

INPS
Consiglio di Indirizzo e Vigilanza

RELAZIONE PROGRAMMATICA
2024-2026

Approvata con deliberazione CIV n. 33 del 17 luglio 2023

RELAZIONE PROGRAMMATICA

2024-2026

INDICE

PRESENTAZIONE

QUADRO MACRO-ECONOMICO

NOTA METODOLOGICA

LINEE PROGRAMMATICHE

MISSIONE 1 - POLITICHE PREVIDENZIALI

- 1.1 Programma - Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato
- 1.2 Programma - Pensioni lavoratori dipendenti del settore pubblico
- 1.5 Programma – TFR e TFS lavoratori dipendenti del settore pubblico

MISSIONE 2 - DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA

- 2.1 Programma - Assegni ed indennità di accompagnamento agli invalidi civili
- 2.3 Programma - Sostegno alla famiglia
- 2.5 Programma - Prestazioni creditizie e sociali
- 2.6 Programma - Inclusione sociale

MISSIONE 3 - POLITICHE PER IL LAVORO

- 3.2 Programma - Integrazioni salariali (CIGO e CIGS)
- 3.5 Programma - TFR e crediti da lavoro da imprese insolventi

MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

4.1 Programma - Indirizzo politico-amministrativo

4.1.a - Nuova Carta dei servizi

4.1.b - Accesso ai servizi

4.1.c- Articolazione della presenza dell'Istituto sul territorio

4.1.d – Piani pluriennali- Attività di vigilanza

4.1.e - Andamento produttivo e profili finanziari

4.1.f - Ciclo performance

4.1.g - Anticorruzione e Trasparenza

4.1.h – Contenzioso

4.1i – Gestione dei rischi

4.2 Programma - Sistemi informativi

4.3 Programma - Risorse umane

4.5 Programma - Valorizzazione patrimonio da reddito

4.8 Programma - Interventi per servizi istituzionali- Comunicazione Istituzionale

4.9 Programma - Welfare aziendale – Strutture sociali

4.10 Programma -Valorizzazione patrimonio strumentale

MISSIONE 5 - SERVIZI PER CONTO TERZI E PARTITE DI GIRO

5.1 Programma - Riversamento ritenute fiscali e previdenziali

5.3 Programma - Fondo di Tesoreria TFR

MISSIONE 8 - TUTELA DELLA SALUTE

8.1 Programma - Malattia

MISSIONE 9 - RICERCA E INNOVAZIONE

9.1 Programma - Attività di ricerca

9.2 Programma - Open data

MISSIONE 10 - POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO

10.1 Programma - Politiche di bilancio

10.2 Programma – Crediti

10.2.a – Rete lavoro agricolo di qualità – Area lavoro Agricolo

10.3 Programma - Conto assicurativo

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 tale 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.

Gli indirizzi definiti nella Relazione Programmatica 2024-2026 sono coerenti con gli obiettivi del Documento Generale di Indirizzo, approvato dal CIV con la deliberazione n. 20 del 20 dicembre 2022, e tengono conto del quadro macroeconomico e di programmazione contenuto nel Documento di Economia e Finanza 2024-2026.

Nella predisposizione della presente Relazione Programmatica si è inoltre tenuto conto di quanto è emerso dal confronto e dalle audizioni con gli altri Organi e con la Tecnostruttura, dagli elementi ricavati dai dati dell'Istituto e da quanto emerso negli incontri con i Comitati dell'INPS, territoriali e centrali, e con i principali interlocutori esterni, in particolare gli Istituti di patronato, gli altri intermediari e le Parti sociali.

La Relazione Programmatica propone 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 e del contenzioso, della costante 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. Tutto ciò anche attraverso 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 particolare, la Relazione Programmatica tiene conto delle profonde trasformazioni sociali, economiche, demografiche e tecnologiche che coinvolgono il nostro Paese, e le ricadute che queste trasformazioni avranno sui bisogni dell'utenza e sulla funzione dell'Istituto, nei termini descritti dal Documento Generale di Indirizzo.

L'innalzamento tendenziale della speranza di vita, la denatalità, i flussi migratori, le trasformazioni del mercato del lavoro e delle attività economiche, la sostenibilità ambientale rappresentano dinamiche evolutive rilevanti che stanno producendo ricadute notevoli sui bisogni dell'utenza e, di conseguenza, sulla funzione previdenziale e sociale 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.

Sarà compito della *policy* 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.

Le priorità programmatiche individuate nella Relazione Programmatica tengono quindi assieme problematiche contingenti alle quali è necessario dare risposte tempestive e temi di più ampio respiro, che riguardano la prospettiva: i due momenti devono essere connessi in una organica programmazione di natura strategica.

Il CIV, oltre alla Relazione Programmatica, ha adottato e adotterà anche apposite Linee di indirizzo riguardanti alcuni temi individuati, che per il loro rilievo, la loro complessità e la loro trasversalità, 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.

L'attività di vigilanza del CIV è disciplinata dall'articolo 5 del proprio Regolamento Generale di Organizzazione e Funzionamento, che prevede che la stessa sia finalizzata ad accertare la rispondenza dell'attività dell'Istituto alla attuazione dei suoi compiti istituzionali e al soddisfacimento dei diritti degli assicurati, dei pensionati e delle aziende, in termini di tempestività e qualità dei servizi resi.

La funzione di vigilanza, che viene svolta dal CIV durante tutto l'anno, è diretta, in particolare, anche a verificare l'effettiva attuazione dei propri indirizzi da parte degli Organi di gestione dell'Istituto e il raggiungimento degli obiettivi strategici pluriennali.

In questo quadro, il Regolamento prevede che il CIV rediga annualmente la Relazione di verifica, relativa all'attività svolta dagli Organi di gestione in rapporto agli atti di programmazione, alla qualità dei servizi erogati e alla gestione complessiva delle risorse, al raggiungimento degli obiettivi fissati: tale Relazione costituisce, pertanto, lo strumento principale attraverso il quale il

CIV esercita la propria funzione di vigilanza, una funzione che, a sua volta, rappresenta lo snodo fondamentale per il complessivo esercizio della funzione di indirizzo e per l'intera attività di programmazione.

La prima Relazione di verifica riguarderà l'anno 2023 e farà riferimento alla Relazione Programmatica 2023-2025, con gli aggiornamenti introdotti con il presente documento, le Linee d'indirizzo definite attraverso specifiche deliberazioni e agli atti programmatori vigenti nel 2023. E si procederà con la stessa metodologia anche negli anni successivi.

In questa attività di verifica il CIV, anche a seguito delle sue più recenti deliberazioni, potrà contare sul supporto dei Comitati territoriali e centrali e sul rapporto fondamentale, che andrà consolidato, con gli Organi di controllo dell'Istituto, nell'ambito delle rispettive e distinte funzioni. Tenendo conto del Decreto-legge 10 maggio 2023 n. 51, convertito con modificazioni dalla Legge 3 luglio 2023 n. 87, che ha modificato la *Governance* dell'Istituto, si conferma l'importanza di rafforzare, anche in questo nuovo contesto, il confronto e la collaborazione tra gli Organi, nell'ambito delle distinte e rispettive competenze.

QUADRO MACROECONOMICO

Dall'analisi del Documento di Economia e Finanza 2023, emerge che l'economia italiana registra una crescita economica nel 2022 con un PIL pari al 3,7%, superando il livello pre-pandemico del 2019, nonostante il quadro economico incerto determinato da una prolungata fase di inflazione e rialzo dei tassi di interesse.

Anche gli indici di finanza pubblica registrano segnali positivi: il fabbisogno del settore pubblico è sceso al 3,3 % del PIL e si prevede un tendenziale miglioramento per i prossimi anni, mentre il debito della PA si è ridotto al 144,4 % del PIL (149,9% nel 2021).

Per i prossimi anni gli obiettivi contenuti nel DEF sono:

- il superamento delle misure straordinarie di politica fiscale e individuare nuove misure per il rilancio dell'economia e il sostegno delle imprese e delle famiglie;
- la riduzione graduale del deficit e il debito della PA in rapporto al PIL. Gli obiettivi di indebitamento netto sono: 3,7% nel 2024, 3,0% nel 2025 e 2,5% nel 2026;
- il sostegno alla ripresa dell'economia italiana conseguendo tassi di crescita del PIL e del benessere economico dei cittadini. Nello scenario tendenziale a legislazione vigente il PIL è previsto crescere, in termini reali, dell'1,4% nel 2024, 1,3% nel 2025 e 1,1% nel 2026. Si prevede inoltre che un contributo rilevante alla crescita sarà determinato dalle riforme previste dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR);
- la riduzione dell'inflazione e recupero del potere d'acquisto delle retribuzioni. Le misure messe in campo lo scorso anno per calmierare il caro energia hanno posto un argine all'impennata dell'inflazione. La previsione per il 2023 è del 5,7% (7,4% nel 2022), 2,7% nel 2024 e 2,0% nel 2025-2026.

La crescita del PIL per l'anno in corso è prevista al rialzo grazie ad una ripresa dell'attività economica più rapida rispetto a quella attesa e tiene conto della recente riduzione dei costi energetici, dell'incremento della domanda interna e dell'aumento delle esportazioni.

La previsione tendenziale di crescita del PIL, tuttavia, è rivista al ribasso in confronto alla NADEF 2022, a causa di un quadro internazionale che permane ancora instabile. In tale contesto gioca un ruolo fondamentale anche la politica monetaria seguita dalla maggior parte delle banche centrali che hanno adottato politiche monetarie più restrittive.

L'inflazione si mantiene sostanzialmente elevata, nonostante il rallentamento della dinamica dei prezzi, si prevede tuttavia che il reddito reale subirà un leggero incremento grazie alla ripresa del mercato del lavoro e dei salari nel settore privato.

Il tasso di disoccupazione si prevede in Leggero decremento nel prossimo triennio, registrando un calo dal 7,7% del 2023 al 7,2% del 2026.

Pertanto, ai fini istituzionali, l'INPS dovrà utilizzare, per le proprie previsioni, il quadro macroeconomico stimato dal DEF per il 2023 e per gli anni successivi, riportati nella seguente tabella "Quadro macroeconomico programmatico sintetico". La previsione macroeconomica tendenziale è stata validata dall'Ufficio Parlamentare di Bilancio (UPB) in data 7 aprile 2023.

QUADRO MACROECONOMICO PROGRAMMATICO SINTETICO (1)					
	2022	2023	2024	2025	2026
PIL	3,7	1,0	1,5	1,3	1,1
Deflatore PIL	3,0	4,8	2,7	2,0	2,0
Deflatore consumi	7,4	5,7	2,7	2,0	2,0
PIL nominale	6,8	5,8	4,3	3,4	3,1
Occupazione (ULA) (2)	3,5	1,0	1,1	0,9	0,8
Occupazione (FL) (3)	2,4	1,1	1,1	0,7	0,8
Tasso di disoccupazione	8,1	7,7	7,5	7,4	7,2
Bilancia partite correnti (saldo in % PIL)	-0,7	0,8	1,2	1,6	1,6

(1) Eventuali imprecisioni derivano dagli arrotondamenti.

(2) Occupazione espressa in termini di unità standard di lavoro (ULA).

(3) Numero di occupati in base all'indagine campionaria della Rilevazione Continua delle Forze Lavoro (RCFL).

Fonte: documento di economia e finanza 2023

NOTA METODOLOGICA

La struttura della Relazione programmatica è coerente con quella del Bilancio per Missioni e Programmi, integrata dal CIV con alcuni nuovi Programmi e Missioni.

Considerando che il documento programmatico viene approvato dal CIV annualmente, ma che ha una valenza triennale "a scorrimento", per ciascun programma si prevedono i seguenti contenuti:

1. **QUADRO DESCRITTIVO:** espone brevemente gli elementi normativi, regolamentari o di contesto ritenuti più significativi, finalizzati ad introdurre ciascuna specifica tematica;
2. **ESITO DELLE VERIFICHE 2022-2023:** rappresenta una verifica su quanto si è realizzato durante la fase precedente (2022) e per quella breve coda dell'anno in corso (2023). Nella sostanza, una verifica dello "stato dell'arte";
3. **AGGIORNAMENTO DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025:** contiene gli eventuali elementi di novità che non erano presenti nel precedente documento e da cui è invece scaturita, ad oggi, la valutazione per il formale inserimento di obiettivi riferiti al 2023;
4. **INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:** contiene le misure previste dalla precedente programmazione che vanno completate nell'anno in corso. L'effettivo conseguimento degli obiettivi sarà oggetto di specifica verifica. Tali obiettivi, qualora non effettivamente conseguiti nell'anno corrente, si intendono automaticamente trasposti al 2024;
5. **OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026:** rappresenta la Relazione Programmatica 2024-2026 e pertanto espone gli obiettivi relativi al successivo triennio. Si tratta di obiettivi il cui recepimento può essere stato già avviato (nel caso di obiettivi previsti nella precedente programmazione), ovvero di nuovi obiettivi, che comunque dovranno necessariamente essere avviati già nel 2024, cioè nel primo anno della programmazione triennale.

In attuazione dei programmi indicati, attraverso gli specifici strumenti della pianificazione e di bilancio, dovranno essere previste risorse umane, finanziarie e tecnologiche adeguate al fine di assicurarne la realizzazione.

LINEE PROGRAMMATICHE

MISSIONE 1 – POLITICHE PREVIDENZIALI

1.1 Programma – Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato

QUADRO DESCRITTIVO: la Legge 30 dicembre 2021, n. 234, recante “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2022 e Bilancio pluriennale per il triennio 2022-2024”, ha stabilito all’articolo 1, commi da 103 a 118, che la funzione previdenziale svolta dall'Istituto nazionale di previdenza dei giornalisti italiani «Giovanni Amendola» (INPGI), in regime sostitutivo delle corrispondenti forme di previdenza obbligatoria, venga trasferita - con effetto dal 1° luglio 2022 e limitatamente alla gestione sostitutiva - all'INPS, che succede nei relativi rapporti attivi e passivi. La competenza del Polo, appositamente costituito a tal fine dall'Istituto, si estende alle attività che afferiscono alla gestione delle denunce contributive e al processo di alimentazione della posizione assicurativa, per i periodi con competenza antecedente al 1° luglio 2022, oltre che alla trattazione delle domande di pensione, ricongiunzione, riscatto, ammortizzatori sociali, etc. Altra norma di rilievo è rappresentata dall’articolo 1, comma 292, della Legge di Bilancio 2023, che ha modificato l’articolo 16 del Decreto-legge 28 gennaio 2019, n. 4, convertito, con modificazioni dalla Legge 28 marzo 2019, n. 26, in materia di accesso alla pensione anticipata c.d. opzione donna. Le principali novità introdotte riguardano: il requisito anagrafico e l’accesso alla pensione anticipata c.d. opzione donna per le lavoratrici che, alla data della domanda di pensione, si trovino in una delle condizioni indicate dalla norma stessa.

La Legge ha, poi, disciplinato la liquidazione delle pensioni quota 103 (pensione anticipata flessibile) con almeno 62 anni di età e 41 di contributi prevista dalla Legge n. 197/2022. I requisiti vanno maturati necessariamente entro fine anno 2023 ma è previsto che la domanda possa essere presentata anche successivamente («cristallizzazione del diritto»). Il requisito contributivo si può maturare, altresì, cumulando gratuitamente i periodi contributivi non sovrapposti temporalmente nelle gestioni INPS (ma non nelle casse professionali).

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: nel corso dell’anno è stata emanata la circolare n.92 del 28 luglio 2022 avente ad oggetto “Trasferimento all’INPS della funzione previdenziale svolta dall'Istituto nazionale di previdenza dei giornalisti italiani «Giovanni Amendola»” (INPGI).

Dalle verifiche effettuate dal CIV, a seguito dei lavori svolti dalla Commissione temporanea sul “Processo di integrazione dell’INPGI nell’INPS”, istituita con propria deliberazione n. 24 del 15 febbraio 2023, sono in corso attività di adeguamento tecnico in relazione alle problematiche emerse.

AGGIORNAMENTO RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025:

- favorire il monitoraggio, mediante una periodica rendicontazione da trasmettere al CIV, del funzionamento esclusivo della modalità elettronica con tutti gli Stati europei per lo scambio dei dati tra Istituzioni previdenziali europee mediante Documenti Elettronici Strutturati (SED) previsto dal sistema europeo EESSI.

Il CIV, inoltre, confermando gli indirizzi strategici del precedente documento programmatico, assume le conclusioni della Commissione temporanea sul "Processo di integrazione dell'INPGI nell'INPS" come base per sviluppare il confronto con gli Organi di gestione, anche al fine di superare le criticità evidenziate.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:

- favorire il monitoraggio, mediante una periodica rendicontazione da trasmettere al CIV prevedendo per le Gestioni private, il superamento dell'indicazione di "pensione provvisoria", tenuto conto del fatto che, nel sistema di previdenza del settore privato, non vi è alcuna norma che preveda una modalità di liquidazione provvisoria della pensione, laddove la legge precisa che l'indebito pensionistico è irripetibile in presenza di provvedimento formale e definitivo, regolarmente comunicato al pensionato, salvo i casi di dolo;
- prevedere adeguate procedure che riducano il rischio di insorgenza di indebiti, garantiscano la tempestività nella liquidazione delle prestazioni, nonché una dettagliata comunicazione ai pensionati sulle cause che hanno determinato l'eventuale indebiti;
- garantire e valutare l'efficacia della domanda precompilata per la pensione di vecchiaia.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà assicurare una puntuale implementazione della posizione assicurativa dei lavoratori appartenenti a tutte le Gestioni dell'Istituto, finalizzata sia all'emissione degli estratti contributivi, sia alla tempestiva liquidazione delle prestazioni.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ assicurare l'attività di implementazione della posizione assicurativa dei lavoratori dipendenti iscritti alle Gestioni dell'AGO e il tempestivo riconoscimento delle domande di ricongiunzione ed i trasferimenti di contribuzione tra Gestioni;

- ✓ procedere con la correzione dei redditi ai fini della determinazione dell'importo pensionistico migliorando il sistema di scambio con la piattaforma fiscale;
- ✓ 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;
- ✓ 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;
- ✓ risolvere i problemi legati all'applicazione dell'art. 13 della L. 1338/1962 (rendita vitalizia per contributi prescritti), promuovendo un intervento normativo concordato tra gli Organi dell'Istituto volto ad escludere i lavoratori dall'assoggettamento ai limiti prescrittivi per l'esercizio del loro diritto.

