

Consiglio di Indirizzo e Vigilanza

RELAZIONE PROGRAMMATICA 2022-2024

Aggiornamento della Relazione Programmatica 2021- 2023

DELIBERAZIONE N. 10 DEL 26 LUGLIO 2021

INDICE

PRESENTAZIONE

LINEE PROGRAMMATICHE

MISSIONE 1 – Politiche previdenziali

1.4 Programma – Integrazioni al minimo

MISSIONE 2 – Diritti sociali, politiche sociali e famiglia

2.1 Programma – Pensioni di invalidità civile ed indennità di accompagnamento

MISSIONE 3 – Politiche per il lavoro

3.2 Programma - Integrazioni salariali

MISSIONE 4 – Tutela della salute

4.1 Programma – Malattia

MISSIONE 5 – Ricerca e Innovazione

5.2 Programma – Open data

MISSIONE 6 - Politiche economico-finanziarie e di bilancio

6.1 Programma- Politiche di bilancio

6.2 Programma – Crediti

6.3 Programma – Conto assicurativo

MISSIONE 7 – Servizi istituzionali generali

7.1 Programma - Indirizzo politico-amministrativo

- *7.1.a - Nuova Carta dei servizi*
- *7.1.b - Accesso ai servizi*
- *7.1.c - Piani pluriennali*
- *7.1.d - Andamento produttivo e profili finanziari*
- *7.1.e - Ciclo performance*
- *7.1. f – Anticorruzione e Trasparenza*
- *7.1. g - Contenzioso*

7.3 Programma - Risorse umane

7.7 Programma - Patrimonio strumentale

7.9 Programma- Comunicazione Istituzionale

MISSIONE 8 – Debiti di finanziamento

8.2 Programma – Anticipazione Tesoreria Stato e altre anticipazioni

PRESENTAZIONE

La Relazione Programmatica rappresenta il primo passaggio del percorso di pianificazione delle attività che troveranno riscontro nel Bilancio Preventivo dell'anno successivo e negli obiettivi della *Performance*.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, in relazione al termine ordinario di scadenza della VI Consiliatura, ha ritenuto di elaborare anche l'aggiornamento della Relazione Programmatica 2021-2023, i cui indirizzi strategici, in corso di attuazione, si intendono riproposti e sono, pertanto, da considerare ancora attuali.

L'Organo di indirizzo politico riconferma come per garantire la massima efficacia del sistema di governance previsto dalla vigente legislazione, sia necessario consolidare un modello di relazioni fra gli Organi di indirizzo strategico, di alta amministrazione e di gestione, nel rispetto delle diverse competenze e funzioni. Condizione essenziale è che le innovazioni necessarie per migliorare la fruizione dei servizi da parte degli utenti e superare le criticità manifeste, siano frutto di una condivisione responsabile.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza è impegnato nel contribuire alla definizione di un programma integrato tra indirizzi strategici e ciclo della programmazione economico-finanziaria e della performance, finalizzato a costruire la leale collaborazione tra Organi, indispensabile per la piena efficacia dell'azione amministrativa dell'Istituto.

In tale ambito si ritiene necessario che il confronto avviato tra gli Organi (civ, Cda, Direzione Generale) arrivi a soluzioni positive, perseguendo gli obiettivi di correttezza, trasparenza, leale collaborazione e distinzione di compiti e funzioni in una logica unitaria. Conseguentemente, il CIV ha elaborato e presentato proprie proposte sulle quali è attiva una sessione di confronto.

L'avvio di un programma integrato tra gli Organi produrrà una profonda trasformazione strutturale che consentirà lo sviluppo di maggiori sinergie con la responsabilità gestionale e, a seguire, riflessi positivi sul territorio e su tutti i soggetti direttamente, o indirettamente, coinvolti nella relazione con l'Istituto.

Le priorità fondamentali che sono state individuate, anche nell'aggiornamento della Relazione Programmatica, costituiscono la traduzione di questa nuova modalità di confronto.

È fondamentale, dunque, promuovere il coinvolgimento e la condivisione dei Comitati (centrali e territoriali) che operano presso l'Inps, e dei portatori di interesse nel nuovo processo decisionale per le ricadute positive che, auspicabilmente, si avranno nell'erogazione delle prestazioni.

Attraverso questo documento il Civ INPS ha inteso, attraverso, semplici, chiare proposte dare forza al principio della "centralità dell'utenza".

