



RISOLVERE LE CRITICITÀ  
RAFFORZANDO L'EQUITÀ,  
LA SOLIDARIETÀ, LE TUTELE  
E L'ORGANIZZAZIONE DELL'ISTITUTO



Consiglio di Indirizzo e Vigilanza

Relazione programmatica 2020-2022



La relazione programmatica che il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'Inps ha discusso e approvato non è un mero atto formale.

È lo strumento con il quale i protagonisti della vita economica e sociale, attraverso la propria rappresentanza, intendono contribuire a rafforzare lo strumento principale di sostegno alla crescita sociale, allo sviluppo, alla coesione ed alla equità.

Lo fa attraverso indicazioni concrete su come il principale gestore delle politiche di aiuto e protezione sociale del Paese, l'Inps, dovrà operare e come potrà modernizzarsi.

Cambiare senza rischiare, nel contempo, di stravolgere la straordinaria esperienza, storica, culturale, economica di un ente previdenziale a forte caratterizzazione solidaristica e mutualistica.

Un modello antico e moderno nello stesso tempo.

Certamente da adeguare, da permeare con le innovazioni normative e le nuove dinamiche sociali, che nel tempo hanno sia implementato la funzione dell'Istituto che espresso nuovi bisogni; non sempre, però, questo processo è stato sostenuto con una adeguata strumentazione.

Le criticità vanno affrontate e non sottaciute perché l'Inps, per milioni di cittadini, insieme alla scuola ed alla sanità è il simbolo dello Stato.

È il veicolo con il quale si misura il diritto di cittadinanza, si misura la fiducia per il presente e, soprattutto per il futuro.

Il tutto con il rispetto di chi, attraverso il sacrificio economico, garantisce una adeguata contribuzione senza pesare sulla fiscalità generale.

Guglielmo Loy

# SOMMARIO

- 1 LA RELAZIONE PROGRAMMATICA STRUMENTO DI PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE
- 2 LE LINEE STRATEGICHE PER IL TRIENNIO 2020-2022

# 1 LA RELAZIONE PROGRAMMATICA STRUMENTO DI PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza definisce **le scelte strategiche** e **le linee di indirizzo generali e determina gli obiettivi strategici di breve termine e pluriennali** dell'Inps.

La Relazione Programmatica nel definire gli indirizzi dimostra la coerenza e le compatibilità tra le richieste e le aspettative degli utenti e le azioni programmate dall'Istituto.

Il costante confronto tra gli Organi di vertice dell'Inps supportato da tempestivo e costante monitoraggio dello stato di avanzamento e di realizzazione di quanto programmato, consentirà agli Organi, nel rispetto delle competenze di ciascuno, di condividere i mutamenti significativi che il legislatore apporta all'attività che grava sull'Istituto.



Con la Relazione Programmatica 2020-2022 il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, in coerenza con il Documento Generale di Indirizzo ha definito gli Indirizzi Strategici in linea con i seguenti valori:

- **L'EQUITÀ** consente di mettere l'accento su un sistema imparziale di rispetto delle norme a garanzia dei diritti/doveri degli utenti;
- **LA SOLIDARIETÀ** va intesa come impegno etico-sociale tra i componenti delle comunità che coinvolgono l'Istituto nell'erogazione di prestazioni a favore di soggetti che versano in condizioni di difficoltà o di disagio;
- **LE TUTELE** si riferiscono alle prestazioni solidali finalizzate a sostenere i lavoratori nei momenti di difficoltà produttiva;
- **L'EFFICACIA E L'EFFICIENZA** devono garantire a tutti coloro che si rapportano con l'istituto i propri diritti;
- **L'INNOVAZIONE** deve rispondere ai cambiamenti e alle trasformazioni sociali e culturali.