1.2 Programma – Pensioni lavoratori dipendenti del settore pubblico

QUADRO DESCRITTIVO: si rimanda al quadro descrittivo del programma precedente.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: a seguito dell'attività istruttoria svolta dalla Commissione Prestazioni del CIV, è emerso il persistere della necessità di completare il processo di integrazione delle ex Gestioni INPDAP all'interno dell'Istituto.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:

- favorire il monitoraggio, mediante una periodica rendicontazione da trasmettere al CIV, dei tempi di trasformazione delle pensioni delle Gestioni pubbliche da provvisorie a definitive, in considerazione del fatto che il trascorrere dei termini oltremodo "tardivi" rispetto a quelli procedurali, perentoriamente fissati dalla legge, determina l'impossibilità di richiedere al pensionato la restituzione delle somme erogate indebitamente;

- prevedere adeguate procedure che riducano il rischio di insorgenza di indebiti, garantiscano tempestività nella liquidazione delle prestazioni e una dettagliata comunicazione ai pensionati sulle cause che hanno determinato l'eventuale indebitato.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: sulla base delle verifiche effettuate, si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà assicurare una puntuale implementazione della posizione assicurativa dei lavoratori appartenenti a tutte le Gestioni dell'Istituto, finalizzata sia all'emissione degli estratti contributivi, sia alla tempestiva liquidazione delle prestazioni.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ completare l'implementazione della procedura per l'emissione dell'Ecocert per i dipendenti pubblici, prevedendola per tutte le Gestioni ed estendendola a tutto il territorio nazionale, favorendo la partecipazione dei Patronati all'intero progetto.

Per gli altri indirizzi, si rimanda agli obiettivi del Programma 1.1 applicabili a tutte le Gestioni.

1.5 Programma – TFR e TFS lavoratori dipendenti del settore pubblico

QUADRO DESCRITTIVO: alla conclusione del rapporto di lavoro i dipendenti pubblici hanno diritto a ricevere il pagamento dell'indennità di fine servizio o di fine rapporto. Il TFS è il trattamento di fine servizio che viene erogato al dipendente pubblico che cessa la sua attività al servizio della Pubblica Amministrazione. Nello specifico, se il dipendente è stato assunto a tempo indeterminato prima del 1° gennaio 2001 sarà in regime di TFS, se assunto a tempo indeterminato dopo tale data, invece, rientra in regime di TFR. Le similitudini tra TFR e TFS si limitano alla funzione dei due istituti e alla nomenclatura, in definitiva entrambi servono a dare una liquidità al lavoratore che cessa un rapporto di lavoro. Relativamente ai tempi di erogazione, entrambe le prestazioni nel pubblico impiego seguono le stesse regole e differiscono a seconda della causa di cessazione del rapporto di lavoro (articolo 3 del Decreto-legge 28 marzo 1997, n. 79, convertito, con modificazioni, dalla Legge 28 maggio 1997, n. 140 e s.m.i.

Con la recente sentenza della Corte Costituzionale n.130 del 2023, la Consulta ha dichiarato inammissibile la questione di legittimità costituzionale della disciplina che ha disposto il differimento e la rateizzazione del pagamento del TFS e del TFR dei dipendenti pubblici,

sollecitando comunque il legislatore a modificare la normativa vigente mediante un'organica revisione dell'intera materia.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: a seguito dell'attività istruttoria svolta dalla Commissione Prestazioni è emersa la necessità di completare il processo di telematizzazione dell'invio delle pratiche con le PP.AA., che oggi scontano una elevata diversificazione nell'utilizzo delle procedure messe a disposizione dall'Istituto.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026:

Occorre:

- ✓ migliorare le procedure per l'erogazione del TFS e TFR, delle indennità dell'Assicurazione Sociale Vita e per la gestione della previdenza complementare, favorendo l'utilizzo della procedura telematizzata da parte di tutte le PP.AA., a partire dal riconoscimento dei riscatti di periodi valutabili ai fini della prestazione.

MISSIONE 2 – DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE

2.1 Programma – Assegni ed indennità di accompagnamento agli invalidi civili

QUADRO DESCRITTIVO: con l'art. 20 del Decreto-legge 1° luglio 2009, n. 78, convertito dalla Legge 3 agosto 2009, n. 102, il legislatore ha introdotto importanti innovazioni con l'obiettivo di realizzare una gestione coordinata delle fasi amministrativa e sanitaria, relative al riconoscimento dell'invalidità civile.

La norma ha previsto che, a decorrere dal 1° gennaio 2010, ai fini degli accertamenti sanitari di invalidità civile, sordità civile, handicap e di disabilità, le Commissioni mediche delle Aziende Sanitarie Locali siano integrate da un medico dell'Istituto quale componente effettivo. In ogni caso l'accertamento definitivo è effettuato dall'INPS.

Le prime norme attuative relative al nuovo procedimento sono state introdotte con Determinazione n. 189, del 20 ottobre 2009 del Commissario straordinario dell'INPS, cui ha fatto seguito la Circolare n. 131, del 28 dicembre 2009 e innumerevoli interventi innovatori (sia con Messaggi Hermes che con Circolari dell'Istituto).

Per quanto sopra descritto risulta evidente la necessità di una completa e sistematica rivisitazione della Circolare n.131, del 2009 tenendo conto di tutte le innovazioni e modifiche apportate nel corso degli anni, in modo da fornire linee guida complete ed aggiornate alle strutture INPS, ai cittadini e ai Patronati.

A seguito dell'entrata in vigore della Legge n. 111, del 15 luglio 2011, attualmente convivono due diverse modalità di erogazione:

- un sistema duale, vigente nelle Regioni in cui non è stata sottoscritta la Convenzione, che prevede un primo accertamento dei requisiti sanitari di competenza delle Commissioni ASL e la successiva validazione definitiva ad opera dei Centri medico legali dell'INPS;
- un sistema accentrato dove è attiva la Convenzione per l'accertamento (CIC), ai sensi della Legge sopracitata, in cui l'Istituto segue l'intero *iter* procedimentale: dalla domanda all'eventuale erogazione del beneficio economico.

Le Regioni attualmente in convenzione sono le seguenti: Basilicata, Calabria, Campania (esclusa Napoli), Friuli-Venezia Giulia (solo Pordenone), Lazio, Sicilia (solo Caltanissetta, Messina e Trapani) e Veneto (solo Venezia, Verona e San Donà di Piave).

L'articolo 29-ter del Decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla Legge 11 settembre 2020, n. 120, ha introdotto, inoltre, importanti novità in tema di accertamento delle minorazioni civili e dell'handicap. La norma, al fine di semplificare e innovare

il procedimento di riconoscimento delle prestazioni di invalidità civile, ha previsto che le Commissioni mediche preposte all'accertamento sanitario siano autorizzate a definire i verbali sulla base della sola documentazione prodotta dal richiedente, senza la necessità di chiamare il soggetto a visita diretta, a condizione che la documentazione allegata dall'istante consenta una valutazione obiettiva.

Il programma in esame, infine, è interessato anche dal Piano Evoluzione Servizi (PES) approvato dal Direttore Generale con determinazione n. 141 del 2 maggio 2023.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: dall'analisi del Rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari al 31 dicembre 2022, nel processo di miglioramento tempi fase sanitaria del riconoscimento del diritto all'invalidità civile si rileva, per l'anno 2022, un aumento della giacenza finale in merito alle prime visite in convenzione (3,01%), mentre è certificata una diminuzione della giacenza finale sia delle revisioni (-38,31%) che degli esami verbali Asl (-11,85%). I tempi medi di definizione dei verbali sono migliorati, in particolare nelle Regioni in convenzione.

Al contempo si registra un miglioramento dei tempi in fase concessoria, verosimilmente in relazione all'automatismo delle liquidazioni delle indennità di accompagnamento, dell'assegno mensile di assistenza e della pensione di inabilità.

Si rileva, poi, come la somma dei tempi della fase concessoria e quelli della fase sanitaria registrino un decremento del tempo medio (- 22 giorni).

L'attività sanitaria di invalidità civile dei Coordinamenti Medico Legali, riferita sia alle prime istanze che alle revisioni, presenta in generale una flessione rispetto al dato del 2022, pari a -2,98%. Tale andamento, tuttavia, risulta non essere uniforme sul territorio, con punte di incremento in Veneto, Lazio e Sicilia e criticità in Abruzzo, Calabria, Campania, Lombardia e Puglia. Per quanto attiene la presenza dei medici INPS alle visite di prima istanza di competenza delle Regioni, i dati attestano il persistere di una situazione di carenza, con un decremento del tasso di presenza dal 19,76% del 2021 al 15,61% del 2022.

In materia di contenzioso ATP (Accertamento Tecnico Preventivo), infine, si registra un aumento del dato della giacenza al 31 dicembre 2022 delle istanze (ATP L.222/1984 e ATP Invalidità Civile), che passano da n. 207.418 del 2021 a n. 214.365 del 2022 (+3,35%).

AGGIORNAMENTO RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025:

- investire maggiormente sulla formazione dei medici INPS con il diretto coinvolgimento del Coordinamento Generale Medico Legale dell'Istituto;
- favorire il monitoraggio, mediante una periodica rendicontazione da trasmettere al CIV sullo stato di attuazione della Legge 4 agosto 2022 n.122 art. 45 comma 3-bis;
- monitorare e rendicontare al CIV l'andamento degli effetti della determinazione del Direttore Generale n.15 del 22 marzo 2023, volta alla selezione pubblica per il reperimento di un contingente di n. 701 medici ai quali conferire incarichi individuali;
- predisporre specifici progetti di intervento nelle aree territoriali maggiormente critiche, in termini di tempi di attesa nell'erogazione del servizio, coinvolgendo per quanto di loro competenza i Comitati territoriali e i Patronati.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:

- realizzare il pieno utilizzo e le garanzie previste con il rilascio della Carta Europea della disabilità;
- dare completa attuazione, in maniera omogenea su tutto il territorio nazionale, alle numerose misure di semplificazione già previste nel procedimento per il riconoscimento dell'invalidità civile, con il coinvolgimento dei Patronati, abilitati all'utilizzo di tutte le procedure informatiche già a disposizione dell'utenza;
- riorganizzare l'area sanitaria con nuove articolazioni dell'attività, alla luce delle nuove assunzioni e della revisione del modello contrattuale dei medici liberi professionisti convenzionati;
- riordinare le funzioni delle Unità Operative Semplici Funzionali (UOSF) valutando l'impatto delle nuove competenze in materia di inabilità al lavoro per i dipendenti pubblici;
- monitorare e rendicontare al CIV sia la casistica delle sentenze in merito al diritto al beneficio dell'invalidità civile, sia i tempi di esecuzione delle stesse.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà orientarsi verso la contrazione dei tempi di erogazione delle prestazioni di invalidità civile, l'abbattimento delle giacenze e il raggiungimento di risultati uniformi su tutto il territorio nazionale.

A tal fine, Il CIV approverà un'apposita deliberazione.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ favorire l'omogeneizzazione e l'allineamento dei criteri valutativi delle Commissioni Medico-Legali territoriali nel rispetto della normativa e delle indicazioni operative fornite nel tempo dall'Istituto;
- ✓ accelerare la calendarizzazione delle visite di revisione e l'effettuazione della visita (sia agli atti che non) di primo accertamento/aggravamento, come previsto dalla normativa vigente e prevedere in maniera puntuale la programmazione delle visite di revisione in considerazione delle patologie esaminate;
- ✓ prevedere una specifica formazione dei medici INPS dedicata alle tematiche di accertamento medico legale in materia di cecità civile con il diretto coinvolgimento del Coordinamento Generale Medico Legale dell'Istituto e prevenire ogni difformità di comportamento nella gestione dei casi di soggetti affetti dalla contestuale presenza della cecità, con altre minorazioni invalidanti, promuovendo specifiche convenzioni a partire dai policlinici universitari o strutture ospedaliere di altissima specializzazione;
- ✓ garantire la conformità della composizione delle Commissioni mediche, la completezza nella redazione dei verbali e la corretta attuazione delle disposizioni relative all'iter di concessione di invalidità civile in ogni sua fase;
- ✓ attuare tutte le iniziative nel rispetto della Legge delega al Governo in materia di disabilità e predisporre le necessarie condizioni organizzative affinché l'INPS possa divenire l'unico "*soggetto accertatore*" dello stato di invalidità civile e per assicurare omogeneità di valutazione e semplificazione del procedimento nel suo complesso, dando così priorità alle esigenze e alle aspettative delle persone più vulnerabili, salvaguardando in ogni caso l'esperienza e la competenza maturata dai medici ASL;
- ✓ aggiornare la Circolare n.131, del 2009 (avente ad oggetto la Legge n.102/2009 - nuovo processo dell'invalidità civile – aspetti organizzativi e prime istruzioni operative), tenendo conto di tutte le innovazioni e delle modifiche apportate nel corso degli anni al processo di riconoscimento dei benefici in materia di invalidità civile, cecità civile, sordità civile, handicap e disabilità, in modo da fornire alle strutture INPS linee guida complete ed aggiornate e, ai cittadini e ai Patronati che li rappresentano, un'informazione chiara e trasparente;
- ✓ promuovere l'assunzione di ulteriore personale medico di ruolo, anche per garantire, in attuazione di quanto previsto dalla legge, la presenza del medico INPS in tutte le Commissioni.

2.3 Programma – Sostegno alla famiglia

QUADRO DESCRITTIVO: il Decreto legislativo 29 dicembre 2021, n. 230, in attuazione della Legge delega 1° aprile 2021, n. 46, ha istituito, a decorrere dal 1° marzo 2022, l'Assegno Unico e Universale (AUU) per i figli a carico. L'AUU è destinato ai nuclei familiari sulla base della condizione economica del nucleo, attestata dall'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 5 dicembre 2013, n.159.

Sulla materia è intervenuto il Decreto-legge 21 giugno 2022, n. 73, convertito, dalla Legge 4 agosto 2022, n. 122, che, all'articolo 38, ha modificato, aumentandoli (limitatamente all'anno 2022), gli importi spettanti ai figli disabili maggiorenni, al fine precipuo di assicurare un adeguato sostegno ai nuclei familiari con figli con disabilità a prescindere dall'età. Il medesimo Decreto-legge prevede, inoltre, nuove disposizioni per potere beneficiare dell'assegno in presenza di nuclei familiari orfanili, composti da soggetti disabili gravi e titolari di pensione ai superstiti del genitore deceduto.

La Legge 29 dicembre 2022, n. 197 (Legge di Bilancio 2023), infine, a decorrere dal 1° gennaio 2023, incrementa gli importi spettanti ai figli minori entro il primo anno di vita e quelli per i nuclei familiari numerosi. La norma, inoltre, stabilizza gli aumenti effettuati nel corso del 2022 in favore dei figli disabili maggiorenni e conferma l'incremento dell'eventuale maggiorazione transitoria per i nuclei con figli disabili.

Il programma in esame è interessato anche dal Piano Evoluzione Servizi (PES) approvato dal Direttore Generale con determinazione n. 141 del 2 maggio 2023.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: dai dati dell'Osservatorio statistico dell'INPS sull'Assegno Unico Universale pubblicati a maggio 2023, relativamente alle domande presentate dal 1° gennaio 2022 e ai pagamenti relativi al periodo marzo 2022-marzo 2023, risulta che sono state presentate nel 2022 6.186.405 domande, di cui 2.902.897 direttamente dal cittadino, 3.277.778 tramite il Patronato e 5.730 tramite *Contact center*.

A marzo 2023 sono pervenute 87.370 domande di Assegno Unico ed il numero dei richiedenti che hanno ricevuto il pagamento è pari a 5.498.113, per 8.689.158 figli. Con riferimento ai primi tre mesi del 2023, il 37,6% dei figli per i quali è richiesto il beneficio si concentra al Nord, al Sud vi è una consistenza superiore (44,4%) mentre il 17,9% dei figli dei richiedenti risiede nel Centro Italia. L'importo medio mensile 2023 per richiedente è di 249 euro, pari in media a 157 euro mensili per figlio.

Nel caso di percettori di Reddito di Cittadinanza, sono 297.620 i nuclei per i quali a marzo 2023 sono state calcolate le integrazioni dovute al riconoscimento dell'Assegno Unico, per 498.899 figli, con una spesa effettiva complessiva di 57,5 milioni di euro. L'integrazione media per nucleo risulta pari a 193 euro al mese, mentre l'importo medio per ciascun figlio è di 115 euro.

Gli obiettivi strategici del CIV sono stati declinati dal C.d.A. nella seguente Linea guida: "Assegno Unico Universale":

- analisi dell'impatto economico sui percettori e le loro famiglie;
- sviluppi procedurali per il rinnovo automatico della prestazione.

Le attività progettuali conseguenti hanno previsto un sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti, nonché un'analisi dei beneficiari e della spesa per Assegno Unico: *take-up*, condizione lavorativa dei genitori, analisi sullo stato del bisogno.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:

- verificare l'impatto economico che ha determinato, sul Bilancio dell'Istituto, l'erogazione dell'Assegno Unico Universale quale sostegno economico alle famiglie per i figli a carico.

AGGIORNAMENTO RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025:

- verificare l'efficacia delle procedure per l'erogazione dell'Assegno Unico, con particolare riferimento alla tempistica e alla gestione delle anomalie e degli scarti delle lavorazioni centralizzate e prevedere una rendicontazione periodica al CIV.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: sulla base delle verifiche effettuate, si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà orientarsi verso il monitoraggio circa l'effetto che l'erogazione dell'Assegno Unico Universale ha prodotto sia sul Bilancio dell'Istituto e sia sulle diverse platee coinvolte nell'erogazione.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ analizzare l'impatto socioeconomico sui percettori dell'Assegno Unico, che dovrà essere rappresentato tenendo conto anche dei diversi profili professionali e sociali effettuando, altresì, un raffronto tra le platee coinvolte nell'erogazione dell'AUU in rapporto ai precedenti percettori;

- ✓ adeguare le procedure in modo da consentire ai cittadini e ai Patronati di poter modificare le domande presentate garantendo, a fronte di errori di compilazione o carenze di documentazione, il riconoscimento dei ratei pregressi;
- ✓ definire modalità di erogazione e procedure tali da garantire la regolarità nella tempistica dei pagamenti e degli eventuali conguagli.

2.5 Programma – Prestazioni creditizie e sociali

QUADRO DESCRITTIVO: gli interventi socioassistenziali offerti dall'Istituto per la promozione del benessere sociale e collettivo sono prevalentemente finanziati con i proventi della Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali. Si tratta del c.d. "Fondo Credito", istituito con l'art. 1, c. 245 della Legge 23 dicembre 1996, n. 662 ed alimentato dal prelievo obbligatorio sulle voci fisse e continuative delle retribuzioni pari allo 0,35%, per quanto riguarda i dipendenti pubblici in servizio iscritti a fini previdenziali ad una delle casse pensioni della Gestione Dipendenti Pubblici (ex INPDAP) e da un prelievo pari allo 0,15% del trattamento pensionistico per quanto riguarda i pensionati ex dipendenti pubblici che hanno aderito volontariamente in forza del DM n. 45/2007. Tra gli aderenti su base volontaria in forza del DM n. 45/2007, si annoverano anche i dipendenti pubblici assicurati ai fini previdenziali presso casse pensioni diverse rispetto a quelle gestite dall'ex INPDAP.