In relazione a tale percorso di confronto, la strutturazione sperimentale della Relazione Programmatica segue quella del Bilancio per Missioni e Programmi, integrata con innovative proposte del Consiglio d'indirizzo e vigilanza, di articolazione in nuovi programmi.

LINEE PROGRAMMATICHE

❖ MISSIONE 1 – POLITICHE PREVIDENZIALI

1.4 Programma – Integrazioni al minimo

Abstract:

- ✓ migliorare la classificazione della spesa pensionistica.

Azioni:

- ✓ contribuire ad una più puntuale valutazione delle politiche di contrasto della povertà evidenziando il valore dell'ammontare delle risorse destinate all'integrazioni al minimo, classificandole nei documenti di bilancio per tipologia di pensione, genere, età e residenza.

Obiettivo atteso dalla RP:

- ✓ **prevedere adeguate risorse umane, finanziarie e tecnologiche per realizzare l'evidenza delle risorse destinate alle integrazioni al minimo delle pensioni e di quelle allo stesso titolo cristallizzate.**

❖ MISSIONE 2 – DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA

2.1 Programma – Pensioni di invalidità civile ed indennità di accompagnamento

Abstract:

- ✓ urgenza di un piano organico di riorganizzazione delle procedure di concessione dell'invalidità civile;
- ✓ ridefinizione del fabbisogno dell'area medica;
- ✓ accelerazione del processo di nuova contrattualizzazione dei medici liberi professionisti convenzionati.

Azioni:

- ✓ migliorare il flusso operativo legato al riconoscimento dell'invalidità civile attraverso la tempestiva attuazione dei concorsi per l'assunzione di medici nei ruoli dell'Istituto, attuando, altresì, la revisione del modello di contrattualizzazione dei medici liberi professionisti convenzionati impegnati nelle funzioni relative all'invalidità civile e alle attività medico-legali in materia previdenziale e assistenziale affidate all'Istituto;
- ✓ dare completa attuazione, in maniera omogenea su tutto il territorio nazionale, alle numerose misure di semplificazione già previste nella procedura di riconoscimento delle istanze di invalidità civile, con il coinvolgimento degli intermediari istituzionali;
- ✓ promuovere un'azione congiunta degli Organi dell'Istituto per una deroga, anche temporanea, alla norma che vieta di affidare la presidenza delle Commissioni a medici non in possesso della specializzazione in Medicina Legale, qualora abbiano maturato una esperienza decennale presso l'INPS;
- ✓ realizzare il piano strategico di contrazione dei tempi di erogazione delle prestazioni di invalidità civile, quale obiettivo prioritario per l'Istituto anche valutando l'opportunità di una task force nelle realtà più in difficoltà, rendendo partecipi per quanto di competenza, i Comitati provinciali e i Patronati per l'attuazione delle sinergie territoriali;
- ✓ favorire l'interlocuzione tra le Direzioni Regionali INPS, i Comitati regionali e le Istituzioni sanitarie per verificare le sinergie al fine di ridurre i tempi degli accertamenti sanitari nelle Regioni non in convenzione.

Obiettivi attesi dalla RP:

- ✓ **prevedere adeguate risorse umane, finanziarie e tecnologiche per la realizzazione di un piano organico di ristrutturazione del processo di concessione dell'invalidità civile in ogni sua fase;**
- ✓ **riorganizzare l'area sanitaria con nuove articolazioni dell'attività, accelerando le ulteriori assunzioni e la revisione del modello contrattuale dei medici liberi professionisti convenzionati;**
- ✓ **dare priorità alle esigenze e alle aspettative delle persone più vulnerabili.**

❖ MISSIONE 3 – POLITICHE PER IL LAVORO

3.2 Programma - Integrazioni salariali

Abstract:

- ✓ semplificazione procedurale;
- ✓ maggiore efficienza ed efficacia nel sostegno al reddito.

