalità sociale, promuovendone l'utilizzo eventualmente anche in condivisione con altri enti presenti sul territorio (stimolare il confronto locale e la condivisione dei costi di gestione). Verificare l'adeguatezza delle strutture alle mutate caratteristiche e necessità dell'utenza, tenendo conto anche degli obiettivi di sicurezza e di sostenibilità ambientale.

#### **4.10 Programma - Valorizzazione patrimonio strumentale**

- Realizzare il "Piano straordinario di acquisto delle sedi dell'Istituto", tenendo conto del Nuovo assetto organizzativo del territorio delineato dalla deliberazione CIV n. 34/2023.
- Programmare interventi strutturali nell'ambito della gestione del patrimonio strumentale, volti ad un miglioramento dell'efficienza energetica e della sicurezza antisismica degli immobili.

### **Missione 5 - Servizi per conto terzi e partite di giro**

#### **5.3 Programma – Fondo Tesoreria TFR**

- Prevedere soluzioni tecnico-operative per i casi non contemplati dalla circolare n.70/2007, con particolare riguardo al caso in cui l'importo da erogare per la prestazione TFR risulta superiore all'ammontare dei contributi che il datore di lavoro è tenuto a versare nel flusso uniemens (c.d. "incapienza")

### **Missione 9 – Ricerca e innovazione**

#### **9.1 Programma - Attività di ricerca**

- Elaborare un Piano triennale della ricerca, da realizzare coinvolgendo previamente il CIV nell'individuazione delle tematiche in esso approfondite e inviare al CIV una relazione annuale sull'attività di ricerca effettuata dall'Istituto, prevedendo fra l'altro report periodici sulle condizioni di genere e sulle retribuzioni.

#### **9.2 Programma - Open data**

- Completare la realizzazione del progetto "Open Data" con l'obiettivo di permettere l'accesso ad un Portale unico dati affinché il CIV, gli Enti di ricerca, le Istituzioni e le Parti sociali possano elaborare propri

contributi nel percorso di definizione delle strategie previdenziali, di tutela sociale e del mercato del lavoro, previa profilazione e, eventualmente, autorizzazione per i soggetti esterni all'Istituto;

- Monitorare, verificare e rendicontare con cadenza almeno semestrale l'efficace attuazione del progetto PNRR *Welfare as a service*, anche al fine di garantire la diffusione del patrimonio di dati in possesso dell'Istituto, dal momento che esso è strumento necessario per il futuro posizionamento dell'INPS nel complessivo sistema di *Welfare* del Paese.

## **Missione 10 – Politiche economico – finanziarie e di bilancio**

### **10.1 Programma - Politiche di bilancio**

- Creare un raccordo tra lo schema di Bilancio per missioni e programmi e la programmazione, le politiche di bilancio e la valutazione della gestione.
- Garantire ai CAF le risorse necessarie per lo svolgimento della loro attività convenzionata con l'Istituto nella misura sufficiente a coprire le attività realmente svolte, evitando discontinuità nell'erogazione delle risorse e ricadute negative nei confronti dell'utenza.

### **10.2 Programma – Crediti**

- Superare le criticità relative ai flussi ComUnica di cui all'articolo 9 del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40 con la tempestiva lavorazione delle delibere di iscrizione/cancellazione/variazione posizioni artigiani e commercianti non definite in automatico, al fine di accelerare l'aggiornamento degli archivi artcom ed evitare richieste contributive non dovute.
- Definire rapidamente, alla luce delle disposizioni in materia introdotte dalla Legge n. 234/2021 (Legge di Bilancio 2022), i necessari atti di convenzionamento con i Fondi ed Enti preposti per l'accertamento della regolarità del versamento dell'aliquota di contribuzione ordinaria ai Fondi di solidarietà bilaterali di cui all'art. 27, comma 1, D.lgs. n. 148/2015 per garantire alle aziende il rilascio del DURC e il regime di riscossione coattiva di cui all'art. 33, co. 4, D.lgs. n. 148/2015.
- Rafforzare la capacità di riscossione e di operare per il miglioramento dell'interazione con l'Agenzia delle Entrate e della Riscossione, sia con riferimento all'attività di riscossione di quanto loro affidato, sia alla rendicontazione, procedendo alla riduzione dei residui medesimi in primo luogo potenziando le attività di incasso, e provvedendo alla cancellazione delle partite creditorie ormai inesigibili, valutando con attenzione la sussistenza dei presupposti giuridici e contabili che ne giustificano la rappresentazione in bilancio.
- Potenziare l'attenzione alla costruzione del fondo svalutazione crediti considerata la novità normativa del discarico automatico dei crediti, in considerazione che la svalutazione dei crediti contributivi non solo impatta sulla finanza pubblica, ma la continua crescita del Fondo denota un'insufficiente opera di accertamento della reale esigibilità e conseguente cancellazione dei crediti inesigibili e proseguire con gli interventi di verifica dei residui passivi al fine del loro graduale smaltimento.

### **10.2.a – Area Lavoro Agricolo**

- Completare il processo di ammodernamento delle procedure informatiche, sia a livello centrale che periferico, dell'Area Datori di lavoro Agricolo e Coltivatori Diretti e rendicontare al CIV sui tempi ed efficacia della reingegnerizzazione per accrescere l'efficienza e la trasparenza dei servizi al fine di potenziare il sistema di accertamento e riscossione dei contributi agricoli unificati, prevedendo, inoltre, corsi di formazione specifica sulla previdenza agricola, segnatamente nelle sedi territoriali, per compensare la perdita del patrimonio di competenze in materia, dovute anche alla diminuzione del personale dedicato.
- Prevedere una periodica rendicontazione da trasmettere al CIV dell'attività della Rete del lavoro agricolo di qualità che evidenzia, in particolare, il ruolo dell'INPS sia in seno alla Cabina di regia nazionale e sia nelle sezioni territoriali, indicando altresì le principali iniziative ed azioni intraprese dalle sezioni territoriali per il raggiungimento delle finalità previste dalla legge.