Il DM n. 110/2021, in attuazione della Legge n. 160/2019, ha ulteriormente previsto la riapertura dei termini di adesione volontaria al Fondo, che andava effettuata entro il 20 febbraio 2022.

Infine, l'INPS con Regolamento entrato in vigore il 1° febbraio 2023, ha previsto e disciplinato i criteri per la concessione dell'anticipazione ordinaria del Trattamento di Fine Servizio e del Trattamento di Fine Rapporto agli iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, pensionati o cessati, aventi diritto ad una prestazione di TFS/TFR non ancora interamente erogata.

Si evidenzia che il programma in esame è interessato da interventi previsti dal Piano Evoluzione Servizi (PES) approvato dal Direttore Generale con determinazione n. 141 del 2 maggio 2023.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: si rileva la necessità di potenziare le azioni volte al recupero delle somme dovute dai mutuatari morosi, come previsto dal Regolamento per i mutui ipotecari vigente. È stata verificata, inoltre, la necessità di un maggiore coinvolgimento dei Patronati nella fase di presentazione delle richieste di prestazioni creditizie e sociali da parte dell'utenza.

AGGIORNAMENTO RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025:

- rendicontare al fine di monitorare le disponibilità finanziarie della Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali (Fondo Credito) finalizzate all'anticipo del pagamento delle quote di TFR/TFS spettanti ai dipendenti pubblici;
- prevedere, al fine di contrastare l'elevata morosità riguardante i mutui ipotecari edilizi, l'introduzione di automatismi, *alert*, o comunque procedure adeguate per l'attivazione delle azioni di recupero delle somme anche mediante compensazione.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:

- monitorare e rendicontare al CIV circa:
 - l'andamento dell'anticipo del pagamento delle quote di TFR/TFS spettanti ai dipendenti pubblici;
 - la reingegnerizzazione delle procedure dei mutui ipotecari edilizi agli iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali con verifica degli effetti sul contrasto alla morosità dei mutuatari;
 - gli effetti prodotti dalle nuove modalità di pagamento del contributo a carico delle famiglie per i Bandi estate insieme INPS 2023, in particolare per gli iscritti che presentano una ISEE bassa;
 - la ripartizione finanziaria del Fondo Credito.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: sulla base delle verifiche effettuate, si conferma che l'Istituto, nel triennio, dovrà rendere omogenee le prestazioni offerte dall'INPS in stretta relazione con il versamento operato dagli iscritti alle diverse Gestioni e dovrà altresì prevedere l'istituzione di uno specifico Comitato di gestione del Fondo Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali ex-INPDAP (Fondo credito) che stabilisca l'impiego ottimale delle risorse.

L'azione dell'Istituto dovrà, inoltre, orientarsi verso il monitoraggio delle disponibilità finanziarie della Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali (Fondo Credito) finalizzate all'anticipo del pagamento delle quote di TFR/TFS spettanti ai dipendenti pubblici.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ 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 del Fondo, delle trasformazioni economiche e sociali in corso;
- ✓ prevedere l'adeguamento delle procedure di gestione del Fondo Credito per migliorare il processo dal punto di vista informatico;
- ✓ consolidare il confronto tra gli Organi dell'Istituto per realizzare un intervento volto ad armonizzare le prestazioni offerte dall'INPS in ambito creditizio e sociale anche con la Gestione Assistenza Magistrale (ex ENAM) e con il Fondo Assistenza e Mutualità (ex IPOST) e per 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, semplificare le procedure e la modulistica per l'accesso alle prestazioni del Fondo e consentire l'iscrizione anche ai pensionati che abbiano esercitato la facoltà di cumulo con contribuzione anche dell'ex INPDAP, prevedendo il coinvolgimento del ruolo dei Patronati e degli intermediari istituzionali;
- ✓ verificare l'opportunità di uniformare le disposizioni afferenti alla documentazione tecnica prevista sia dal Regolamento dei mutui ipotecari edilizi concessi agli iscritti al Fondo, che dal Regolamento dei mutui per i dipendenti INPS.

2.6 Programma – Inclusione sociale

QUADRO DESCRITTIVO: la Legge n.328, del 2000, (Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali), promuove interventi sociali, assistenziali e sociosanitari per garantire un aiuto concreto alle persone e alle famiglie in difficoltà ed integra i servizi sociali con i servizi sanitari pubblici (o in convenzione) e tutte le diverse figure professionali nelle varie attività. Si intende, in tal modo, assicurare alle persone e alle famiglie, un insieme di servizi sociali che sia in grado di garantire una migliore qualità della vita cercando di prevenire, eliminare o

ridurre le condizioni di bisogno e di disagio derivanti dall'insufficienza del reddito, dalle difficoltà sociali e di non autonomia.

In questo quadro l'INPS, con messaggio n. 3449 del 24 settembre 2019, ha avviato la sperimentazione del progetto "*INPS per tutti*", al fine di rendere più accessibili le prestazioni sociali attualmente previste ed erogate dall'Istituto nei confronti di quella fascia di popolazione che vive in condizioni di grave disagio sotto il profilo sociale, economico, lavorativo e abitativo.

Le persone che vivono in tali situazioni, nella maggior parte dei casi non dispongono degli strumenti che consentano loro di venire a conoscenza delle prestazioni erogate dall'Istituto e, conseguentemente, di accedervi. A tale scopo l'INPS, con ANCI e Caritas Italiana, nonché con la Comunità di Sant'Egidio, ha raggiunto intese volte a promuovere specifiche iniziative di cooperazione sul territorio. Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 71 del 19 maggio 2021, è stato adottato l'Accordo quadro sottoscritto in data 4 giugno 2021.

Una rilevante importanza, ai fini dell'attività dell'Istituto nei prossimi anni nell'ambito delle politiche di inclusione, assume il Decreto-legge 4 maggio 2023, n. 48 (c.d. Decreto Lavoro), convertito con modificazioni in Legge 3 luglio 2023, n. 85. Col Decreto Lavoro sono state introdotti, quali nuove misure nazionali di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale, l'"Assegno di inclusione" e il "Supporto per la formazione e il lavoro", unitamente a percorsi di politica attiva e inserimento sociale e incentivi per l'assunzione dei beneficiari, in considerazione dell'abrogazione dal 1° gennaio 2024 del Reddito di cittadinanza.

Infine, il programma in esame è interessato anche dal Piano Evoluzione Servizi (PES), approvato dal Direttore Generale con determinazione n. 141, del 2 maggio 2023.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: le disposizioni del citato Accordo Quadro "*INPS per tutti*" hanno permesso l'attivazione di accordi in molte Direzioni Regionali/Direzioni di Coordinamento Metropolitano.

AGGIORNAMENTO RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025:

- verificare e rimodulare il progetto "*INPS per tutti*", garantendo la partecipazione di tutti i soggetti interessati: Enti locali, Associazioni di volontariato, Parti sociali e Patronati;
- garantire la continuità del Progetto "*INPS per tutti*" e le intese quadro tra INPS, associazioni di rappresentanza e le istituzioni territoriali.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:

- monitorare e rendicontare al CIV l'andamento della prestazione del Reddito di cittadinanza.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: sulla base delle verifiche effettuate, si conferma che la natura mutualistica del sistema assicurativo INPS deve continuare a garantire misure di sviluppo di protezione sociale a carico della fiscalità generale, destinate ai beneficiari in relazione alle loro difficoltà soggettive, con particolare attenzione alle situazioni di indigenza.

L'azione dell'INPS, pertanto, quale soggetto attivo nei percorsi di inclusione sociale, nel triennio, dovrà orientarsi verso una ridefinizione dei progetti dell'Istituto volti alle politiche di inclusione nell'ambito della Legge quadro n. 328/2000.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ aggiornare i progetti dell'INPS volti a favorire le politiche di inclusione, alla luce delle trasformazioni sociali in atto, collocando il ruolo dell'Istituto all'interno del percorso di programmazione, di partecipazione e di presa in carico previsto dalla Legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" che coinvolge le diverse realtà istituzionali e sociali preposte a questa attività;
- ✓ implementare un sistema digitale integrato di amministrazione attiva a disposizione delle singole amministrazioni le quali, accedendo al fascicolo digitale del cittadino, possano verificare le prestazioni attribuite a ciascun soggetto al fine di favorire la presa in carico e l'integrazione fra le diverse misure di sostegno;
- ✓ programmare un intervento di gestione integrato, aprendo un confronto con Anci e Conferenza delle Regioni e dando particolare attenzione alle persone anziane;
- ✓ effettuare il monitoraggio e rendicontare al CIV gli effetti dell'erogazione 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 R.d.C, ai trattamenti erogati e ai costi complessivi.

MISSIONE 3 – POLITICHE PER IL LAVORO

3.2 Programma – Integrazioni salariali

QUADRO DESCRITTIVO: l'impianto delle riforme che si sono succedute nel corso degli anni in materia di integrazioni salariali si fonda su un principio di universalismo differenziato, rappresentati da un sistema che offre tutele a tutti i lavoratori, tenendo però conto delle differenti esigenze derivanti da caratteristiche settoriali e dimensionali.

Il finanziamento resta ancorato al principio assicurativo, con aliquote a carico del sistema di lavoratori e datori di lavoro.

Tra la normativa più significativa, che è intervenuta in tale ambito, si cita la seguente:

- il Decreto legislativo n. 148/2015, disposizioni per il riordino della normativa in materia di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro, in attuazione della Legge 10 dicembre 2014, n. 183, che riordina l'impianto normativo ordinario degli ammortizzatori sociali;
- la Legge 30 dicembre 2020, n.178, Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2021 che ha istituito l'ISCRO;
- la Legge 30 dicembre 2021, n. 234. Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2022 e Bilancio pluriennale per il triennio 2022-2024 che ha disciplinato, tra l'altro, una serie di interventi diretti a garantire la universalizzazione e razionalizzazione degli ammortizzatori sociali per fronteggiare le instabilità del mercato e supportare le transizioni occupazionali;
- la Legge di Bilancio 29 dicembre 2022 n.197 (Bilancio 2023) che ha integrato le disposizioni in materia di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro e di sostegno al reddito e alle famiglie;
- il Decreto-legge (Milleproroghe) del 29 dicembre 2022 n.198 che ha disposto l'ulteriore prolungamento dei trattamenti di integrazione salariale per l'anno 2021. Altra rilevante novità è che i trattamenti di integrazione salariale sono riconosciuti a tutti i lavoratori dipendenti in forza dell'entrata in vigore della Legge di Bilancio 2021, ovvero al 1° gennaio 2021.

L'ISCRO, ovvero l'indennità straordinaria di continuità reddituale e operativa, rivolta ai lavoratori autonomi che si vengano a trovare in particolari situazioni di difficoltà, è stata istituita solo per il triennio 2021-2023 in forma sperimentale. Essa è rivolta esclusivamente ai professionisti e

lavoratori autonomi iscritti alla Gestione separata INPS, che esercitano attività diverse dall'esercizio di imprese commerciali, con redditi molto bassi e momentanei cali di fatturato.

Il programma in esame è interessato anche dal Piano Evoluzione Servizi (PES) approvato dal Direttore Generale con determinazione n. 141, del 2 maggio 2023.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: in base al Rapporto dell'andamento produttivo al 31 dicembre 2022, i tempi medi di attraversamento da domanda ad autorizzazione risultano essere 50 giorni per la CIGO e 71 per i FIS, in aumento rispetto all'anno 2021, quando si attestavano in 23 giorni per la CIGO, 27 giorni per il pagamento a conguaglio dei FIS e 29 giorni per il pagamento diretto dei FIS. Le domande di CIGO pervenute nell'anno 2022 sono state 424.436. Di queste le accolte sono 283.056 e le rimanenti da lavorare 34.281, mentre si è registrata una percentuale di domande non valide pari al 31% (138.262), con stima delle domande potenziali ancora da autorizzare pari a 23.640.

Le prestazioni concluse di NASPI sono 2.756.770, mentre nel 2021 erano 1.710.112.

AGGIORNAMENTO RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025:

- monitorare e rendicontare al CIV sulla implementazione della piattaforma unica CIG (omnia IS) - servizi integrati e proattivi per l'accesso alle integrazioni salariali (così come previsto nei progetti attuativi del PIAO) nonché sull'avvio del POLO costituito per l'istruttoria delle domande e del rilascio delle autorizzazioni e dei relativi pagamenti diretti per le causali più complesse della CIGO.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:

- monitorare e rendicontare al CIV:
 - sul processo di reingegnerizzazione della NASPI e DIS-COLL da realizzarsi con il coinvolgimento degli Istituti di Patronato;
 - sull'andamento dell'utilizzo della prestazione ISCRO.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: sulla base delle verifiche effettuate, si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà orientarsi verso la massima semplificazione dell'*iter* procedurale ed il potenziamento delle risorse umane e tecnologiche dedicate alla gestione degli ammortizzatori sociali. Contestualmente occorre adeguare la prassi

amministrativa, i flussi procedurali e le procedure alla vigente normativa in materia di prestazioni a sostegno del reddito per assicurare l'uniforme applicazione sul territorio, al fine di garantire la necessaria continuità di reddito per i beneficiari.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ assicurare la massima semplificazione dell'*iter* procedurale delle erogazioni degli ammortizzatori sociali e rapidità nell'accesso agli strumenti di sostegno al reddito, valorizzando contestualmente la partecipazione della rappresentanza collettiva;
- ✓ garantire maggiore efficacia ed efficienza 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, anche potenziando le risorse dedicate alla gestione delle prestazioni in esame;
- ✓ monitorare il riordino normativo inerente agli ammortizzatori sociali, garantendo l'uniforme applicazione sul territorio, anche dal punto di vista temporale, delle disposizioni normative e dei criteri interpretativi adottati dal Ministero del Lavoro e dall'INPS;
- ✓ favorire una maggiore integrazione fra le politiche passive e le politiche attive del lavoro attraverso una gestione integrata tra INPS, Ministero del Lavoro, succeduto all'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro e Regioni;
- ✓ garantire la piena funzionalità della piattaforma unica CIG (omnia-IS);
- ✓ rendicontare sulla fase sperimentale della prestazione ISCRO.

3.5 Programma –TFR e crediti da lavoro da imprese insolventi

QUADRO DESCRITTIVO: la Legge n. 297/1982– su impulso di una Direttiva del 1980 del Consiglio della CEE - ha istituito presso l'Istituto Previdenziale il "Fondo di garanzia per il trattamento di fine rapporto", "con lo scopo di sostituirsi al datore di lavoro in caso di insolvenza del medesimo nel pagamento del trattamento di fine rapporto, di cui all'articolo 2120 del Codice civile, spettante ai lavoratori o loro aventi diritto".

L'intervento segnalato è stato poi esteso da parte del D.lgs. n. 80/1982, articoli 1 e 2, anche alle retribuzioni maturate negli ultimi tre mesi del rapporto di lavoro.

Sulla base di quanto previsto dall'articolo 24 della Legge n. 88/1989, il Fondo di Garanzia fa riferimento alla Gestione delle prestazioni temporanee ai lavoratori dipendenti ed è alimentato da un contributo a carico dei datori di lavoro pari allo 0,20% della retribuzione imponibile e pari

allo 0,40% della retribuzione imponibile per i dirigenti delle aziende industriali e ha una separata contabilità.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: nella Relazione Programmatica 2023-2025 il CIV ha inserito l'obiettivo di "Definire un accordo quadro con il Ministero della Giustizia al fine di standardizzare e uniformare le procedure in tutto il territorio nazionale, adottando un modello unico centralizzato rispetto al pagamento del Trattamento di Fine Rapporto (TFR) dal Fondo di garanzia".

AGGIORNAMENTO RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025:

- verificare il rilascio delle nuove funzionalità relative al fascicolo elettronico della domanda, nonché l'avvio della reingegnerizzazione delle procedure relative al pagamento del Trattamento di Fine Rapporto (TFR) dal Fondo di garanzia e l'adozione di un modello unico centralizzato, previste dal PIAO;
- aggiornare la disciplina che regola l'accesso dei lavoratori al Fondo di garanzia per permettere al lavoratore di beneficiarne in caso di inadempimento da parte delle imprese qualora sia stata esperita ogni azione ragionevolmente possibile agendo con la normale diligenza.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: sulla base delle verifiche effettuate, si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà orientarsi verso l'adozione di un modello unico centralizzato per il pagamento del TFR dal Fondo di Garanzia con la reingegnerizzazione delle procedure.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ definire un accordo quadro con il Ministero della Giustizia al fine di standardizzare e uniformare le procedure in tutto il territorio nazionale, adottando un modello unico centralizzato rispetto al pagamento del Trattamento di Fine Rapporto (TFR) dal Fondo di garanzia.

MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

4.1 Programma - Indirizzo politico-amministrativo

QUADRO DESCRITTIVO: i Comitati territoriali, quali articolazione a livello locale della presenza delle Parti sociali nell'Istituto secondo il sistema duale, oltre alle funzioni di risoluzione del contenzioso garantiscono la conoscenza delle esigenze delle comunità, dei processi organizzativi dell'Istituto in relazione ai bisogni dell'utenza, nonché l'interlocuzione con i soggetti di rappresentanza istituzionale e sociale nel territorio.

I Comitati centrali svolgono importanti funzioni di vigilanza sugli equilibri macroeconomici delle singole Gestioni, con valutazione sulla adeguatezza contributiva delle stesse.

La normativa di riferimento, in sintesi, è rappresentata da:

- il DPR n. 639 del 1970, che ha istituito i Comitati comprendendoli negli Organi dell'INPS;
- la Legge n. 88/89, che ha ristrutturato nuovamente l'INPS e ha continuato a riconoscere i Comitati regionali e provinciali quali Organi dell'Istituto. Ha soppresso, inoltre, il doppio grado di contenzioso amministrativo, stabilendo un unico grado di ricorso avverso i provvedimenti adottati dalle sedi dell'INPS, affidando la decisione dei ricorsi in materia di prestazioni ai Comitati provinciali e quelli in materia di contributi ai Comitati centrali;
- il Decreto legislativo n. 479/94, che ha introdotto il sistema duale e non ha individuato i Comitati come Organi;
- la Legge n. 449 del 1997, art. 41, che dispone "al fine di conseguire risparmi di spesa e recuperi di efficienza nei tempi dei procedimenti amministrativi, l'organo di direzione politica responsabile ... individua i Comitati, le commissioni, i consigli ed ogni altro organo collegiale con funzioni amministrative ritenuti indispensabili per la realizzazione dei fini istituzionali dell'amministrazione o dell'ente interessato. Gli organismi non identificati come indispensabili sono soppressi...";
- la Direttiva del Ministro del Lavoro Salvi, emanata il 13 dicembre del 2000, che ha inteso dipanare alcune perplessità interpretative dovute al d.lgs. n. 479 del 1994, ribadendo per un verso le competenze dei Comitati territoriali e, per altro verso, il ruolo del CIV quale Organo di governo generale tra i Comitati regionali e provinciali e l'Istituto.