Azioni:

- ✓ *tempestivo adeguamento alla continua evoluzione normativa delle prassi amministrative, dei flussi procedurali e degli applicativi informatici, nel processo di gestione delle prestazioni a sostegno del reddito;*
- ✓ *assicurare la massima semplificazione dell'iter procedurale delle erogazioni degli ammortizzatori sociali e rapidità nell'accesso agli strumenti di sostegno al reddito.*

Obiettivi attesi dalla RP:

- ✓ **potenziare le risorse dedicate alla gestione degli ammortizzatori sociali;**
- ✓ **proseguire il progetto di razionalizzazione della gestione degli ammortizzatori tra centro e territorio;**
- ✓ **migliorare l'efficacia degli strumenti telematici che consentono all'utenza, anche tramite le proprie rappresentanze, la conoscenza dello stato di erogazione delle prestazioni;**
- ✓ **garantire maggiore efficacia, efficienza ed equità nell'erogazione degli ammortizzatori sociali, in tutte le ipotesi previste dalla legge di riduzione o sospensione dell'attività lavorativa e di perdita involontaria del lavoro.**

❖ MISSIONE 4 – TUTELA DELLA SALUTE

4.1 Programma – Malattia

Abstract:

- ✓ osservare i riflessi strutturali dell'infezione da Sars-Covid-19.

Azioni:

- ✓ in relazione ai riflessi correlati alle infezioni da Sars-Covid-19, istituire un osservatorio per monitorare il ricorso alle assenze per malattia delle persone coinvolte nella fase pandemica.

Obiettivo atteso dalla RP:

- ✓ **strutturare e mantenere il monitoraggio di tutti i certificati di malattia del 2020 anche negli anni successivi.**

❖ MISSIONE 5 – RICERCA E INNOVAZIONE

5.2 Programma – Open data

Abstract:

- ✓ garantire agli Organi dell'Istituto, per lo svolgimento informato dei propri compiti, l'accesso ai dati;
- ✓ costruire con la partecipazione del CIV, tappe per il consolidamento e l'innovazione del progetto "Open data".

Azioni:

- ✓ attuare un percorso di socializzazione all'Accademia e alle parti sociali dei giacimenti informatici dell'Istituto prevedendo, così come concordato, che il progetto "**Open Data**" metta a disposizione dati grezzi e univoci, benché spersonalizzati, per la verifica delle strategie in materia previdenziale, di tutela sociale e del mercato del lavoro. Tale progetto dovrà altresì essere orientato ad assicurare la piena disponibilità qualitativa e quantitativa di dati disaggregati agli Organi dell'Istituto, garantendo uno svolgimento informato dei loro compiti istituzionali.

Obiettivo atteso dalla RP:

- ✓ **prevedere adeguate risorse umane, finanziarie e tecnologiche per realizzare il progetto "Open Data" mettendo a diposizione la possibilità di accedere previa autorizzazione,**

ad una struttura informatica finalizzata affinché l'Organo strategico dell'Istituto, l'accademia e le parti sociali possano elaborare propri contributi nel percorso di definizione delle strategie previdenziale, di tutela sociale e del mercato del lavoro.

❖ MISSIONE 6 - POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO

6.1 Programma- Politiche di bilancio

Abstract:

- ✓ nuovo Regolamento di amministrazione e contabilità e revisione del Regolamento di organizzazione;
- ✓ nuovo progetto sperimentale del bilancio per missioni e programmi.

Azioni:

- ✓ concludere il confronto tra gli Organi per la definizione del nuovo flusso di pianificazione con conseguente revisione del **Regolamento di Organizzazione**, predisponendo anche, in mancanza del consolidamento del quadro normativo di riferimento con particolare riguardo al decreto che sostituirà il D.P.R. 97/2002, il nuovo **Regolamento di Amministrazione Contabilità**;
- ✓ definire un nuovo progetto sperimentale di articolazione del **Bilancio per Missioni e Programmi**.

Obiettivi attesi dalla RP:

- ✓ **revisionare il Regolamento di Organizzazione prevedendo il nuovo flusso di pianificazione e reinserendo nello stesso gli organismi di partecipazione;**
- ✓ **revisionare il Regolamento di Amministrazione e Contabilità prevedendo il nuovo flusso di pianificazione, la struttura sperimentale del bilancio per Missioni e Programmi e gli**

aggiornamenti normativi relativi alla centrale unica degli acquisti.

6.2 Programma – Crediti

Abstract:

- ✓ proposta normativa.

Azioni:

- ✓ evidenziare la necessità di innovazione normativa relativa al processo di affidamento agli **Agenti della Riscossione** dei crediti, per i riflessi rilevanti della cristallizzazione di quelli vetusti, in termini di incremento annuo del Fondo svalutazione crediti.

Obiettivo atteso dalla RP:

- ✓ **elaborare e sostenere, presso i Ministeri vigilanti, una adeguata proposta normativa.**

6.3 Programma – Conto assicurativo

Abstract:

- ✓ normalizzare e aggiornare il conto assicurativo dei dipendenti pubblici.