## Le variabili macroeconomiche

Gli **indicatori macroeconomici** presi in considerazione per il periodo 2020-2022 sono:

- per l'Istituto:
  - **le previsioni di entrata globale;**
  - **le previsioni di spesa globale.**

Le entrate più significative nel Bilancio Consuntivo 2018 dell'Inps sono rappresentate dai contributi pari a 231.166 mln di € e dai trasferimenti dal Bilancio dello Stato per 105.720 mln di €.

La spesa più significativa nel Bilancio Consuntivo 2018 dell'Inps è rappresentata dalle prestazioni istituzionali pari a 318.373 mln di €.

## Le variabili macroeconomiche

Gli **indicatori macroeconomici** presi in considerazione per il periodo 2020-2022 sono:

- nel contesto generale:
  - il **PIL** ai prezzi di mercato nominale e reale;
  - l'**occupazione alle dipendenze** per i tre settori (**Agricoltura, Industria e Servizi**);
  - la **retribuzione lorda per dipendente** per i tre settori (**Agricoltura, Industria e Servizi**);
  - le **retribuzioni globali lorde** per i tre settori (**Agricoltura, Industria e Servizi**);
  - l'**occupazione complessiva indipendente** per i tre settori (**Agricoltura, Industria e Servizi**).

Il valore della retribuzione lorda per dipendente, intera economia, rilevata nel DEF 2019 risulta:

- 2019 30.554 €;
- 2020 30.931 €;
- 2021 31.308 €;
- 2022 31.784 €.

Il valore delle retribuzioni globali lorde, intera economia, rilevato nel DEF 2019 risulta:

- 2019 524.081 mln di €;
- 2020 532.152 mln di €;
- 2021 541.869 mln di €;
- 2022 553.815 mln di €.

# 2 LINEE STRATEGICHE PER IL TRIENNIO 2020-2022

2.1 E - L'equità

2.2 S - La solidarietà

2.3 T - Le tutele

2.4 ICM - Un Istituto che cambia per migliorare



## 2.1 L'EQUITÀ

Nella difficile situazione economica del Paese, l'equità del gettito contributivo garantisce parità di condizioni nella concorrenza tra imprese e può permettere, assicurando il gettito dovuto, una riduzione delle risorse destinate al Fondo svalutazione crediti, che rappresenta la principale causa del mancato equilibrio nel bilancio di esercizio.

Assume, quindi, importanza che la vigilanza venga praticata sia verso il settore privato che verso quello pubblico e, in questo contesto, assume rilievo la armonizzazione delle procedure relative ai versamenti contributivi ed all'aggiornamento del conto assicurativo.

## 2.1.1 E - L'equità

### Obiettivi a breve termine (1 di 3)

- **Riproporre** agli altri Organi di vertice ed ai Ministeri vigilanti la richiesta di una modifica normativa che permetta la ristrutturazione dello stock dei crediti, con riflessi di maggiore trasparenza e miglior leggibilità del bilancio patrimoniale dell'Istituto, nonché della definizione di una norma in merito alla riduzione degli agi riconosciuti agli agenti della riscossione relativi ai crediti non più esigibili per legge (E.1).

Lo stock dei crediti contributivi  
al 31/12/2018 ammonta  
a 111.429 mln di €.

## 2.1.1 E - L'equità

### Obiettivi a breve termine (2 di 3)

- **Potenziare** l'efficacia delle attuali funzioni di vigilanza e dei controlli previsti, valorizzando ed integrando gli attuali sistemi informatici utilizzati per le denunce contributive, anche attraverso la definitiva unificazione dell'applicativo per tutte le gestioni previdenziali, ivi comprese quelle pubbliche. Occorre, altresì, prevedere, sempre con riferimento all'attività di vigilanza, il miglioramento ed il monitoraggio trimestrale del gettito da iscrivere nei bilanci preventivi delle singole gestioni e in quello dell'Istituto, del recupero crediti con l'evidenza di quelli della PA, del rapporto tra accertato e riscosso e dell'andamento del contenzioso e di carattere amministrativo (E.2).