A loro volta, i Patronati, fondamentali *partner* istituzionali della *mission* dell'Istituto, costituiscono una prima linea diffusa sul territorio che si interfaccia immediatamente con gli utenti dell'INPS e con le strutture dell'Istituto.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: dall'analisi del quadro di osservazione (Regolamento di Organizzazione, Ordinamento dei servizi, ordini del giorno dei Comitati, ecc.) si evince che i Comitati territoriali, nonostante il loro importante ruolo, non limitato solo alla definizione del contenzioso, sono stati oggetto di attenzione e valorizzazione da parte del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, che nei propri documenti programmatici (Relazione Programmatica 2023-2025 e Documento generale di indirizzo). Il CIV ha, infatti, sottolineato la "centralità dell'utenza" come filo conduttore di tutti i programmi e della gestione dei processi di innovazione, in particolare quelli tecnologici ed organizzativi, ispirati all'obiettivo di garantire maggiori servizi, sempre più accessibili e di qualità. Tutto ciò attraverso la collaborazione fondamentale di tutta la rete degli interlocutori esterni all'Istituto, nell'ambito delle loro differenti titolarità e funzioni: gli intermediari riconosciuti, gli Enti pubblici e privati, le Istituzioni, i soggetti della rappresentanza collettiva.

Il CIV ha evidenziato, da ultimo, l'importanza di promuovere il coinvolgimento e il riconoscimento pieno del ruolo dei Comitati (centrali e territoriali) che operano presso l'INPS in particolare con le deliberazioni nn.26 e 27 del 21 marzo 2023, aventi ad oggetto le funzioni e le attività dei Comitati territoriali.

Il progetto attuativo - definito nel PIAO - della Linea Guida specifica Gestionale 2023 relativa al "*Rafforzamento dei flussi informativi verso il CIV*" deve quindi affiancarsi all'azione della Tecnostruttura, che nel corso del 2023 dovrà garantire l'adeguatezza del supporto informatico, logistico ed organizzativo fornito ai Comitati.

AGGIORNAMENTO RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025:

- favorire il monitoraggio, mediante una periodica rendicontazione da trasmettere al CIV sugli effetti del Protocollo d'intesa tra l'INPS e gli Istituti di Patronato e allo stesso tempo favorire l'attuazione dei contenuti del Protocollo anche con accordi territoriali e l'implementazione della *partnership* tra l'INPS e gli Istituti di Patronato, atta a valorizzare il ruolo degli stessi con l'utenza.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:

- monitorare e rendicontare al CIV sull'effettiva applicazione delle due deliberazioni CIV relative alle funzioni dei Comitati e le linee di indirizzo del CIV sull'attività dei Comitati

regionali e provinciali (deliberazioni CIV n. 26 e 27 del 21 marzo 2023) per quanto di competenza della Tecnostruttura, con particolare riguardo alle iniziative da gestire congiuntamente nel territorio e alle dotazioni logistiche e amministrative da garantire ai Comitati stessi;

- attivare il tavolo tecnico previsto dal Protocollo INPS-Istituti di Patronato.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: sulla base delle verifiche effettuate, si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà orientarsi verso una valorizzazione del ruolo dei Comitati centrali e territoriali come interlocutori fondamentali del CIV sulle tematiche di rilevanza sociale anche al fine di rafforzare le sinergie tra centro e periferia, per garantire una sempre più adeguata risposta alle necessità degli utenti.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ garantire una puntuale attuazione e gestione delle deliberazioni CIV n. 26 e 27 del 21 marzo 2023 sulle funzioni e attività dei Comitati territoriali;
- ✓ apportare le opportune modifiche al Regolamento di Organizzazione per riconoscere ai Comitati centrali e territoriali il ruolo di organismi dell'Istituto;
- ✓ monitorare periodicamente e rendicontare al CIV sia lo stato di attuazione del Protocollo Patronati a livello nazionale e a livello territoriale, valutandone l'impatto sulla *performance* dell'Istituto, sia l'istituzione dei Tavoli di confronto tecnici previsti nello stesso Protocollo;
- ✓ attivare canali di informazione diretta e preventiva, aggiornati costantemente, tra l'Istituto e i Patronati sulle attività e le determinazioni sia di tipo normativo (circolari/messaggi), sia di tipo operativo (attivazione di procedure e strumenti operativi tecnologici), adottati dall'Istituto;
- ✓ prevedere iniziative di formazione, estese e co-progettate con i Patronati, a livello centrale e territoriale, in modo particolare in occasione dei più rilevanti momenti innovativi (di tipo normativo e/o operativo) che riguardano le attività dell'Istituto;
- ✓ qualificare il ruolo dei Comitati territoriali e centrali anche collaborando alla gestione di specifici percorsi formativi e di aggiornamento promossi dal CIV, da attivare in particolare al momento dell'insediamento, al fine di facilitare lo svolgimento delle loro attività.

4.1.a - Nuova Carta dei Servizi

QUADRO DESCRITTIVO: la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento tramite il quale l'INPS mira a consolidare la propria relazione di fiducia con l'utenza, garantendo trasparenza e responsabilità, attraverso la chiara e completa comunicazione delle informazioni relative alla propria organizzazione, alle modalità di erogazione e di accesso alle prestazioni e ai servizi, agli strumenti a tutela di cittadini ed imprese, nonché agli impegni che assume in termini di qualità delle prestazioni offerte.

Nelle ultime Relazioni Programmatiche il CIV ha suggerito che la Carta dei Servizi costituisse una unica e chiara comunicazione agli utenti, che fosse semplificata, che indicasse con chiarezza gli strumenti di tutela del cittadino e che favorisse un accesso semplificato alle prestazioni. Si chiedeva, inoltre, di diffondere la conoscenza dei tempi di erogazione dei servizi, l'accessibilità alle prestazioni dell'Istituto e la tutela dei diritti degli utenti.

ESITI DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: la Carta dei Servizi è stata adottata dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 192 del 22 dicembre 2021. È necessario che la Carta sia aggiornata costantemente e secondo gli indirizzi del CIV, in modo da rafforzare il patto con l'utenza. La Carta deve trovare spazio sul sito dell'INPS in modo diretto e non essere oggetto di una ricerca complicata a carico dell'utenza, come avviene attualmente.

La tematica è legata anche alle indagini sulla soddisfazione dell'utenza. La *Customer Experience* per il 2022 è stata rilevata attraverso indagini su una platea molto ridotta (30.131 utenti), non pienamente rappresentativa delle tipologie di utenti, delle prestazioni e dei loro esiti.

AGGIORNAMENTO RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025:

- ✓ predisporre un monitoraggio qualitativo e quantitativo sulla diffusione e conoscenza della Carta dei Servizi, sulle modalità e i tempi di erogazione dei servizi, sull'accessibilità alle prestazioni e sugli strumenti di tutela del cittadino e delle aziende individuati nella Carta dei Servizi.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:

- ✓ procedere alla rilevazione, da rendicontare semestralmente al CIV, della soddisfazione dell'utenza affinché si possano individuare le aree di miglioramento tese alla fruibilità della Carta, coinvolgendo il CIV nell'individuazione degli indicatori sulla base dei quali viene rilevata la soddisfazione dell'utenza stessa. La rilevazione dovrà interessare una platea

sufficientemente ampia e rappresentativa di tutta l'utenza, delle tipologie di prestazioni e dei loro esiti.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: sulla base delle verifiche effettuate, si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà orientarsi verso una indicazione chiara degli strumenti di tutela del cittadino, favorendo, contestualmente un accesso semplificato alle prestazioni.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ prevedere il costante aggiornamento della Carta dei Servizi, coinvolgendo il CIV e gli *stakeholders*;
- ✓ valorizzare sul sito istituzionale la Carta dei Servizi, articolandola in relazione alle singole prestazioni, in modo che essa possa essere immediatamente visibile e disponibile per la consultazione tramite l'utilizzo di *link*;
- ✓ prevedere una formazione specifica del personale sulla Carta dei Servizi, in modo che essa venga conosciuta e divenga concretamente operativa;
- ✓ affiancare progressivamente alla Carta dei Servizi una Carta dei Diritti, che permetta all'utente di esprimere il proprio punto di vista sui servizi erogati dall'Istituto, così da consentirgli di esercitare appieno i diritti che esso vanta nei confronti dell'INPS e, altresì, consentire all'Istituto di tener conto del punto di vista dell'utenza per implementare i servizi esistenti e crearne di nuovi.

4.1.b – Accesso ai servizi

QUADRO DESCRITTIVO: il tema dell'accesso ai servizi dell'Istituto da parte dell'utenza è stato da sempre centrale nelle considerazioni e nelle indicazioni del CIV, quale capitolo portante del Patto con l'utenza.

Già con deliberazione n. 10 del 26 luglio 2021, il CIV ha infatti espressamente ribadito la necessità, per l'Istituto, di affiancare l'innovazione digitale con gli strumenti tradizionali a sostegno degli utenti meno inclini all'uso della digitalizzazione, garantendo la possibilità di scelta tra accesso fisico ed accesso digitale e, altresì, valorizzando la funzione svolta dalla rete delle rappresentanze collettive, dai Patronati e dagli intermediari istituzionali.

ESITO DELLE VERIFICHE 2022-2023: il Piano strategico digitale ICT relativo al periodo 2022-2024, adottato dal C.d.A. con deliberazione n. 124 del 20 luglio 2022 ed approvato dal CIV con deliberazione n. 17 dell'8 novembre 2022, ha approfondito la tematica in un capitolo dedicato al nuovo modello di erogazione dei servizi, che viene sintetizzato nelle forme di: modalità *self-service*, modalità servito e modalità intermediato. Col Messaggio Hermes n. 164, del 5 gennaio 2023, è stata comunicata l'avvenuta stipula di un protocollo tra l'INPS e gli Istituti di patronato, che ha disciplinato la loro compartecipazione al nuovo modello di erogazione del servizio, in vista della creazione di una Piattaforma digitale collaborativa. La realizzazione della Piattaforma è uno dei progetti dell'Istituto finanziati dal PNRR. Infine, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 64, del 3 maggio 2023, l'Istituto ha poi aderito ad una convenzione con il Ministero delle Imprese e del Made in *Italy* e Poste Italiane S.p.A. per la realizzazione del Progetto "Polis" – Case dei servizi di cittadinanza digitale. La convenzione è finalizzata ad assicurare ai cittadini nel territorio dei comuni con popolazione inferiore a quindicimila abitanti la possibilità di fruire dei servizi INPS indicati nell'allegato 1: Certificazione Unica (CU); Cedolino Pensione; Modello ObisM.

Le linee guida gestionali approvate dal C.d.A. prevedono una valutazione sull'opportunità di far evolvere l'attuale modello organizzativo anche con riferimento alle modalità di ricevimento dell'utenza. Un progetto PNRR è dedicato alla realizzazione di uno sportello telematico evoluto. In questo quadro, dalle verifiche svolte dal CIV attraverso la propria Commissione temporanea sugli assetti territoriali e i processi di lavoro, è emerso quanto segue:

- gli utenti che scelgono di recarsi presso uno sportello dell'INPS sono diminuiti da quasi 8 milioni (nel 2019) ai circa 3 milioni (nel 2022). Tale processo ha subito un'accelerazione forzata dalla situazione emergenziale provocata dal Coronavirus, che ha imposto una interazione a distanza per lunghi periodi, traducendosi in una graduale sostituzione delle modalità di accesso, accompagnate da un miglioramento sia nei tempi e qualità dell'erogazione dei servizi (grazie ai processi di automazione), sia nel maggior ricorso al canale telefonico/telematico;
- le "Linee INPS", che prendono il via dopo il primo contatto dell'utente con l'Istituto, vedono, con riferimento a circa due terzi dei casi, prestazioni significative, ma a bassa complessità (Naspi, Assegno Unico, Reddito di Cittadinanza);
- i canali di accesso ai servizi dell'Istituto, rilevati tramite l'analisi delle Linee INPS, vedono in primo piano quello telematico (INPS-Risponde) per il 37% dei casi, i Patronati (tramite la piattaforma "Combipat") per il 30%; quello telefonico (tramite il CCM) per il 20%. Il canale fisico (accesso agli sportelli nelle Sedi) attiva solo il 6,7% delle suddette Linee INPS. Quanto

sopra esposto rivela che un considerevole numero di accessi non è registrato, né monitorato con questo strumento perdendo, conseguentemente, la possibilità di tracciare l'*iter* di una richiesta;

- la tipologia delle richieste concerne: le informazioni sui requisiti e sulle modalità di accesso ai servizi (16,80%), le informazioni su richieste in corso o respinte (34,60%), e i solleciti (33,80%).

Si deduce che l'auspicabile miglioramento del sistema, tenuto conto della digitalizzazione, dovrebbe ridurre notevolmente le richieste d'interlocuzione. Nel contempo, appare evidente come l'utilizzo del canale telefonico presenti margini di sviluppo, considerando anche la recente internalizzazione del CCM. In prospettiva, l'informazione di primo livello dovrebbe essere gestita quasi esclusivamente dal canale telefonico, utilizzando a supporto degli operatori alcuni sviluppi dell'I.A. (*Live Chat Bot*).

AGGIORNAMENTO RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025:

- realizzare interventi correttivi sul modello organizzativo relativo alla produzione dei servizi e alla rete di prossimità. Le linee guida gestionali prevedono una valutazione sull'opportunità di far evolvere l'attuale modello organizzativo anche con riferimento alle modalità di ricevimento dell'utenza. Un progetto PNRR prevede anche la realizzazione di uno sportello telematico evoluto;
- prevedere adeguate risorse umane, finanziarie e tecnologiche per ridisegnare il *front office*, la cui articolazione oraria, per quanto concerne la modalità di interazione fisica, non può essere omogenea su tutto il territorio nazionale in ragione delle diversità ambientali, economiche e sociali tra le diverse aree geografiche del Paese, garantendo altresì alternative ai canali digitali per l'accesso ai servizi.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:

- procedere con l'avvio dell'analisi, con informativa semestrale al CIV, dei flussi di accesso alle sedi (Patronati, associazioni, organizzazioni di rappresentanza e singoli cittadini) e della tipologia di richieste dell'utenza;
- prestare particolare attenzione alla gestione dello strumento delle deleghe nell'utilizzo dello SPID, al fine di evitare eventuali abusi monitorando il flusso delle stesse, prevedendo una informativa periodica al CIV ed individuando eventuali interventi correttivi;

- prevedere, anche in rapporto ai progetti di innovazione dell'Istituto sostenuti dal PNRR, il ridisegno di una innovativa ed efficace modalità di relazione tra INPS e utenza.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà orientarsi verso l'indicazione chiara degli strumenti di tutela del cittadino, nonché verso una semplificazione dell'accesso alle prestazioni.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ 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;
- ✓ inviare al CIV *report* periodici, distinti sia per tipologia di utente sia per tipo di servizio richiesto, sui flussi di accesso, dimensionati anche a livello regionale, provinciale e di coordinamento metropolitano. Tutto ciò anche in riferimento alla gestione delle deleghe digitali ed all'attività svolta per prevenire le possibili frodi, in tempi tali da consentire al CIV il completo esercizio delle sue funzioni di indirizzo e di vigilanza;
- ✓ 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;
- ✓ potenziare la piattaforma *web meeting*, in modo da consentire anche nelle realtà territoriali più decentrate di collegare l'utente in un qualunque punto del territorio con la sede che abbia la competenza specifica per trattare la problematica sollevata;
- ✓ prevedere che la piattaforma riservata ai Patronati debba essere tempestivamente implementata sulla base di un percorso condiviso con gli stessi e che essa debba assicurare il perfetto e costante allineamento delle procedure dei Patronati con quelle rilasciate all'utenza;
- ✓ monitorare e rendicontare al CIV gli aspetti qualitativi e quantitativi dei servizi resi con il progetto Polis;
- ✓ autorizzare la rete della rappresentanza collettiva ad accedere ad informazioni utili a rafforzarne il ruolo di tutela nei confronti dei loro rappresentati;

- ✓ operare affinché vengano garantiti agli intermediari istituzionali adeguate risorse corrispondenti al volume delle attività prestate, rivedendo e rafforzando anche i percorsi ispettivi e le modalità di erogazione;
- ✓ realizzare interventi correttivi sul modello organizzativo relativo alla produzione dei servizi e alla rete di prossimità, per renderlo effettivamente uniforme e generale e per tener conto delle diverse funzioni e prestazioni dell'Ente, delle necessarie flessibilità organizzative, funzionali e di accoglienza, delle specificità territoriali, delle modalità organizzative ed informatiche più idonee a migliorare la relazione con l'utenza e l'accesso ai servizi, i tempi di risposta, i luoghi e le modalità per l'accoglienza, del rapporto con gli Enti territoriali che concorrono alla realizzazione del *Welfare*, di modalità dedicate e strutturate nel rapporto con gli intermediari istituzionali ed i soggetti della rappresentanza collettiva.

Programma 4.1.c - Articolazione della presenza dell'Istituto

QUADRO DESCRITTIVO: attualmente nell'Istituto coesistono modelli organizzativi appartenenti ad epoche diverse, dominate da diverse concezioni del servizio e da diversi gradi di sviluppo dell'ICT: le Sedi provinciali (fase dell'automazione centralizzata); le Filiali/Agenzie complesse (fase dell'informatica distribuita); Le Agenzie (introduzione dei PC); i Punti INPS e Punti Cliente (fase del predominio della telematica). A questi modelli corrisponde spesso una infrastrutturazione informatica basata su piattaforme di capacità e complessità differenti.

L'esigenza di definire nuovi assetti territoriali nasce dalla mutata domanda di servizio, che si caratterizza per la richiesta di una maggiore protezione sociale per la precarietà e per le nuove forme di povertà, in concomitanza col mutamento delle condizioni tecnologiche (anche in relazione all'utilizzo dell'Intelligenza artificiale) e col procedere di una nuova visione della P.A. come rete di servizi creata per soddisfare in modo integrato bisogni complessi.

Lo sviluppo dell'innovazione tecnologica in INPS, realizzabile grazie al dispiegamento del Piano Strategico Digitale ed alle opportunità offerte dei progetti legati al PNRR, ha cambiato in modo radicale le dinamiche nell'Istituto ed impone un ripensamento degli assetti organizzativi e, con essi, della tipologia e modalità dei servizi erogati, del ruolo delle Risorse umane, delle competenze necessarie, nonché del sistema di misurazione e valutazione del lavoro.

L'attuazione del programma in esame è interessata anche dal Piano Evoluzione Servizi (PES) approvato dal Direttore Generale con determinazione n. 141, del 2 maggio 2023.