Azioni:

- ✓ garantire esigibilità di diritti omogenei a tutti i lavoratori monitorando il lavoro di popolazione delle posizioni assicurativi dei pubblici dipendenti.

Obiettivo atteso dalla RP:

- ✓ **definire il volume complessivo di arretrati consolidati prima dell'anno 1995 delle posizioni assicurative dei pubblici**

dipendenti prevedendo adeguate risorse umane, finanziarie e tecnologiche, al fine di procedere allo smaltimento dell'arretrato.

❖ **MISSIONE 7 – SERVIZI ISTITUZIONALI GENERALI**

7.1 Programma - Indirizzo politico-amministrativo

7.1 a - Nuova carta dei servizi

Abstract:

- ✓ unica, chiara nella comunicazione agli utenti, semplificata nell'accesso alle prestazioni e nell'indicazione delle forme di tutela.

Azioni:

- ✓ rafforzare il patto con l'utenza attraverso una **nuova Carta dei servizi** che dovrà essere unica per tutte le gestioni, costantemente verificabile nella sua attuazione, pubblicizzata adeguatamente tra i fruitori delle prestazioni INPS.

La nuova Carta dovrà, inoltre:

- ✓ contenere una modalità semplificata di accesso alle prestazioni, il diritto all'informazione, secondo un format utile, moderno e suscettibile di aggiornamento al variare delle norme e delle prestazioni;
- ✓ indicare, per ogni prestazione che fa capo all'Istituto, i soggetti che ne hanno diritto e le modalità di richiesta;
- ✓ contemplare regole certe ed attuabili, con l'indicazione esatta dei termini finali di erogazione delle prestazioni da definire nel "Regolamento per la definizione dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi" a norma dell'art. 2 della legge n.241/90, in coerenza con i tempi di attraversamento registrati in questi anni;
- ✓ prevedere che la comunicazione agli utenti, sull'esito della domanda di prestazione, sia formulata in modo comprensibile, evidenziando con chiarezza, in caso di diniego o di accoglimento parziale, le motivazioni e le possibili forme di tutela;
- ✓ indicare i canali attivabili per ottenere chiarimenti e individuare eventuali azioni risarcitorie;

Obiettivo atteso dalla RP:

- ✓ **elaborare la nuova Carta dei Servizi unitaria con i termini di conclusione dei procedimenti amministrativi, le modalità del ricorso amministrativo e la revisione delle modalità di comunicazione con l'utenza assicurando alla stessa date certe e riscontrabili. Conseguentemente, creare un portale "Patto con l'Utenza" garantendo risorse umane competenti e struttura tecnologica adeguata, al fine di assicurare l'aggiornamento tempestivo dello stesso al modificarsi delle normative.**

7.1 b - Accesso ai servizi

Abstract:

- ✓ affiancare l'innovazione digitale con gli strumenti tradizionali a sostegno degli utenti meno inclini all'uso della digitalizzazione;
- ✓ valorizzare la funzione svolta dalla rete delle rappresentanze collettive.

Azioni:

- ✓ affrontare il tema del divario digitale della popolazione, soprattutto anziana, senza dubbio quella meno incline all'uso degli strumenti telematici, anche contribuendo fattivamente ad un progetto di alfabetizzazione digitale;
- ✓ affiancare, al canale telematico, avendo sempre presente la centralità dell'utenza, strumenti tradizionali di accesso a sostegno degli utenti più in difficoltà, migliorandone la qualità e l'efficienza;
- ✓ programmare lo sviluppo di nuove e innovative procedure informatiche e di modalità operative dedicate che valorizzino il ruolo degli intermediari Istituzionali e quelli abilitati, delle rappresentanze quali associazioni e organizzazioni sindacali e datoriali, a cui la legislazione vigente attribuisce ciascuno per il proprio ambito di competenza, il ruolo di patrocinante, di intermediario o di rappresentante collettivo.

Obiettivi attesi dalla RP:

- ✓ **prevedere adeguate risorse umane, finanziarie e tecnologiche per ridisegnare il front office garantendo alternative ai canali digitali per l'accesso ai servizi;**
- ✓ **autorizzare la rete della partecipazione della rappresentanza collettiva nel ruolo di carattere informativo verso i propri rappresentati;**
- ✓ **valorizzare il ruolo degli intermediari Istituzionali e quelli abilitati, a cui la legislazione vigente attribuisce, ciascuno per il proprio ambito di competenza, il ruolo di patrocinante, di intermediario.**

7.1. c - Piani pluriennali

Abstract:

- ✓ adozione di nuovi piani pluriennali integrati.