### **10.3 Programma - Conto assicurativo**

- Adottare un cronoprogramma da aggiornarsi annualmente per la completa realizzazione del consolidamento del conto assicurativo individuale dei lavoratori pubblici con l'indicazione delle posizioni assicurative da aggiornare, distinte per Gestioni assicurative, superando la logica per cui le lavorazioni si concentrano prevalentemente sugli assicurati prossimi al pensionamento.
- Porre particolare attenzione alle attività propedeutiche al rilascio dell'estratto conto certificativo (definizione di richieste di variazione della posizione assicurativa, o di domande di ricongiunzione/riscatto, ancora giacenti, verifiche retributivi, regolarizzazione dei versamenti contributivi, sovrapposizione di periodi contributivi, ecc.) e perfezionare le procedure informatiche interne, collegando quelle utilizzate per la definizione dell'Ecocert con quelle che gestiscono la liquidazione delle pensioni, giungendo all'emissione di estratti certificativi che contengano i dati di tutte le Gestioni previdenziali interessate. Adottare un piano per certificare in un unico documento le posizioni assicurative frazionate in più Fondi o Gestioni previdenziali, favorendo in tal modo la soluzione delle incongruenze nei versamenti contributivi del conto che consenta la certificazione del conto individuale con il riepilogo di tutti i periodi presenti nelle diverse Gestioni/Casse/Fondi.

## **APPENDICE**

### **Esigenze di modifiche normative individuate dal CIV**

#### **Missione 1 - Politiche previdenziali**

##### **1.1 Programma - Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato**

- Risolvere i problemi legati all'applicazione dell'art. 13 della L. 1338/1962 (rendita vitalizia per contributi prescritti), con un intervento normativo condiviso tra gli Organi dell'Istituto volto ad escludere i lavoratori dall'assoggettamento ai limiti prescrizionali per l'esercizio del loro diritto.

##### **1.2 Programma - TFR e TFS lavoratori dipendenti del settore pubblico**

- Dare attuazione ai dettati della Corte Costituzionale che con sentenza n. 130/2023 ha invitato il legislatore a superare la disciplina sul differimento della liquidazione del TFS ai dipendenti PA, la quale se pur giustificabile temporaneamente a fini di contenimento della spesa pubblica- sarebbe risultata contraria all'art. 3 della costituzione nel caso in cui divenisse permanente.

#### **Missione 2 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia**

##### **2.5 Programma - Prestazioni creditizie e sociali**

- Promuovere l'istituzione di uno specifico Comitato Amministratore del Fondo Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali ex-INPDAP istituito ai sensi dell'art.1 della Legge 662 del 23 dicembre 1996. L'organismo, in particolare, dovrà garantire la massima partecipazione delle rappresentanze dei lavoratori nella gestione delle risorse destinate alle attività creditizie e sociali per i lavoratori pubblici e pensionati iscritti, ottimizzando l'impiego delle stesse e stabilendo, altresì, la loro utilizzazione.
- Favorire l'incremento delle adesioni al Fondo Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, sostenendo un intervento normativo che possa riaprire i termini per le iscrizioni, allo scopo di eliminare una situazione che, di fatto, preclude a numerosi pensionati e dipendenti pubblici l'accesso a importanti servizi creditizi e sociali.

##### **2.6 Programma – Inclusione sociale**

- Relativamente al SIISL, occorre prevedere la predisposizione di una proposta di legge per armonizzare tutte le disposizioni che prevedono il trasferimento di informazioni con la finalità di favorire l'accesso a percorsi di riqualificazione professionale o l'incrocio tra domanda e offerta di lavoro su piattaforme diverse da SIISL.

#### **Missione 3 – Politiche per il lavoro**

##### **3.5 Programma - TFR e crediti da lavoro da imprese insolventi**

- Intervenire anche con una proposta normativa che tuteli il lavoratore che ha presentato la domanda di intervento del Fondo di garanzia nella modalità corretta anche nel caso di imprese che hanno trasferito le loro attività in uno stato estero.

## **Missione 10 – Politiche economico - finanziarie e di bilancio**

### **10.2 Programma – Crediti**

- Promuovere una modifica normativa che riassegni all'Istituto la facoltà dell'eliminazione del credito, trascorso inutilmente un significativo arco di tempo e preso atto dell'abbandono di ogni iniziativa da parte dell'Agenzia delle riscossioni.

#### **10.2.a - Area Lavoro Agricolo**

- Promuovere un confronto fra gli Organi per una proposta di modifica legislativa sulla Rete del lavoro agricolo di qualità che preveda il coinvolgimento dei Rappresentanti nazionali delle Parti sociali agricole che fanno parte della Cabina di regia, al fine di perfezionare le competenze, valorizzare le iscrizioni e la diffusione territoriale.

### **10.3 Programma - Conto assicurativo**

- Promuovere, da parte degli Organi dell'Istituto, una proposta normativa che consideri la decorrenza del termine di prescrizione dei contributi coerente con la contemporanea possibilità del lavoratore di poter verificare la correttezza del proprio estratto contributivo, alla luce degli interventi normativi del Legislatore previsti dalla Legge 30 dicembre 2023, n 213 (Bilancio 2024) e decreto-legge 31 dicembre 2023 n. 215 (Milleproroghe); lo scopo è quello di ritenere assolti gli obblighi contributivi per i periodi di paga fino al 31 dicembre 2011 da parte delle PPAA per i propri dipendenti tramite la trasmissione all'INPS esclusivamente delle denunce mensili.