AGGIORNAMENTO RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025: si evidenzia che il CIV approverà uno specifico atto deliberativo sul tema.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026:

Occorre:

- ✓ far evolvere e potenziare il concetto di "Valore Pubblico", come sintesi dei diversi livelli di valutazione delle attività svolte, nonché come indicatore principale del Sistema di Misurazione e Valutazione della *Performance* e come elemento culturale che faccia parte del patrimonio di ogni funzionario INPS;
- ✓ realizzare un assetto organizzativo che sia progressivamente "cablato", in modo da erogare i servizi indipendentemente dal luogo ove sia collocato l'operatore e ove si trovi l'interessato, superando il concetto di competenza territoriale, garantendo, quindi, 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;
- ✓ costruire un nuovo modello delle competenze, tenuto conto della sempre maggiore pregnanza del valore professionale agito e partecipativo orientato al *problem solving*;
- ✓ valorizzare l'attività di consulenza dell'Istituto nei confronti dell'utenza.

4.1.d Programma – Piani pluriennali - Attività di vigilanza

QUADRO DESCRITTIVO: l'attività ispettiva e documentale deve caratterizzarsi essenzialmente per prevenire gli abusi e le irregolarità, nonché per sanzionare i fenomeni di irregolarità sostanziale e per garantire misure ispettive che consentano un tempestivo accertamento e recupero dell'indebito.

Il CIV, nell'approvare i progetti di Bilancio preventivo e finanziario generale di competenza e cassa ed economico patrimoniale generale dell'INPS dell'esercizio 2021 (deliberazione n. 23, del 29 dicembre 2020) ha impegnato gli Organi di gestione a predisporre Piani pluriennali della vigilanza ispettiva e documentale, considerando la funzione della vigilanza non solo uno strumento per migliorare il gettito dell'Istituto, ma anche una garanzia dell'equità e della concorrenza nell'interesse del Paese.

Nell'ambito dello svolgimento dell'attività di monitoraggio, svolta dalla Commissione Entrate, il CIV ha rappresentato all'Istituto l'opportunità di interessare anche la Commissione centrale di

coordinamento dell'attività di vigilanza, istituita con Decreto legislativo del 14 settembre 2015, n. 149, in ordine alla necessità di predisporre Piani pluriennali di vigilanza ispettiva. La suddetta Commissione centrale si è riunita il 13 febbraio 2023, dopo anni di fermo, per l'esame sia dei risultati del 2022 che per la programmazione dell'attività ispettiva del 2023.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022/2023: si evidenzia, alla luce dei molteplici impegni dell'Istituto, la necessità di ulteriori investimenti in vigilanza, sia in termini di risorse umane che di maggiore coordinamento fra INL, INPS ed INAIL, anche al fine di evitare improprie duplicazioni di intervento nei confronti delle imprese.

Si rileva, inoltre, il calo costante della forza ispettiva, tenuto conto che al 31 dicembre 2022 si potevano contare 884 ispettori, a seguito dei pensionamenti intervenuti e delle conseguenze del vigente ruolo ad esaurimento.

Il numero delle ispezioni è diminuito del 12,05% nel corso del 2022 rispetto al 2021, con una riduzione dell'evasione contributiva accertata del - 4,77%.

Nell'attività di vigilanza documentale, si registra un aumento del 10,21% delle verifiche con una crescita del 4,89% delle irregolarità riscontrate a fronte di una riduzione del 49,02% di rapporti di lavoro fittizi rilevati. In questo quadro, gli obiettivi strategici del CIV sono stati solo parzialmente recepiti dal C.d.A. e declinati nella seguente Linea Guida Gestionale: "potenziare l'efficacia delle attuali funzioni di recupero delle prestazioni indebite e di vigilanza ispettiva e delle attività di recupero crediti contributivi, anche nei confronti delle PP.AA., attraverso percorsi formativi congiunti con l'INL ed il consolidamento del modello organizzativo".

Si rilevano, infine, tra i progetti attuativi del PIAO nell'ambito della vigilanza: la piattaforma di gestione delle azioni di *compliance* e di contrasto al lavoro sommerso e il Portale nazionale di contrasto al lavoro sommerso.

L'attuazione del programma in esame è legata anche al Piano Evoluzione Servizi (PES) approvato dal Direttore Generale con determinazione n. 141, del 2 maggio 2023 ed è, inoltre, interessato dalla realizzazione di specifici progetti PNRR.

AGGIORNAMENTO RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025:

- favorire il monitoraggio, mediante una periodica rendicontazione da trasmettere al CIV, sull'implementazione della procedura Frozen, a partire dai lavoratori domestici, anche al fine di garantire un corretto dialogo con la procedura dei verbali ispettivi.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:

- rendere automatizzata la verifica dell'avvenuta notifica della convocazione per il contraddittorio, prima di procedere all'annullamento del rapporto di lavoro, anche ai fini deflattivi del contenzioso e prevedere il costante aggiornamento nell'adozione delle guide operative, a supporto degli operatori nelle attività e nelle consultazioni sulle procedure;
- verificare l'opportunità, con riguardo agli accertamenti ad opera della vigilanza ispettiva, di coinvolgere ispettori appartenenti a Regioni diverse rispetto al territorio locale in cui ha sede l'azienda oggetto di verifica e, analogamente, per le verifiche che attengono a lavoratori residenti in Regioni diverse da quelle dell'azienda datrice di lavoro.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: sulla base delle verifiche effettuate, si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà orientarsi verso l'adozione dei nuovi Piani pluriennali integrati. Dovrà, inoltre, consolidare l'esperienza avviata per realizzare un confronto preventivo alla predisposizione da parte del Consiglio di Amministrazione dei Piani pluriennali più rilevanti a partire dal Piano integrato di Attività e Organizzazione.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ estendere il modello dei Piani pluriennali a quelli della Vigilanza Ispettiva e Documentale, in rapporto con l'INL;
- ✓ rendere costante la collaborazione tra gli Organi attraverso il confronto preventivo all'adozione dei Piani pluriennali, a partire dal Piano Integrato di Attività e Organizzazione e che preveda un'azione congiunta in merito all'evoluzione dell'attività ispettiva;
- ✓ valorizzare, in sinergia con INL, il ruolo della vigilanza previdenziale con la promozione di specifici percorsi formativi modulati sulle competenze proprie del corpo ispettivo INPS da destinare, in particolare, ai neoassunti;
- ✓ 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 utilizzando appieno le risorse tecnologie e l'integrazione delle diverse banche dati, in particolare nel rapporto con l'Agenzia delle entrate;

- ✓ monitorare il funzionamento del portale nazionale di contrasto al lavoro sommerso e in particolare verificare l'effettivo dialogo tra le banche dati e i verbali ispettivi;
- ✓ prevedere una verifica sulla funzione e sull'attività dell'INL e un eventuale esame congiunto da parte degli Organi dell'Istituto con le Istituzioni coinvolte.

4.1.e Programma - Andamento produttivo e Profili finanziari

QUADRO DESCRITTIVO: con la deliberazione n. 9, del 30 giugno 2021 avente ad oggetto "*Proposta di una nuova struttura e contenuti del rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza*", il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha proposto agli Organi dell'Istituto di ridisegnare il rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari per renderlo più aderente alle proprie esigenze conoscitive. La proposta prevede *report* trimestrali, semestrali ed annuali, da mettere a disposizione entro i 40 giorni successivi alla chiusura del trimestre, e comunque nella tempistica minima consentita dal sistema informativo dell'Istituto, con l'evidenza dei dati riferiti all'annualità precedente al fine di avere un valido indicatore di comparazione.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: la deliberazione del C.d.A. n.50, del 13 aprile 2022, avente ad oggetto "*Rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza al 31 dicembre 2021*" recepisce la gran parte delle tavole elaborate ed indicate dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con la già ricordata deliberazione n. 9/2021. In data 19 aprile 2023, il Consiglio di Amministrazione con deliberazione n.53, ha predisposto il "*Rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza al 31 dicembre 2022*", che contiene le tabelle proposte dal CIV con la deliberazione n. 9/2021. Tuttavia, non tutte le tabelle proposte dal CIV hanno trovato una loro sistemazione all'interno del Rapporto dell'andamento produttivo, che nel 2023 dovrà essere definitivamente adeguato agli indirizzi del CIV e messo a disposizione nei tempi stabiliti.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: sulla base delle verifiche effettuate e delle implementazioni che dovranno essere portate nella versione del 2023 del documento, il progetto potrà considerarsi concluso. Pertanto, si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà rispettare il ridisegno del rapporto trimestrale sull'andamento produttivo e profili finanziari deliberato dal CIV e i termini stabiliti per il rilascio.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ monitorare l'utilizzo e l'efficacia del *format* proposto dal CIV da parte della Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione.

4.1.f – Ciclo performance

QUADRO DESCRITTIVO: la *performance* quale strumento di Misurazione e Valutazione complessivo dell'andamento delle Pubbliche Amministrazioni, finalizzato alla creazione di Valore Pubblico, costituisce la sottosezione del PIAO disciplinata dalla lettera b) dell'art. 3 del D.M. 30 giugno 2022, n.132. La *performance* concorre in misura determinante alla formazione della c.d. Piramide del Valore ed esprime la capacità dell'Amministrazione di avere successo nelle azioni compiute, aumentando il benessere economico-sociale dei destinatari dei propri servizi.

ESITO DELLE VERIFICHE 2022-2023: con l'aggiornamento alla Relazione Programmatica per l'anno 2022 (deliberazione CIV n.10 del 26 luglio 2021), si era chiesto di "*comparare ai fini della stesura del Piano della performance anche i risultati dell'attività dell'OIV relativi all'attuazione delle linee strategiche, di piani pluriennali e degli obiettivi del Bilancio Preventivo*". L'OIV sul punto, con nota del 28/01/2022, ha rilevato come il nuovo Sistema di misurazione della *performance* adottato dall'Amministrazione debba adeguarsi alla disciplina in vigore (art. 6 del D.L. n. 80, del 9 giugno 2021) che ha disposto l'adeguamento della misurazione della *performance* organizzativa ed individuale. Essa, in concreto, ha provveduto a: modificare, semplificandoli, gli indicatori della *performance* medesima; inserire gli indicatori nella *performance* individuale; migliorare la definizione e rappresentazione della struttura degli obiettivi dei dirigenti centrali e territoriali "*introducendo l'applicazione del principio della corresponsabilità del risultato tra le strutture centrali coinvolte nelle attività progettuali attuative delle linee guida gestionali*", e a richiedere, infine, come la valutazione partecipativa possa determinare la riprogettazione delle attività e dei servizi resi alla collettività, nonché a voler "*rappresentare meglio la misurazione della Internal customer satisfaction ed esplicitare l'attivazione degli interventi correttivi*".

Il sistema proposto dall'Amministrazione, in ultimo, è stato giudicato "*maggiormente rispondente al contesto di riferimento e ai principi normativi*" per cui l'Organismo in esito esprimeva parere favorevole alla sua adozione. Successivamente, con atto del 7 dicembre 2022, l'OIV, tra l'altro, ha chiesto di: orientare maggiormente il sistema in ragione della soddisfazione dell'utente, programmando gli obiettivi in ragione del risultato; tendere ad un maggior rispetto dei tempi della

realizzazione degli obiettivi per "...una più puntuale misurazione dei risultati intermedi e finali conseguiti..." nonché una "più corretta valutazione della performance organizzativa individuale". Soprattutto, l'Organismo chiedeva di "rafforzare l'utilizzo degli indicatori di impatto al fine di aumentare la capacità dell'Istituto di creare Valore Pubblico".

L'Andamento produttivo del 2022 (approvato con deliberazione del C.d.A. n. 53 del 19 aprile 2023) e da ultimo la Relazione sulla *Performance* (approvata con determinazione del Commissario Straordinario n. 5 del 28 giugno 2023 e validata dall'OIV il 30 giugno 2023) forniscono alcuni risultati dell'attività dell'Istituto nel 2022, degni di approfondimento.

Per quanto riguarda la *performance* istituzionale si registra un incremento reputazionale dell'1,4% rispetto all'obiettivo. Risulta superato anche l'obiettivo dei benefici sociali netti che l'Amministrazione si era posta. Invece, gli altri indicatori, e cioè la continuità del reddito (-2,92%), la diminuzione dei costi del contenzioso (-12,83%, con una spesa di €228.891.476 a fronte di un obiettivo atteso pari a €202.856.790), nonché ai tempi medi di definizione (54 giorni, a fronte di un obiettivo atteso di 27 giorni) registrano uno scostamento negativo rispetto all'obiettivo programmato.

Per quanto riguarda la *performance* strategica, risultano rispettivamente raggiunti e superati gli obiettivi della semplificazione del linguaggio con gli utenti e della tutela dei crediti, mentre si registra uno scostamento negativo per gli obiettivi del consolidamento delle posizioni assicurative (-1,09%), del miglioramento dei tempi dell'inabilità civile (-4,18%) e della riduzione della giacenza del contenzioso amministrativo (-9,16%).

In questo quadro si segnala, in ultimo, un dato che deve senza dubbio essere "recuperato": quello delle ricostituzioni d'ufficio della Gestione privata che riporta una media pari a 1.116 giorni, oppure la liquidazione delle pensioni di inabilità della Gestione pubblica che vede una media di lavoro pari a 412 giorni lavorativi.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023: concludere il confronto e il percorso di condivisione fra gli Organi per giungere alla definizione del ciclo della programmazione dell'Ente e porre in essere tutte le azioni necessarie per recuperare l'andamento negativo degli indicatori rilevati rispetto all'obiettivo programmato, in merito alla continuità del reddito, alla diminuzione dei costi del contenzioso e ai tempi medi di definizione.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026:

Occorre:

- ✓ ai fini della stesura del Piano della *Performance*, inserito nel PIAO nella sottosezione della "Sezione Valore Pubblico, *Performance* e Anticorruzione", comparare anche i risultati dell'attività dell'OIV relativi alla valutazione dell'attuazione delle linee strategiche e dei Piani pluriennali;
- ✓ migliorare la *customer satisfaction* riferita alla Sezione Valore Pubblico con l'invio di *report* semestrali, tali da consentire lo sviluppo dell'attività di verifica del CIV, il quale deve essere anche coinvolto nella fase propedeutica di individuazione dei parametri di rilevazione della medesima. Quest'ultima dovrà essere costruita su un modello basato sulle diverse realtà territoriali, impegnando la Tecnostruttura ad attivarsi sia per migliorare i servizi che di volta in volta registrino il minor gradimento da parte dell'utenza, sia per organizzare le Strutture cui sono preposti, in modo da garantire al meglio i servizi che registrino una richiesta maggiore;
- ✓ utilizzare sia la *customer satisfaction* che la complessiva rilevazione del Valore Pubblico come strumento di costruzione del modello utente centrico di erogazione dei servizi INPS;
- ✓ rafforzare ed ampliare gli indicatori di impatto, al fine di aumentare la capacità istituzionale di creare Valore Pubblico, attraverso la misurazione e la valutazione degli effettivi benefici a favore dell'utenza.

4.1.g Anticorruzione e Trasparenza

QUADRO DESCRITTIVO: la recente riforma intervenuta con la più volte ricordata introduzione del PIAO, ha portato le PP.AA. ad avere uno strumento di programmazione tendenzialmente unico. Tale Piano contiene, nella propria sezione denominata "Valore Pubblico, Performance ed Anticorruzione", ed in particolare nella Sottosezione c), denominata "Rischi corruttivi e trasparenza", il Piano delle attività che il Responsabile della corruzione e trasparenza deve porre in essere *"sulla base degli obiettivi in materia definiti dall'Organo di indirizzo"*.

L'art. 6 dello stesso Decreto-legge chiarisce che l'intento perseguito è quello di: *"assicurare la qualità e la trasparenza dell'attività amministrativa e migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese e procedere alla costante e progressiva semplificazione e reingegnerizzazione dei processi"*.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: la Direzione generale ha provveduto a trasmettere al CIV il primo *report* relativo alla gestione del Programma triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza (PTPCT).

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:

- completare, in tema di prevenzione della corruzione, il Piano di formazione in materia di etica pubblica.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà orientarsi per consolidare l'invio di *report*, almeno semestrali al CIV sugli strumenti utilizzati per l'attuazione delle misure atte a contrastare la corruzione e favorire la trasparenza all'interno dell'Istituto, organizzando, altresì, percorsi di formazione per tutto il personale che abbiano quale tema fondante l'etica pubblica.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ consolidare l'invio dei *report* almeno semestrali sui risultati dell'attività svolta per contrastare la corruzione e favorire la trasparenza all'interno dell'Istituto, essendo tali dati indispensabili per il corretto esercizio dell'attività di vigilanza del Consiglio. Si ribadisce, altresì, la necessità di organizzare specifici corsi di formazione sull'etica pubblica, dandone riscontro nei *report* citati.

4.1.h – Contenzioso

QUADRO DESCRITTIVO: la deflazione del contenzioso amministrativo e giudiziario dell'Istituto, problematica ampiamente attenzionata dal CIV, sia con la delibera n. 28 del 21 novembre 2019 "Il contenzioso ed il ruolo dei Comitati dell'INPS" che nelle Relazioni Programmatiche avvicendatesi nell'ultimo decennio rientra tra gli *Obiettivi generali di Ente* del PIAO, che per il triennio 2023-2025 prevede il programma "Miglioramento del processo di gestione del contenzioso in attuazione della direttiva del Direttore Generale n. 5 del 22 dicembre 2022 - *Linee guida sul contenzioso amministrativo e giudiziario*".

Il medesimo programma contempla, tra gli *Indicatori di impatto*, il raggiungimento dell'obiettivo del decremento dei costi del contenzioso nella misura del 10%, incentrando l'azione su una crescita quali-quantitativa della gestione del contenzioso amministrativo, nell'ottica di una riduzione dei livelli del contenzioso giudiziario.

L'attuazione del programma in esame è legata anche al Piano Evoluzione Servizi (PES) approvato dal Direttore Generale con determinazione n. 141 del 2 maggio 2023.

Il programma è, inoltre, interessato dalla realizzazione di specifici progetti PNRR.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: la Relazione Programmatica 2021-2023, tra le *Innovative linee strategiche per il triennio*, ha stabilito che il "Patto con l'utenza" dovesse mettere a disposizione, tra l'altro, un nuovo Regolamento per la gestione del contenzioso amministrativo nonché un nuovo Regolamento per l'autotutela.

Tali azioni sono state riproposte nella Relazione Programmatica 2022-2024 e rafforzate dalla necessità di garantire una omogeneità di valutazione attraverso il monitoraggio tematico sulle materie dei ricorsi, la loro frequenza e il rapporto con gli esiti in sede giurisdizionale. Tra gli obiettivi attesi, si evidenzia, altresì, il supporto del ruolo dei Comitati, impegnando adeguate risorse umane, finanziarie e tecnologiche.