Azioni

- ✓ consolidare l'esperienza adottata per la definizione del Piano di Innovazione Tecnologica e del piano dell'Informatica per realizzare un confronto **preventivo** alla adozione da parte del Consiglio di Amministrazione dei **Piani Pluriennali** più rilevanti (ad esempio: Vigilanza ispettiva e documentale, riordino organizzativo delle strutture e dei servizi, comunicazione istituzionale ecc.);
- ✓ prevedere, anche alla luce delle recenti disposizioni normative che i Piani Pluriennali, adottino una nuova modalità che delinei le relazioni con altri Piani Pluriennali, evidenzino gli obiettivi raggiunti nel periodo precedente e le criticità emerse rispetto a tempi e modalità di attuazione;
- ✓ realizzare una maggiore integrazione degli attuali piani anche alla luce delle recenti disposizioni normative sul Piano Integrato di Attività e Organizzazione, (Art. 6 decreto- legge 9 giugno 2021, n. 80).

Obiettivi attesi dalla RP:

- ✓ **consolidare la leale collaborazione tra Organi con il confronto preventivo all'adozione dei Piani pluriennali, a partire dalla**

costruzione del primo Piano Integrato di Attività e Organizzazione da realizzarsi entro il 31 dicembre;

- ✓ **ridefinire il modello dei Piani pluriennali estendendolo a quelli della Vigilanza Ispettiva e documentale, del riordino delle strutture e dei servizi e della Comunicazione istituzionale.**

7.1 d- Andamento produttivo e profili finanziari

Abstract:

- ✓ **revisione della relazione trimestrale sull' "Andamento Produttivo" e sui "Profili Finanziari";**

Azioni:

- ✓ **adottare il nuovo format proposto dal CIV per l'attuazione della relazione trimestrale sull' "Andamento Produttivo" e sui "Profili Finanziari"; il nuovo format intende valorizzare la tempestività e la qualità delle risposte all'utenza e consentire di sperimentare nuove modalità di rendicontazione sociale dell'attività dell'Istituto, contemplando *step* aggiuntivi alle tradizionali scadenze dei bilanci, per avere contezza della situazione finanziaria di competenza dell'INPS rendendo così più agevole e proficuo l'esercizio delle funzioni di indirizzo e vigilanza.**

Obiettivo atteso dalla RP:

- ✓ **fornire i dati richiesti con le scadenze individuate e le articolazioni previste, al fine di garantire al CIV un più agevole e proficuo esercizio delle funzioni di indirizzo e vigilanza.**

7.1 e - Ciclo performance

Abstract:

- ✓ valorizzazione dell'attività dell'OIV anche ai fini dell'elaborazione del successivo Piano della performance.

Azioni

- ✓ comparare ai fini della stesura del piano della performance anche i risultati dell'attività dell'OIV relativi alla valutazione dell'attuazione delle linee strategiche, dei piani pluriennali e degli obiettivi del Bilancio Preventivo.

Obiettivo atteso dalla RP:

- ✓ **valorizzazione dell'attività dell'OIV, in particolare, relativa alla necessaria valutazione dell'attuazione delle linee strategiche, al fine di identificare obiettivi e criteri della performance comparandoli con quanto previsto, in chiave coordinata, tra i diversi piani pluriennali e con il nuovo Piano Integrato di Attività ed Organizzazione.**

7.1 f – Anticorruzione e Trasparenza.

Abstract:

- garantire lo sviluppo della trasparenza e dell'anticorruzione nell'organizzazione dell'Istituto e nei processi di erogazione delle prestazioni.

Azioni:

- creazione di un ufficio di supporto autonomo al Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza;
- prevedere l'invio di report periodici al CIV sull'andamento della propria attività.