In questo quadro, si sottolinea che il Rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari al 31 dicembre 2022, in relazione all'obiettivo PIAO (assunto dall'Istituto con delibera del Consiglio di Amministrazione n.14 del 30 gennaio 2023 ed approvato in via definitiva dal CIV con delibera n. 29 del 21 marzo 2023) che prevedeva una riduzione del 20% della giacenza su base *line* di 171.913 ricorsi, mostra uno scostamento negativo dall'obiettivo pari a -11,7%: 153.625 in giacenza a fine 2022, a fronte di un risultato atteso di 137.530.

Le *Linee di indirizzo sulla regolamentazione del contenzioso amministrativo*, di cui alla delibera del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 21 del 20 dicembre 2022 sono state seguite dalla Direttiva n. 5 del Direttore Generale del 22 dicembre 2022 "*Linee guida sul contenzioso amministrativo e giudiziario*", con la quale il complesso fenomeno del contenzioso sia amministrativo che giudiziario viene attenzionato con l'emanazione di alcuni indirizzi, tesi a ottimizzare una tempestiva gestione del contenzioso amministrativo quale strumento fondamentale nella prevenzione di quello giudiziario.

Nel primo trimestre del 2023 si sono realizzati due obiettivi:

- l'emanazione del "Regolamento in materia di ricorsi amministrativi di competenza dei Comitati dell'INPS" (delibera C.d.A. n. 8 del 18 gennaio 2023);
- l'emanazione del Regolamento recante disposizioni in materia di autotutela (delibera C.d.A. n. 9 del 18 gennaio 2023).

Per quanto concerne infine l'andamento del contenzioso giudiziario, il citato Rapporto trimestrale evidenzia al 31 dicembre 2022, per il contenzioso ordinario di 1° e 2° grado, una contrazione dei giudizi pendenti del 4,4%, con un indice di deflusso di segno positivo.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:

- implementare il Cruscotto del contenzioso giudiziario con un *database* delle sentenze, organizzato in base a criteri omogenei di classificazione per materia, e favorire l'acquisizione tempestiva da parte dell'Istituto delle sentenze e delle pronunce univoche a disposizione delle Direzioni e dei Comitati;
- realizzare un *database* dei pronunciamenti dei Comitati, organizzato in base a criteri omogenei di classificazione per materia;
- adottare con urgenza un piano straordinario volto alla riduzione delle giacenze dei ricorsi amministrativi, quale obiettivo prioritario per l'Istituto, attraverso il coinvolgimento dei Comitati territoriali e centrali.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: in funzione delle linee previste nella Relazione Programmatica 2023-2025 nonché delle linee di indirizzo sulla regolamentazione del contenzioso amministrativo, di cui alla delibera CIV n. 21 del 20 dicembre del 2022, si conferma la necessità di una puntuale gestione degli atti adottati dagli Organi e dalle Direzioni Centrali competenti e di un attento monitoraggio del fenomeno del contenzioso dell'Istituto in tutta la sua complessità e articolazione.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ migliorare il processo di gestione del contenzioso in attuazione della delibera del CIV n. 21 del 20 dicembre 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 implementare tutti i processi che contribuiscono a favorire una riduzione dei tempi ed un minor ricorso al contenzioso amministrativo e giudiziario;
- ✓ monitorare costantemente lo stato delle giacenze dei ricorsi amministrativi e adottare con urgenza un piano straordinario volto alla riduzione delle stesse, quale obiettivo prioritario per l'Istituto, attraverso il coinvolgimento dei Comitati territoriali e centrali;
- ✓ 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;
- ✓ incentivare e monitorare l'attuazione delle delibere del CIV e del C.d.A. e le circolari del Direttore Generale, in particolare per quanto concerne l'utilizzo dello strumento

- dell'autotutela, a tutti i livelli centrali e territoriali dell'Istituto, verificando l'efficacia della procedura semplificata di riesame in autotutela a fronte di integrazioni di documenti o chiarimenti da parte dell'utenza/Patronati, che possano essere risolutivi dell'istanza stessa;
- ✓ favorire l'assunzione di decisioni e soluzioni univoche e condivise sul territorio nazionale, idonee a definire il contenzioso, con particolare riferimento ai ricorsi seriali, attraverso l'adozione di ogni azione utile per sostenere le Strutture competenti, anche con il coinvolgimento di Enti di Patronato e altri intermediari accreditati;
 - ✓ monitorare, la dinamica della fase conclusiva del contenzioso amministrativo, per evitare eventuali conferme automatiche dei provvedimenti già emessi;
 - ✓ 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;
 - ✓ promuovere interventi normativi finalizzati a sanare, a favore del ricorrente, i ricorsi più risalenti nel tempo il cui valore è inferiore ad una soglia minima.

4.1.i – Gestione dei rischi

QUADRO DESCRITTIVO: l'Istituto è tenuto a garantire un'elevata qualità dei servizi affidati ed a tal fine ispira la sua azione ai principi di efficienza ed efficacia. Nel contempo, non deve essere trascurata la necessità di garantire la conformità alle disposizioni normative ed amministrative interne e, più in generale, che vengano poste in essere tutte le azioni necessarie per mitigare i rischi (finanziario, operativo, comunicazionale, reputazionale, di contenzioso, ecc.) connessi ai vari processi, attraverso un adeguato sistema di gestione integrato dei rischi.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: il nuovo Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS, adottato con delibera del Consiglio d'Amministrazione n. 137 del 7 settembre 2022, e la richiamata determinazione direttoriale n. 4/2022 rafforzano quest'obiettivo delineando un più coerente modello di controlli imperniato su 3 livelli, affidati alle strutture di produzione (livello 1), alla Direzione Centrale *Risk Management, Compliance* e *Antifrode* (livello 2) e alla Direzione Centrale Supporto agli Organi e *Internal Audit* (livello 3).

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026:

Occorre:

- ✓ 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.

4.2. Programma - Sistemi informativi

QUADRO DESCRITTIVO: la Società 3-I S.p.A. si è costituita ufficialmente il 12 dicembre 2022. Durante il Consiglio di Amministrazione della Società del 22 dicembre 2022 si è provveduto all'iscrizione alla Camera di Commercio, al versamento del capitale, alla definizione delle *mission* e dei *target* collegati agli obiettivi del PNRR, nonché all'inizio della programmazione dell'attività relativa al piano industriale ed alla dotazione della Tecnostruttura, al fine di rendere possibile una piena operatività della Società stessa.

Successivamente, in data 11 gennaio 2023, il C.d.A. si è nuovamente adunato, preceduto da una riunione alla quale ha preso parte la Presidenza del Consiglio dei Ministri, il Ministero del Lavoro, nonché i Presidenti degli Enti ed i Consiglieri di Amministrazione. In tale occasione, è stata definita una *roadmap* che consentisse un approccio graduale alla realizzazione delle nuove progettualità, privo di uno *switch off* completo, ma con un processo sinergico di migrazioni di attività.

Il 14 marzo sono state presentate le dimissioni del Presidente con successiva presa d'atto in un C.d.A. straordinario e, il 30 marzo, il C.d.A. ha deliberato di differire, a fine maggio, il termine per la presentazione del bilancio, in attesa della nomina del nuovo Presidente da parte della Presidenza del Consiglio, con conseguente proseguimento dell'attività, comprensiva della *roadmap* sopra indicata.

Con riferimento alla gestione e allo sviluppo dei progetti PNRR e alla digitalizzazione dell'Istituto in generale, occorre evidenziare che la trasformazione digitale sia una delle attività strategiche più importanti per l'Istituto, infatti ne ridisegna completamente la struttura. Più nel dettaglio, l'attuazione del PNRR è basata su 132 progetti che ambiscono ad una nuova modalità di erogazione dei servizi INPS. Essa è puntualmente descritta nel Piano strategico digitale ICT relativo al periodo 2022 – 2024, adottato nel luglio dello scorso anno e approvato dal CIV con deliberazione n. 17, del giorno 8 novembre 2022.

Il nuovo Ordinamento delle Funzioni, introdotto con deliberazione del C.d.A. n.137 del 7 settembre 2022, ha visto evolvere il ruolo delle Direzioni verso una logica di responsabilità end-to-end dei servizi, puntando all'evoluzione delle procedure e alla qualità/valore dei servizi di competenza. In proposito, il Processo di evoluzione dei servizi è stato definito dalla Direttiva n.4 del 7 novembre 2022 del Direttore Generale.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: in un contesto politico in evoluzione, sono emerse difficoltà nello sviluppo degli adempimenti e della reale implementazione dell'attività e della piena operatività della società 3-I. Il CIV, *inter alia*, con deliberazione n. 11 del 4 agosto 2022 in merito alla costituzione della società 3-I, ha rilevato la necessità di favorire il processo di innovazione dei tre Istituti coinvolti, favorendo una migliore qualità dei servizi all'utenza, una maggiore condivisione e interoperatività dei dati e, infine, la garanzia di una coerenza tra il piano industriale della nuova Società e il piano di sviluppo digitale dell'INPS in attuazione degli indirizzi strategici del CIV, con la permanenza, all'interno dell'Istituto, del governo delle funzioni informatiche, strategiche e digitali.

La trasformazione digitale, legata ai progetti del PNRR, è basata su 70 target, da realizzare entro il 31/12/2023. Una metà è stata compiutamente realizzata nel 2022, durante lo scorso anno, sono stati ultimati 35 servizi, alcuni nuovi, altri basati sulla reingegnerizzazione di servizi già esistenti.

Un notevole investimento, inoltre, è stato dedicato alla formazione digitale dei dipendenti, specifico obiettivo del PNRR. Sul tema l'Istituto ha potuto certificare, tramite audizioni, di aver formato 7.350 dipendenti. L'obiettivo, pertanto, risulta superato e l'Istituto ha potuto ottenere il primo rimborso, pari al 10% delle somme previste.

AGGIORNAMENTO DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025:

- garantire una periodica rendicontazione dei progetti PNRR portati a conclusione, verificandone l'impatto sull'Istituto, in termini di trasformazione digitale e, sull'utenza, in termini di valutazione delle ricadute degli interventi attuati e sulle effettive agevolazioni raggiunte.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:

- integrare, nel processo produttivo e nella co-progettazione delle soluzioni informatiche riguardanti attività rivolte all'utenza e agli intermediari istituzionali, nell'ambito delle loro distinte competenze.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà orientarsi a favorire, anche attraverso la società 3-I Spa, l'efficientamento e la digitalizzazione dell'INPS insieme agli altri due Istituti coinvolti, a garantire la piena autonomia e agibilità dell'INPS nell'accesso al sistema e nella gestione dei dati, nonché a mantenere, all'interno dell'Istituto, il governo delle funzioni informatiche e strategiche.

Dovrà orientarsi, altresì, a trasmettere al CIV una rendicontazione semestrale sulle ricadute dei progetti di digitalizzazione, sia in relazione all'utenza, sia in relazione all'Istituto.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ in relazione alla Società 3-I Spa, operare nell'ambito di quanto previsto dalla deliberazione CIV n. 11 del 4 agosto 2022;

In relazione ai progetti PNRR e, in generale, alla digitalizzazione dell'Istituto occorre:

- ✓ monitorare e rendicontare al CIV l'implementazione, l'efficienza e l'efficacia dei progetti, mediante strumenti di misurazione e valutazione delle ricadute degli interventi attuati sugli aspetti quali-quantitativi delle prestazioni erogate e, in particolare, degli impatti sull'utenza finale;
- ✓ garantire una adeguata formazione del personale, dei Patronati e degli intermediari istituzionali per il miglioramento delle competenze digitali;
- ✓ estendere il monitoraggio, la misurazione e la valutazione dei progetti, nonché la rendicontazione al CIV, anche in relazione ai progetti previsti dal Piano di evoluzione dei servizi (PES);
- ✓ porre in essere, sul terreno della trasformazione digitale, tutte le condizioni affinché il divario digitale non sia causa di esclusione dall'accesso alle nuove opportunità da parte di chi non è dotato delle necessarie conoscenze informatiche o, comunque, è interessato dal *digital divide*.

4.3 Programma - Risorse umane

QUADRO DESCRITTIVO: per l'Istituto il personale e la formazione devono rappresentare delle leve strategiche, alla stessa stregua della innovazione tecnologica, sempre più essenziale in una visione di erogazione dei servizi che sia moderna e che contempra la necessità di fornire a tutto il personale le conoscenze opportune per esercitare l'attività lavorativa, tenendo conto delle nuove modalità di svolgimento della stessa tra le quali, anzitutto, il lavoro agile. In questi anni sono state acquisite nuove risorse umane mediante l'assunzione di personale amministrativo, legale, informatico e con profilo medico.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: nonostante le assunzioni effettuate negli anni trascorsi, il flusso delle immissioni in servizio risulta inferiore a quello delle uscite. Tale fenomeno appare più evidente nelle sedi del Nord Italia.

AGGIORNAMENTO DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025:

- bandire concorsi mirati ad acquisire professionalità specifiche, effettivamente utili ad un Istituto in trasformazione, tali da garantire l'assunzione del personale necessario, nella misura prevista dal PIAO;
- rimodulare le modalità di reclutamento, rendendole tanto più rapide quanto differenziate a seconda delle figure e delle risorse effettivamente necessarie, tenendo conto anche delle attuali differenti situazioni territoriali;
- valutare la programmazione relativa ai bandi di mobilità, soprattutto in prossimità di assunzione di nuovo personale, al fine di garantire il buon andamento dell'Amministrazione e l'omogeneità a livello territoriale dell'efficacia dei servizi resi;
- modificare la situazione attuale, che vede una netta prevalenza della precedente Area C, sia procedendo all'attivazione della quarta area prevista dal nuovo CCNL, denominata delle "elevate professionalità", sia ampliando la cosiddetta Area B, in relazione alla quale si stima un fabbisogno di 3.600 unità lavorative, rispetto ai circa 3.200 attuali.

Si evidenzia che il CIV approverà uno specifico atto deliberativo sul tema.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: sulla base delle verifiche effettuate, si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà orientarsi verso

l'implementazione e la valorizzazione delle risorse umane per far fronte ai sempre maggiori adempimenti e per recuperare le unità di lavoro fuoriuscite per pensionamento.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ rendicontare sull'effettiva integrazione, nel processo produttivo dell'Istituto, del personale di nuova assunzione, garantendo adeguati percorsi formativi, a partire dal concetto di "Valore Pubblico" quale elemento culturale che faccia parte del patrimonio di ogni funzionario INPS;
- ✓ ampliare la disponibilità di personale attraverso l'espletamento di nuove procedure concorsuali rivolte a tutte le qualifiche funzionali dal Piano dei Fabbisogni, assicurando adeguati e tempestivi interventi formativi e garantendo una coerenza tra le politiche del personale e i progetti di trasformazione organizzativa e digitale che coinvolgono l'Istituto;
- ✓ attivare percorsi di valorizzazione, sviluppo e crescita delle risorse umane interne all'Istituto, con progressioni verticali e orizzontali in linea con le modifiche organizzative;
- ✓ declinare adeguatamente il concetto di "formazione permanente", puntando a raggiungere livelli di eccellenza, grazie alla valorizzazione della Accademia INPS;
- ✓ sviluppare un sistema di *Knowledge management* che garantisca una gestione integrata ed aggiornata della conoscenza, come presupposto per agire in ruoli sempre più connotati di densità professionale e autonomia operativa, offrendo quindi una prospettiva professionale adeguata alle aspettative delle nuove generazioni dei funzionari INPS;
- ✓ valorizzare al meglio le competenze possedute dalle risorse umane in ingresso, al fine di rendere i nuovi dipendenti maggiormente coinvolti e motivati attraverso una collocazione mirata.

4.5 Programma – Valorizzazione Patrimonio da reddito

QUADRO DESCRITTIVO: il patrimonio immobiliare da reddito dell'Istituto è altamente eterogeneo essendo il risultato della confluenza dei portafogli immobiliari di Enti soppressi e della chiusura delle operazioni di cartolarizzazione denominate SCIP 1 e SCIP 2. Queste ultime sono disciplinate dal D.L. 23 settembre 2001, n. 351, convertito dalla Legge 23 novembre 2001, n. 410, la cui *ratio* è stata quella di semplificare le modalità di dismissione di beni immobili, introducendo una procedura di privatizzazione del patrimonio immobiliare pubblico. Tale procedura è articolata essenzialmente in due passaggi: il primo consta della ricognizione dei beni immobili di proprietà dello Stato e degli Enti pubblici non territoriali; il secondo ha previsto il ricorso alla tecnica della

cartolarizzazione attraverso il trasferimento degli immobili da cedere alle società veicolo. A conclusione di tali operazioni il patrimonio residuo è stato restituito agli Enti proprietari (c.d. retrocessione di immobili) e attualmente il patrimonio immobiliare a reddito dell'INPS è affidato in gestione esternalizzata alla Romeo gestioni S.p.A., a far data da luglio 2020.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: con la deliberazione n.18, del 15 febbraio 2023, "*Piano di investimento e disinvestimento 2023-2025*", il CIV ha evidenziato il mancato raggiungimento dell'obiettivo della integrale cessione del patrimonio a reddito.

A tal proposito si ricorda che nel precedente triennio si è registrata la vendita soltanto di circa l'8% dello *stock* degli immobili, attraverso aste immobiliari che, nonostante l'abbassamento del prezzo posto a base d'asta, sono andate quasi sempre deserte, raggiungendo la percentuale del 75% delle aste pubbliche senza acquirenti nell'anno 2022. Gli effetti di cassa di queste operazioni di disinvestimento in forma diretta vengono quantificate in 100 milioni di euro, a fronte dei 150 milioni previsti per il 2022.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO 2023:

- accelerare ed estendere le procedure di cessione del patrimonio a reddito, anche per ridurre i costi di gestione.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: in via prioritaria occorre provvedere alla rimozione degli ostacoli che impediscono il buon esito delle aste pubbliche bandite dall'Istituto, tra i quali principalmente la scarsa appetibilità sul mercato del patrimonio retrocesso. È anche possibile ipotizzare il conferimento di questi immobili ad un fondo immobiliare costituito da una società di gestione del risparmio selezionata sul mercato.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ accelerare ed incrementare le procedure di cessione del patrimonio a reddito, anche per ridurre i costi di gestione dello stesso;
- ✓ 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;

- ✓ attuare un'attenta rendicontazione degli effetti della presa in carico del patrimonio dell'INPGI, in particolare dei fondi di investimento.

4.8 Programma Interventi per servizi istituzionali – Comunicazione Istituzionale

QUADRO DESCRITTIVO: il Piano della Comunicazione è stato adottato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 91 dell'8 giugno 2022. Le parole-chiave del suddetto Piano della Comunicazione sono "integrazione, inclusione e innovazione".

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022: già con deliberazione n. 20 del 23 novembre 2020, il CIV aveva richiesto di provvedere a rilevare la *customer experience* con modalità tali che la valutazione dell'efficacia dei servizi per cittadini e imprese risultasse sempre meno autoreferenziale. Aveva anche impegnato gli Organi a realizzare "con la massima urgenza un Piano triennale della Comunicazione" ma, ancor più in particolare, quale linea di indirizzo programmatico aveva stabilito che "Il Piano triennale della comunicazione, a partire dal 2021, dovrà informare gli utenti sulle innovazioni che si stanno ponendo in essere, anche coinvolgendo i Patronati e gli intermediari istituzionali, quelli che operano in convenzione, i soggetti abilitati e le organizzazioni di rappresentanza". La stesura di un Piano della Comunicazione con valenza triennale consentirebbe una simmetria con il PIAO che è un Piano triennale a scorrimento.

Nell'anno in corso il Piano della Comunicazione non è stato ancora adottato. Tenuto conto che l'attuale costruzione del Piano della Comunicazione ha una valenza solamente annuale, esso si prospetta come un Piano che non può presentare obiettivi di ampio respiro. Sconta, inoltre, il limite per cui non solo deve essere riproposto di anno in anno, ma anche l'ulteriore limite (intrinseco) di non poter essere coerente e simmetrico con il PIAO, che ha valenza triennale ed è un Piano a scorrimento. Peraltro, il Piano della Comunicazione a cadenza annuale costringe gli Organi a rivedere di anno in anno le necessità di accesso alle informazioni da parte dei cittadini perdendo, giocoforza, il quadro di insieme.

Il Piano Integrato per l'Attività e l'Organizzazione 2023-2025, prevede un progetto, da realizzare entro il 2023, finalizzato – coerentemente con quanto richiesto dal CIV – alla semplificazione del linguaggio usato con l'utenza, da attuare tramite strumenti appositi, con successiva rilevazione dei risultati. La semplificazione del linguaggio è un fattore abilitante per la piena accessibilità e la effettiva inclusività dei servizi dell'Istituto, per cui il CIV si riserva una specifica verifica dell'attività di semplificazione.

Il programma Comunicazione istituzionale è, infine, interessato dalla realizzazione di specifici progetti PNRR.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO 2023:

- elaborare un Piano triennale Strategico della Comunicazione coordinato con il Piano Strategico Digitale ICT, di modo che esso possa contenere gli obiettivi di ampio respiro necessariamente intrinseci ad una attività così rilevante e, altresì, trovi rispondenza con la triennialità temporale che caratterizza il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO);
- realizzare il sopracitato progetto, finalizzato alla semplificazione del linguaggio usato con l'utenza, tramite strumenti appositi, con successiva rilevazione dei risultati.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026:

Occorre:

- ✓ inviare al CIV una relazione sull'attuazione del progetto finalizzato alla semplificazione del linguaggio presente nel PIAO 2023-2025;
- ✓ inviare *report* periodici, con cadenza semestrale, sull'attività di comunicazione istituzionale effettuata dall'Istituto, in modo da consentire al Consiglio un'attività di vigilanza estesa alle effettive possibilità di accesso alle informazioni consentite alle diverse tipologie di utenza INPS.

4.9 Programma – Welfare aziendale – Strutture sociali

QUADRO DESCRITTIVO: il CIV, con deliberazione n. 27 del 21 novembre del 2019 avente ad oggetto il "*Piano di investimenti e disinvestimenti 2020-2022*" ha deliberato il completamento del Piano di cessione degli immobili ad uso sociale, fissando l'impegno per l'Istituto di definire lo stato dell'arte delle strutture sociali, al fine di garantire il migliore utilizzo delle stesse o valutare, in alternativa, una loro eventuale dismissione.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022: nove strutture sociali sono state conferite al Fondo i3-Silver e per queste il CIV ha sollecitato l'Amministrazione a garantire un'opzione privilegiata a categorie destinatarie di protezione sociale per l'accesso alle "case per anziani" realizzate nelle strutture stesse.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: nel triennio di riferimento occorre definire lo stato dell'arte delle strutture sociali dell'Istituto per garantire il migliore utilizzo delle stesse o valutare una loro eventuale dismissione.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ riorganizzare il patrimonio con finalità sociale, verificando la localizzazione e l'adeguatezza delle strutture alle mutate caratteristiche e necessità dell'utenza e verificare lo stato dell'arte del Piano di cessione degli immobili ad uso sociale;
- ✓ favorire il monitoraggio mediante un'attività di rendicontazione da trasmettere al CIV circa l'effettiva fruizione dell'opzione privilegiata da parte di anziani appartenenti a categorie protette per l'accesso alle case realizzate nelle strutture sociali.

4.10 Programma – Valorizzazione Patrimonio strumentale

QUADRO DESCRITTIVO: con la deliberazione del C.d.A. n.132 del 27 luglio 2022, *"Razionalizzazione logistica e rifunzionalizzazione del patrimonio immobiliare strumentale dell'Istituto. Programma di interventi 2022"*, viene elencata una serie di interventi da realizzarsi su alcune sedi (in gran parte ex FIP) dell'Istituto, prevedendo tempistiche di realizzazione che variano dai 12 mesi ai 42 mesi di lavoro. Nel Programma rientra anche il Piano straordinario di acquisto di immobili strumentali, in linea con la deliberazione del CIV n. 5 *"Linee di indirizzo in merito agli immobili ad uso strumentale"* del 24 marzo 2020, con lo scopo principale di contenere le spese per oneri di locazione. Tutto ciò anche al fine di favorire il rispetto dei vincoli di spesa introdotti dall'art. 1, commi 590, e seguenti della Legge n.160/2019 per l'acquisto di beni e servizi.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: nel *"Rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza al 31 dicembre 2022"*, tra le Linee guida gestionali 2022 non attuate completamente è indicata quella relativa all'incremento del Piano di acquisto delle sedi strumentali e della riorganizzazione delle stesse, con investimento delle risorse già autorizzate e non impegnate. L'obiettivo si considera realizzato in una percentuale pari al 38%. Per la mancata realizzazione dell'obiettivo vengono indicate come ostative una serie di cause esterne. Allo stato attuale risultano essere stati acquistati immobili a Bari, Pesaro e Ferrara per un valore prossimo ai 40 milioni di euro e uno a Firenze, il cui acquisto è stato deliberato dal C.d.A. nel mese di dicembre 2022.

A febbraio 2023 risultano utilizzati 30 immobili FIP con contratto di locazione, di cui 6 saranno rilasciati nell'intervallo intercorrente tra il 2023 e il 2024, in linea con il Piano di investimento e disinvestimento già descritto.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: sulla base delle verifiche effettuate, si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà orientarsi verso il completamento del Piano di acquisto delle sedi strumentali, al fine di contenere i costi di locazione nonché di agevolare l'accessibilità dell'utenza e di migliorare il benessere dei lavoratori.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ incrementare la capacità di intervento espressa dall'Istituto nell'acquisto e nella riorganizzazione delle sedi strumentali, investendo le risorse già autorizzate e non impegnate, tenendo conto delle esigenze relative agli assetti delle strutture territoriali, attuali e di prospettiva;
- ✓ programmare interventi strutturali nell'ambito della gestione del patrimonio strumentale, volti ad un miglioramento dell'efficienza energetica degli immobili.

MISSIONE 5 - SERVIZI PER CONTO TERZI E PARTITE DI GIRO

5.1 Programma – Riversamento ritenute fiscali e previdenziali

QUADRO DESCRITTIVO: il riversamento delle ritenute fiscali e previdenziali nel Bilancio dell'Istituto ammontano a circa 64 miliardi di euro nel consuntivo 2022 e a circa 69 miliardi di euro nel preventivo 2023.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: nella Relazione Programmatica 2023-2025 il CIV ha sottolineato l'esigenza di effettuare un monitoraggio della contribuzione fiscale e previdenziale sui redditi da lavoro, con l'obiettivo di evidenziarne l'incidenza sui redditi da lavoro in Italia (anche relativamente ai lavoratori autonomi), comparata con gli altri Paesi europei. Le indicazioni del CIV risultano recepite nelle Linee Guida Gestionali 2023.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO 2023:

- prevedere il monitoraggio della contribuzione fiscale e previdenziale sui redditi da lavoro in Italia, anche quando riferiti ai lavoratori autonomi, comparandoli con quella degli altri Paesi europei.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: si riconferma che l'azione dell'Istituto nel triennio dovrà orientarsi verso un continuo monitoraggio della contribuzione fiscale e previdenziale sui redditi da lavoro in confronto con gli altri Paesi europei.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ prevedere un monitoraggio costante sulla contribuzione fiscale e previdenziale sui redditi da lavoro anche comparata con gli altri Paesi europei, evidenziando l'impatto di tali importi sul Bilancio dell'Istituto, nonché quello dei singoli interventi normativi che stabiliscono riduzioni contributive previdenziali e attuare un monitoraggio sulle misure normative adottate in materia di decontribuzione.

5.3 Programma – Fondo di Tesoreria TFR

QUADRO DESCRITTIVO: l'art.1, commi da 755 a 759, della Legge n. 296 del 2006 ha disciplinato il trasferimento all'INPS, a partire dal 1° gennaio 2007, delle somme destinate al trattamento di fine rapporto dei lavoratori dipendenti del settore privato, prevedendo l'istituzione del "Fondo per

l'erogazione ai lavoratori dipendenti del settore privato dei trattamenti di fine rapporto di cui all'art. 2120 del Codice civile". Tale Fondo viene alimentato da un contributo mensile, a carico dei datori di lavoro che abbiano alle proprie dipendenze almeno 50 addetti, pari alla quota di cui all'art. 2120 c.c. maturata a decorrere dalla predetta data e non destinata alle forme pensionistiche complementari di cui al D. lgs. n. 252/2005. A decorrere dalla medesima data, fanno carico al suddetto Fondo la liquidazione del trattamento di fine rapporto e le eventuali e relative anticipazioni.

Le risorse del Fondo al netto delle prestazioni erogate, avendo un vincolo di destinazione, vengono depositate su un apposito conto corrente acceso presso la Tesoreria centrale dello Stato, dal quale vengono prelevate al momento del loro utilizzo.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: nella Relazione Programmatica 2023-2025 il CIV ha indicato l'esigenza di un confronto tra gli Organi con l'obiettivo di elaborare una proposta normativa che garantisca al lavoratore, nel caso di adesione alla previdenza complementare, l'erogazione di tutte le quote di TFR accantonate nel Fondo di Tesoreria INPS, nonché di favorire le sinergie con i Fondi di previdenza complementare, verificando anche la possibilità di un canale di contribuzione unico.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO 2023:

- avviare l'*iter* di una proposta normativa che garantisca al lavoratore, nel caso di adesione alla previdenza complementare, l'erogazione di tutte le quote di TFR accantonate nel Fondo di Tesoreria INPS, nonché di favorire le sinergie con i Fondi di previdenza complementare, anche implementando procedure che possano consentire il monitoraggio del corretto versamento della contribuzione e del TFR ai suddetti Fondi.

MISSIONE 8 - TUTELA DELLA SALUTE

8.1 Programma – Malattia

QUADRO DESCRITTIVO: il CIV ha invitato gli Organi di gestione a monitorare le assenze delle persone coinvolte nella fase pandemica da Sars-Covid-19 attraverso la creazione di un Osservatorio *ad hoc*. Tale monitoraggio, quale obiettivo atteso della Relazione Programmatica, era già presente nel documento programmatico 2022-2024.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: sebbene la linea strategica sia stata declinata in una Linea guida gestionale 2023 che prevede la realizzazione di un nuovo Osservatorio statistico per il monitoraggio epidemiologico delle evoluzioni di medio periodo delle patologie collegate al COVID, basato sulla raccolta organica dei certificati di malattia. Nell'allegato V del PIAO, non sono state dettagliate le modalità di attuazione.

Nel PIAO si evidenzia che il progetto era già stato proposto nel 2022 e la sua realizzazione non era stata possibile a causa della mancanza di una adeguata base giuridica che consentisse all'Istituto il trattamento dei dati sanitari per finalità statistiche. Una base giuridica adeguata è stata identificata nella modifica al Codice della *privacy* che, muovendo dalle funzioni istituzionali dell'Ente in tema di malattia, invalidità civile ecc., legittimi l'Istituto a trattare i dati sensibili. Ad oggi la modifica non risulta recepita.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026:

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ operare affinché si determinino le condizioni, anche normative, atte a strutturare e mantenere il monitoraggio di tutti i certificati di malattia correlati all'infezione da Sars-Covid-19 anche negli anni successivi al 2020.

MISSIONE 9 - RICERCA E INNOVAZIONE

9.1 Programma Attività di ricerca

QUADRO DESCRITTIVO: con determinazioni presidenziali n.13 del 2 aprile 2015 e n. 53 del 28 maggio 2015 è stato istituito il Progetto "VisitInps", attraverso il quale l'Istituto ha inteso promuovere l'attività di ricerca, di analisi statistica ed economica, ed altresì di valutazione delle politiche legislative sulle materie di competenza dell'INPS.

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 60 del 30 settembre 2020 è stato adottato il nuovo Regolamento per il conferimento di borse di studio e di ricerca nell'ambito dell'attività denominata VisitInps.

Detto Regolamento, all'art. 6, prevedeva il Piano annuale della ricerca, che sarebbe stato poi adottato dal Consiglio di Amministrazione su proposta del Direttore Generale.

In tema di Bilancio di sostenibilità, la Funzione Pubblica ha emanato, in data 11 ottobre 2022, la Circolare n. 2, che invita le Pubbliche Amministrazioni a valutare l'opportuno inserimento, nella sezione "Valore Pubblico, *performance*, anticorruzione" di specifici obiettivi legati all'efficientamento energetico. Il PIAO 2023-2025 dell'Istituto prevede a tal fine una proposta di deliberazione avente ad oggetto il Bilancio di Sostenibilità 2024. In questo quadro, infine, nella Direzione Centrale Benessere Organizzativo, Sicurezza e Logistica è stata istituita l'area manageriale "Gestione della sostenibilità", responsabile di gestire e monitorare tutte le iniziative in tema di sostenibilità, anche alla luce dell'obbligo che l'Istituto avrà di arrivare alla redazione del "Bilancio di Sostenibilità 2024".

L'iniziativa si inquadra nell'auspicio che si alimenti una più diffusa sensibilità verso l'argomento e lo si adotti come nuovo paradigma di sviluppo economico consapevole, che propone soluzioni non solo riguardanti la problematica ambientale ma anche e soprattutto - in relazione alla *mission* dell'Istituto - a quelle più di carattere sociale e di buon governo (Environmental, Social, Governance - ESG), con lo scopo ultimo di favorire la salvaguardia delle risorse ed in generale un benessere diffuso.

ESITO DELLE VERIFICHE 2022-2023: con deliberazione n. 74 del 25 maggio 2022 è stato adottato il Piano della Ricerca 2022 con valenza annuale. Su tale base, la Direzione Centrale Studi e Ricerche ha avviato la redazione di un rapporto di genere sulla struttura e sulle dinamiche occupazionali, economiche e sociali del Paese, anche con riferimento alle prestazioni previdenziali e assistenziali erogate dall'Istituto, una comparazione fra i sistemi previdenziali a livello

comunitario ed un monitoraggio sull'evoluzione normativa anche in riferimento alla disciplina dei modelli di *governance* degli Enti che li presiedono.

Il Piano Integrato di Attività ed Organizzazione 2023-2025 contiene uno studio volto a monitorare l'incidenza della contribuzione previdenziale sui redditi da lavoro in Italia, anche con riferimento ai lavoratori autonomi, comparandola con quella degli altri Paesi UE.

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 57 del 19 aprile 2023 è stato adottato il nuovo Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'attività di ricerca dell'INPS. Esso recepisce alcune indicazioni date dal CIV sugli ambiti della ricerca, dal momento che l'art. 3, al secondo comma, prevede espressamente la stipula di convenzioni con soggetti pubblici e privati, in particolare Università ed enti di ricerca, per lo svolgimento di progetti congiunti di particolare interesse per l'Istituto. Tuttavia, il medesimo articolo 3 stabilisce che le tematiche dell'attività di ricerca siano definite nel relativo Piano annuale dell'Istituto, predisposto dalla Direzione Centrale di riferimento, sentite le altre strutture dell'Istituto interessate sulla base delle competenze declinate dall'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali. Si rileva, pertanto, il mancato adempimento dell'obiettivo di rendere pluriennale il Piano di ricerca, come indicato nella Relazione Programmatica relativa al triennio 2023-2025.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO 2023:

- predisporre il Piano triennale dell'attività di ricerca, che andrà redatto coinvolgendo il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza nell'individuare le diverse tematiche di ricerca;
- inviare al CIV una relazione sugli esiti dello studio volto a monitorare l'incidenza della contribuzione previdenziale sui redditi da lavoro in Italia, anche con riferimento ai lavoratori autonomi, comparandola con quella degli altri Paesi UE;
- dare completa attuazione alla prima fase della ricerca sul Rapporto di genere.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026:

Occorre:

- ✓ elaborare un Piano triennale della ricerca, da realizzare coinvolgendo previamente il CIV nell'individuazione delle diverse tematiche in esso approfondite;
- ✓ inviare al CIV una relazione annuale sull'attività di ricerca che verrà effettuata dall'Istituto;
- ✓ definire, anche attraverso un coinvolgimento del CIV e delle Parti sociali, un sistema strutturato di analisi delle retribuzioni;
- ✓ predisporre il Bilancio di sostenibilità 2024, comprensivo degli aspetti del grado di sostenibilità attuale e dei potenziali rischi ESG (*Environmenta*l, *Social* e *Governance*),

nonché del miglioramento dell'attuale sistema di raccolta ed analisi dei dati necessari a gestire e monitorare le risorse energetiche presso gli immobili INPS.

9.2 Programma Open Data

QUADRO DESCRITTIVO: con il termine *open data* si indica un elemento "grezzo", inserito in un preciso contesto e dotato di significato, sulla base del quale è possibile ricavare un'informazione. A tal riguardo, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza nella deliberazione n. 13 del 6 agosto 2020, aveva previsto un confronto tra gli Organi ai fini dell'avvio di un vero e proprio "Progetto *Open Data*".

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-23: nell'aggiornamento della Relazione Programmatica 2021-2023 (deliberazione CIV n. 10 del 26 luglio 2021) era previsto un vero e proprio programma sugli *Open Data* (5.2), che prevedeva come finalità: garantire l'accesso ai dati agli Organi dell'Istituto, per lo svolgimento informato dei propri compiti; costruire, con la partecipazione del CIV, tappe per il consolidamento e l'innovazione del progetto "*Open data*". La Relazione Programmatica 2023 – 2025 ha stabilito uno specifico programma in materia; per realizzarlo, si sarebbe dovuto favorire l'accesso ai dati in possesso dell'Istituto da parte delle Istituzioni, degli Enti di ricerca e delle Parti sociali mettendo a disposizione dei diversi soggetti dati grezzi e univoci, benché spersonalizzati. Tutto ciò per favorire la programmazione delle politiche e la definizione delle strategie in materia previdenziale, di tutela sociale e del mercato del lavoro.