Obiettivo atteso dalla RP:

- **garantire al Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza una autonomia anche operativa attraverso la creazione di un ufficio di supporto autonomo secondo le indicazioni espresse dall'ANAC anche nel PNA 2019.**

7.1 g - Contenzioso

Abstract:

- ✓ adozione del nuovo Regolamento del Contenzioso amministrativo e revisione del Regolamento di Autotutela

Azioni

- ✓ concludere il confronto per la adozione del **nuovo Regolamento del Contenzioso amministrativo** per tutte le gestioni che supporti l'attività dei Comitati e favorisca una significativa deflazione del contenzioso giurisdizionale;
- ✓ ridefinire il ruolo della autotutela revisionando anche attuale "**Regolamento di autotutela**" rendendo note e trasparenti le esigenze di ridefinizione dei procedimenti identificando così eventuali criticità strutturali;
- ✓ garantire **omogeneità** di valutazione attraverso un monitoraggio nazionale tematico sulle materie dei ricorsi, la loro frequenza, il rapporto con gli esiti in sede giurisdizionale e le differenti decisioni assunte dalle strutture territoriali e dai comitati;

Obiettivi attesi dalla RP:

- ✓ **procedere all'adozione del Regolamento del Contenzioso sulla base delle conclusioni del confronto tra gli Organi;**
- ✓ **ridefinire il percorso del contenzioso amministrativo e della autotutela supportando il ruolo dei Comitati, impegnando adeguate risorse umane, finanziarie e tecnologiche.**

7.3 Programma - Risorse umane

Abstract:

- ✓ valorizzazione delle risorse umane.

Azioni:

- ✓ implementazione delle risorse umane interne all'Istituto per far fronte alle maggiori incombenze e per recuperare le unità di lavoro fuoriuscite per pensionamento.

Obiettivo atteso dalla RP:

- ✓ **urgente indizione delle procedure di acquisizione di nuove risorse umane interne all'Istituto e di valorizzazione e progressione verticale di quelle già occupate.**

7.7 Programma - Patrimonio strumentale**Abstract:**

- ✓ realizzazione del Piano di acquisto delle sedi strumentali.

Azioni:

- ✓ attuazione del Piano di acquisto delle sedi strumentali, al fine di contenere i costi di locazione, agevolare l'accessibilità all'utenza e migliorare il benessere dei lavoratori.

Obiettivo atteso dalla RP:

- ✓ **prevedere adeguate risorse umane, finanziarie e tecnologiche per incrementare la capacità di intervento nell'acquisizione e riorganizzazione delle sedi strumentali investendo le risorse già autorizzate e non impegnate.**

7.9 Programma - Comunicazione Istituzionale**Abstract:**

- ✓ semplificazione delle comunicazioni con l'utenza e garanzia di libertà di scelta tra accesso fisico e accesso digitale.

Azioni:

- ✓ informare, nell'ambito del Piano triennale della Comunicazione, gli utenti sulle principali innovazioni che si stanno attuando, anche coinvolgendo gli intermediari istituzionali, quelli che operano in convenzione, i soggetti abilitati e le organizzazioni di rappresentanza;
- ✓ valorizzare la semplicità, completezza ed immediatezza delle comunicazioni destinate ai cittadini;
- ✓ garantire il coordinamento delle relazioni con l'INPS tra accesso fisico e quello digitale, salvaguardando la libertà di scelta sulla modalità di accesso;
- ✓ distinguere la comunicazione istituzionale, con finalità di servizio, disciplinandola in modo che sia chiaramente disgiunta da quella relativa all'attività e/o le comunicazioni che i diversi Organi riterranno opportuno esprimere.
- ✓ rivedere l'attuale forma di verifica della soddisfazione dell'utenza singola o collettiva attraverso rilevazioni rappresentative della stratificazione di genere, dell'età, del tipo di prestazione richiesta e delle modalità di accesso ai servizi e alle informazioni, valutando, altresì, il peso degli "utenti" che risultano privi di indirizzi e-mail.

Obiettivo atteso dalla RP:

- ✓ **prevedere adeguate risorse umane, finanziarie e tecnologiche per una organizzazione che distingua la comunicazione istituzionale, con finalità di servizio da quella relativa all'attività che i diversi Organi riterranno opportuno comunicare;**
- ✓ **definire una modalità di verifica della soddisfazione dell'utenza, singola o collettiva, i cui risultati abbiano valore di rappresentanza delle opinioni della platea con cui si rapporta l'INPS.**

❖ MISSIONE 8 – DEBITI DI FINANZIAMENTO

8.2 Programma – Anticipazione Tesoreria Stato e altre anticipazioni

Abstract:

- ✓ proposta normativa.

Azioni:

- ✓ impegnare gli Organi in una comune azione per garantire la neutralizzazione degli effetti negativi della crisi determinata dalla pandemia sul Bilancio dell'Istituto.

Obiettivo atteso dalla RP:

- ✓ **elaborare una proposta normativa da sottoporre ai Ministeri vigilanti.**