Le Linee guida gestionali per il 2023 hanno recepito tale indirizzo, prevedendo la linea "22.1 "completare la realizzazione del Progetto *Open Data*".

Inoltre, il potenziamento degli *Open Data* è uno dei progetti digitali INPS, suddivisi in più *step*, finanziato con fondi PNRR. Infine, l'attuazione del programma in esame è legata anche al Piano Evoluzione Servizi (PES) approvato dal Direttore Generale con determinazione n. 141 del 2 maggio 2023.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026:

Occorre:

- ✓ 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

QUADRO DESCRITTIVO: il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza in più occasioni, e da ultimo anche con la deliberazione n. 31 del 20 aprile 2023 in tema di riaccertamento dei residui attivi e passivi esistenti al 31 dicembre 2021 e di eliminazione di altri importi non aventi natura di residui, ha ribadito la non rinviabilità dell'aggiornamento del Regolamento di Amministrazione e Contabilità dell'INPS, risalente al 2005, non essendo più lo stesso in linea con la normativa vigente.

Inoltre, con la deliberazione n. 10 del 26 luglio 2021 il CIV ha proposto un adeguamento dell'attuale assetto del Bilancio per Missioni e Programmi al fine di rendere il Bilancio dell'Istituto più coerente con le nuove funzioni svolte dallo stesso.

In particolare, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza propone l'istituzione di due nuove Missioni "Tutela della salute" e "Ricerca e Innovazione", nonché l'introduzione di nuovi programmi all'interno delle Missioni: Missione 1 (programma "integrazione al trattamento minimo"), Missione 2 (programma "inclusione sociale") e Missione 4 (programma "Welfare aziendale" e programma "valorizzazione del patrimonio strumentale"). Si ricorda che, con deliberazione n.15 del 10 dicembre 2021, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha impegnato gli Organi di vertice a concordare *"un comune intervento presso i Ministeri vigilanti per definire una nuova articolazione del Bilancio per Missioni e Programmi prevedendo la Missione "Tutela della salute" e la Missione "Ricerca e Innovazione"*.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: nel corso del 2022 si è avviata l'interlocuzione con i Ministeri vigilanti per definire una nuova articolazione del Bilancio per Missioni e Programmi dando così avvio alla procedura prevista dall'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 12 dicembre 2012 mediante l'inoltro di apposita motivata richiesta al Ministero dell'Economia e delle Finanze – Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato, per il tramite del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Nella Relazione Programmatica 2023-2025 il CIV ha indicato, inoltre, l'esigenza di concludere il confronto tra gli Organi per la revisione del Regolamento di Organizzazione prevedendo il nuovo flusso di pianificazione e di reinserire nello stesso gli organismi di partecipazione, al fine di riconoscere e rafforzare il loro ruolo. Ha anche chiesto di revisionare il Regolamento di Amministrazione e Contabilità prevedendo il nuovo flusso di pianificazione e la struttura sperimentale del Bilancio per Missioni e Programmi nonché gli aggiornamenti normativi relativi alla Centrale unica degli acquisti.

In data 14 aprile 2023, si è tenuto un primo incontro tecnico, le cui conclusioni sono state quelle di "richiedere all'Istituto una simulazione, possibilmente con i valori del Rendiconto generale dell'esercizio 2022, degli schemi di Bilancio con la nuova struttura espositiva, per valutare la significatività delle nuove Missioni, dei nuovi Programmi e per analizzare gli effetti di sottrazione sugli schemi preesistenti".

Il programma in esame è interessato anche dal Piano Evoluzione Servizi (PES) approvato dal Direttore Generale con determinazione n. 141 del 2 maggio 2023.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO 2023:

- concludere il confronto tra gli Organi per la revisione del Regolamento di Organizzazione;
- revisionare il Regolamento di Amministrazione e Contabilità.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: sulla base delle verifiche effettuate, si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà orientarsi verso un urgente aggiornamento del vigente Regolamento di Amministrazione e Contabilità datato 18 maggio 2005, al fine di renderlo coerente con il mutato quadro normativo, in attesa del completamento dell'*iter* normativo di riforma complessiva della materia. Si riconferma, altresì, l'esigenza di concludere l'*iter* di modifica dell'attuale assetto del Bilancio per Missioni e Programmi.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ revisionare il Regolamento di Amministrazione e Contabilità anche al fine di concludere il percorso già avviato per la definizione del nuovo flusso di pianificazione e prevedere il monitoraggio sugli sviluppi successivi, al fine di poter esprimere le valutazioni di competenza sul nuovo assetto del Bilancio per Missioni e Programmi.

10.2 Programma - Crediti.

QUADRO DESCRITTIVO: il CIV, nell'approvare con deliberazione n. 32 del 27 giugno 2023, il Rendiconto generale dell'INPS anno 2022, ha evidenziato uno *stock* di crediti contributivi pari a 123.706 milioni di euro alla fine dell'anno 2022, con un aumento di 6.647 milioni di euro (+ 5,7% rispetto al corrispondente dato dell'anno precedente). L'accantonamento al Fondo di svalutazione dei crediti contributivi è pari a 100.426 milioni di euro con un incremento rispetto all'anno precedente del 6,5%.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: relativamente alla gestione dei crediti del gettito contributivo si registra per quanto riguarda l'iscrizione a ruolo/affidato un aumento di 10.386 milioni di euro rispetto al 2021, mentre per gli sgravi e annullamenti un aumento di 521 milioni di euro e un aumento delle riscossioni per 644 milioni di euro con una percentuale riscosso/affidato al netto di sgravi e sospensioni del 23,8%.

Per le richieste dilazioni amministrative Aziende DM, nell'anno 2022, risultano definite 161.367 domande con un leggero aumento della giacenza finale. Per le dilazioni amministrative artigiani risultano definite 67.368 richieste, con una percentuale di accolte del 56,38%, mentre per i commercianti risultano definite 69.313 richieste, con una percentuale di accolte del 54,59%.

Gli obiettivi strategici del CIV in materia di crediti sono stati recepiti dal C.d.A. e declinati nelle seguenti Linee guida gestionali: "aggiornamento dei criteri di declaratoria, di irrecuperabilità dei crediti con istituzione di appositi sottoconti per evidenziare il grado di esigibilità all'interno delle singole Gestioni", "studio dei riflessi sui conti dell'istituto delle norme in materia di agevolazioni e decontribuzione", "potenziare l'efficacia delle attuali funzioni di recupero delle prestazioni indebite e di vigilanza ispettiva e delle attività di recupero crediti contributivi, anche nei confronti delle PP.AA., attraverso percorsi formativi congiunti con l'INL ed il consolidamento del modello organizzativo", nonché la costituzione del Portale nazionale di contrasto al lavoro sommerso.

AGGIORNAMENTO RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025:

- rendicontare sul corretto utilizzo del canale telematico ComUnica.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:

- avviare il confronto tra gli Organi volto ad un aggiornamento dei criteri stabiliti con deliberazione del C.d.A. del 1998 per l'accertamento e la declaratoria di irrecuperabilità dei crediti dell'Istituto.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: sulla base delle verifiche effettuate, si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà orientarsi verso l'elaborazione ed il sostegno di una adeguata proposta normativa relativa alla ristrutturazione dei crediti dell'Istituto.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ aggiornare, con urgenza, i criteri stabiliti con deliberazione del C.d.A. del 1998 per l'accertamento e la declaratoria di irrecuperabilità dei crediti dell'Istituto e verificare le modalità con cui togliere dal Bilancio i crediti non esigibili;
- ✓ prevedere l'istituzione di appositi "sottoconti" delle singole Gestioni nei quali indicare il valore dei crediti, evidenziando il loro grado di esigibilità;
- ✓ coinvolgere i Comitati amministratori e/o i Comitati di vigilanza, al fine di acquisire il loro parere in merito agli effetti rilevanti che il riaccertamento dei residui ha in termini negativi sull'avanzo di amministrazione, nonché l'impatto che tale operazione ha sui risultati economici patrimoniali delle singole Gestioni e Fondi;
- ✓ promuovere le azioni necessarie per favorire la completa attuazione alla normativa sullo "Sportello Unico" per le imprese e monitorare il funzionamento del Canale ComUnica per le Gestioni Artigiani e Commercianti;
- ✓ 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.

10.2.a – Rete lavoro agricolo di qualità - Area lavoro Agricolo

QUADRO DESCRITTIVO: ai sensi dell'art. 1, c. 11, L. n. 81/2006 "l'INPS, nell'ambito della propria autonomia organizzativa e della vigente dotazione organica di personale, istituisce un'apposita struttura centrale e periferica dedicata alla previdenza agricola, col compito di attuare le relative normative e gestire i conseguenti rapporti con le aziende, i lavoratori e loro rappresentanti, sia con riferimento al versante della contribuzione sia con riferimento al versante delle prestazioni".

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022/2023: sul piano operativo, sono emerse criticità nei servizi resi dall'Istituto principalmente a causa della obsolescenza dei sistemi informativi e del depauperamento del patrimonio di competenze specifiche sulla previdenza agricola, segnatamente nelle sedi territoriali, conseguente alla contrazione della dotazione organica dell'Istituto. Particolari difficoltà sono state individuate nell'implementazione delle procedure a seguito di novità normative (es. prestazioni occasionali di lavoro subordinato), nell'allineamento

delle posizioni dei lavoratori dipendenti ai flussi contributivi (con effetti negativi sulle prestazioni temporanee e pensionistiche), nello scambio di dati con altre amministrazioni competenti (es. procedure per la compensazione INPS-AGEA), nella gestione di specifiche misure agevolative. Riguardo alla "Rete del lavoro agricolo di qualità", sono emerse le problematiche amministrative connesse all'iscrizione/cancellazione alla Rete conseguenti anche alla complessità dei requisiti richiesti. Nello specifico, si è rilevata l'esiguità delle aziende iscritte: poco meno di 6.000, pari al 3,5% dei datori di lavoro agricoli (circa 185.000), metà delle quali attive in due Regioni, Emilia-Romagna e Puglia.

Il programma in esame è, inoltre, interessato dalla realizzazione di specifici progetti PNRR.

AGGIORNAMENTO RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025:

- valorizzare e rafforzare, sia a livello centrale che periferico, l'"Area Datori di lavoro Agricolo e Coltivatori Diretti" a partire dalla reingegnerizzazione del Sistema informativo e da un significativo investimento in formazione e presidio delle competenze.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:

- monitorare e rendicontare al CIV sull'innovazione dei sistemi informativi in uso nell'Area del lavoro agricolo.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: sulla base delle verifiche effettuate, è opportuno che l'azione dell'Istituto, nel triennio, si orienti a rinsaldare l'Area Datori di lavoro Agricolo e Coltivatori Diretti e ad accrescere l'efficienza e la trasparenza dei servizi e di potenziare il sistema di accertamento e riscossione dei contributi agricoli unificati.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ favorire il monitoraggio già previsto dall'art. 6, c. 4-quater del decreto-legge n.91/2014 e successive modifiche ed integrazioni, mediante 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;
- ✓ promuovere un'iniziativa congiunta degli Organi al fine di superare i limiti delle relative previsioni normative in termini, rispettivamente, di fruibilità dello strumento da parte dei

soggetti potenzialmente interessati e di effettività dei tavoli istituzionali, e coinvolgendo i Rappresentanti nazionali delle Parti sociali agricole che fanno parte della Cabina di regia;

- ✓ favorire il monitoraggio e la rendicontazione al CIV della effettiva applicazione di quanto previsto dal comma 6 art. 6 del Decreto-legge n. 91/2014 in merito all'orientamento "ispettivo" e, in particolare, come questo si traduca nella programmazione dell'attività ispettiva;
- ✓ accrescere l'efficienza e la trasparenza dei servizi e potenziare il sistema di accertamento e riscossione dei contributi agricoli unificati.

10.3 Programma – Conto assicurativo

QUADRO DESCRITTIVO: il CIV, con la deliberazione n. 13 del 29 maggio 2019, ha impegnato gli Organi di gestione dell'Istituto a presentare tempestivamente un piano finalizzato a sistemare e consolidare la banca dati delle posizioni assicurative dei dipendenti pubblici, nonché ad adottare un *cronoprogramma* per la completa realizzazione del consolidamento del conto assicurativo individuale dei lavoratori pubblici.

Nelle Linee guida definite dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 138 del 6 ottobre 2021 è stata prevista la "Predisposizione di un piano straordinario pluriennale di consolidamento dei conti individuali", con l'individuazione di un cronoprogramma quinquennale di intervento.

Con il decreto Milleproroghe 2023, approvato con Legge n. 14 del 24 febbraio 2023, in deroga ai termini di prescrizioni ordinari, è stata disposta l'ulteriore proroga al 31 dicembre 2023:

- del termine previsto per la regolarizzazione degli obblighi contributivi (di cui all'art. 3, comma 10-bis, della Legge n. 335/1995), per le Gestioni previdenziali esclusive e per i Fondi per i trattamenti di previdenza, i trattamenti di fine rapporto e i trattamenti di fine servizio amministrati dall'INPS cui sono iscritti i lavoratori dipendenti delle PP.AA. In particolare, viene ampliato fino al 31 dicembre 2023 (in luogo del previgente termine del 31 dicembre 2022) il periodo di sospensione dei termini di prescrizione relativi alla contribuzione obbligatoria dovuta dalle PP.AA.;
- dei termini per le dichiarazioni e l'adempimento agli obblighi relativi alla contribuzione di previdenza e di assistenza sociale obbligatoria alla Gestione separata per i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa e figure assimilate instaurati dalle PP.AA., quali dottorati di ricerca, componenti di commissione e colleghi (art. 3, comma 10-ter, Legge 335/1995).

L'attuazione del programma in esame è legata anche al Piano Evoluzione Servizi (PES) approvato dal Direttore Generale con determinazione n. 141 del 2 maggio 2023.

ESITO DELLE VERIFICHE SUL 2022-2023: le attività associate alla Gestione pubblica hanno registrato uno scostamento rispetto all'obiettivo annuale. Gli obiettivi sono particolarmente complessi perché le lavorazioni di diversi prodotti necessitano della collaborazione degli Enti pubblici datori di lavoro

L'attività è stata oggetto di specifiche indicazioni emanate dal Direttore Generale (Direttiva n. 3 del 3 agosto 2022 – Linee guida conto assicurativo e pensioni in cumulo).

Facendo riferimento al documento dell'Andamento produttivo e dei profili finanziari del quarto trimestre 2022 si evidenzia che al 1° gennaio 2022 erano giacenti 655.496 pratiche RVPA (Richiesta Variazione Posizione Assicurativa); le richieste pervenute tra gennaio e dicembre 2022 sono state 159.096, in giacenza al 31 dicembre 2022 ne risultano n. 455.117.

Nel 2021 sono state lavorate 202.653 pratiche, mentre nel 2022 vi è stata una riduzione di circa 2.000 unità (200.379).

Tra le attività di completamento dell'incorporazione dell'INPDAP, al 31 dicembre 2022, risultano ancora da definire 219.009 riscatti, 324.623 ricongiunzioni e 173.813 computi e accrediti figurativi.

Gli obiettivi strategici del CIV sono stati parzialmente recepiti dal C.d.A. con le seguenti Linee guida: "Proseguo del piano pluriennale di aggiornamento dei conti individuali. Revisione del sistema degli errori bloccanti di UNICARPE. Piano di smaltimento delle anomalie del conto finora non rilevate tramite liste da mettere a disposizione del territorio", "Studio dei riflessi sui conti dell'Istituto delle norme in materia di agevolazioni e decontribuzione "e "Completamento dell'utilizzo del sistema UNIEMENS per tutte le Gestioni previdenziali".

AGGIORNAMENTO RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025:

- sviluppare automatismi procedurali che possano fornire agli operatori informazioni su attività di sistemazioni pendenti, propedeutiche al rilascio di certificazioni contributive;
- integrare maggiormente i sistemi SIN/Passweb e RVPA migliorando la consultazione, la tracciabilità e lo stato di avanzamento della lavorazione RVPA.

INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI DA COMPLETARE ENTRO IL 2023:

- 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;
- sviluppare percorsi di formazione specifica per l'utilizzo degli applicativi che alimentano i conti assicurativi e per la consultazione delle banche dati;
- sviluppare funzioni applicative delle RVPA volte a razionalizzare la presentazione delle domande lato utente e a semplificare i passaggi operativi per l'operatore di RVPA;
- prevedere specifici indicatori di pianificazione in grado di premiare le reali attività di sistemazione del conto assicurativo;
- prevedere un controllo informatico anticipato al momento della presentazione dell'istanza;
- 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 e in applicazione della Direttiva n. 3/2022 del Direttore Generale, la realizzazione di un applicativo che consenta la certificazione del conto individuale con il riepilogo di tutti i periodi presenti nelle diverse Gestioni/Casse/Fondi.

OBIETTIVI DELLA RELAZIONE PROGRAMMATICA 2024-2026: sulla base delle verifiche effettuate, si conferma che l'azione dell'Istituto, nel triennio, dovrà orientarsi verso la normalizzazione del conto assicurativo dei dipendenti pubblici e il monitoraggio dell'aggiornamento delle posizioni assicurative per garantire l'esigibilità di diritti omogenei per tutti i lavoratori. Dovrà, inoltre, garantire la completezza delle banche dati relative alle posizioni assicurative, con particolare riferimento all'estratto conto previdenziale, al fine di assicurare scelte consapevoli agli iscritti.

Tutto ciò premesso occorre:

- ✓ quantificare e definire il volume complessivo di arretrati consolidati delle posizioni assicurative dei pubblici dipendenti e procedere allo smaltimento dell'arretrato e alla definizione dei crediti da esigere, nonché completare e monitorare il cronoprogramma relativo al consolidamento dei conti dei dipendenti pubblici con l'indicazione delle posizioni assicurative da aggiornare, distinte per Gestioni assicurative;
- ✓ garantire che l'estratto conto certificativo venga erogato in tempi congrui, risulti completo dei calcoli su tutte le Gestioni e sia congruente e allineato con la procedura di liquidazione delle prestazioni;

- ✓ potenziare, anche attraverso la previsione di specifici interventi formativi, le attività legate al riconoscimento della ricostituzione e dei ricalcoli pensionistici sia nella Gestione privata che pubblica;
- ✓ completare l'utilizzo del sistema UNIEMENS per tutte le Gestioni previdenziali;
- ✓ monitorare puntualmente la Direttiva n. 3/2022 del Direttore Generale anche al fine di:
 - potenziare il controllo tra dati inseriti nella domanda telematica e dati presenti in posizione assicurativa;
 - completare il processo di automazione del conto assicurativo con la riduzione dei casi di rettifica manuale;
 - realizzare strumenti consulenziali e di simulazione del calcolo della pensione per gli iscritti a tutte le Gestioni.