Al 31/12/2018, l'evasione contributiva accertata a seguito della Vigilanza Ispettiva Inps, ammonta a 1.117 mln di €.

## 2.1.1 E - L'equità

### Obiettivi a breve termine (3 di 3)

- **Consolidare** le metodologie basate sull'analisi incrociata delle informazioni delle banche dati dell'Istituto con quelle delle altre Amministrazioni pubbliche, anche incrementando il ricorso all'utilizzo dei big data, analogamente alle esperienze di prevenzione alla illegalità ed alle frodi, al fine di massimizzare le potenzialità di accertamento dei fenomeni di indebita fruizione delle agevolazioni contributive, rivedere, previo accordo con le altre amministrazioni, le attuali limitazioni nello scambio dei dati (E.3).
- **Consolidare** la rete del lavoro agricolo di qualità e, in particolare, il ruolo dell'Inps in questo ambito, attraverso l'evoluzione delle norme che presiedono la partecipazione alla rete, ampliando la platea dei partecipanti, sviluppando la formazione di nuove sezioni territoriali al fine di ridurre l'elusione e l'evasione contributiva e sostenere il lavoro agricolo di qualità, che rispetta la legalità e contrasta sia il lavoro nero che il caporalato (E.4).
- **Ridefinire e completare** rapidamente gli atti di convenzionamento con i Fondi ed Enti bilaterali (compresi quelli di cui all'art. 27, co. 1, d.lgs. n. 148/2015), che permettono di assicurare garanzie ai lavoratori non altrimenti tutelati; garantire, altresì, con i convenzionamenti forme di riscossione che facilitino l'adesione ed assicurino all'Istituto le risorse a copertura della contribuzione figurativa (E.5).

### Obiettivo triennale

- **Attuare** un processo sinergico tra le attività di verifica amministrativa, di vigilanza documentale dell'Inps e le attività ispettive affidate dal legislatore all'Ispettorato nazionale del lavoro (INL), attraverso la predisposizione di un piano di lavoro annuale, l'evidenziazione e la proposizione di soluzioni alle criticità operative riscontrate, anche con proposte di modifica legislativa, nonché la formazione in materia delle necessarie nuove assunzioni dedicate (E.6).

Nel 2018 con la vigilanza documentale è stato accertato un totale di 475 mln di €.

Nel 2018 l'attività di Vigilanza Ispettiva Inps ha permesso di:

- effettuare 17.710 ispezioni;
- accertare contributi evasi per 1.117 mln di €;
- identificare:
  - 14.034 aziende irregolari;
  - 5.171 lavoratori in nero;
  - 37.552 lavoratori irregolari.

# L'EQUITÀ - RISULTATI ATTESI

Con l'attuazione di tali obiettivi si intende realizzare maggiore trasparenza e leggibilità del Bilancio dell'Istituto, favorire la parità di condizioni nella concorrenza tra imprese, rafforzare l'integrazione e la collaborazione tra PP.AA. nonché contenere gli accantonamenti al Fondo svalutazione crediti incidendo, così, positivamente sul risultato economico dell'esercizio.



## 2.2 LA SOLIDARIETÀ

La natura mutualistica del sistema assicurativo Inps garantisce solidarietà tra i lavoratori e tra le imprese, anche in relazione alle situazioni di difficoltà in cui, di volta in volta, si possono trovare.

Le misure di sviluppo di protezione sociale, a carico della fiscalità generale, sono destinate ai beneficiari in relazione alle loro difficoltà soggettive, con particolare attenzione al sostegno al reddito, alla famiglia e alle situazioni di indigenza.



## 2.2.1 S - La solidarietà

### Obiettivi a breve termine (1 di 4)

- **Valutare** il modello gestionale, applicato alla prima fase di erogazione delle prestazioni di Reddito e Pensione di cittadinanza (RdC e PdC) al fine di individuare gli aspetti negativi, quelli che vengono valutati positivamente ed applicabili, anche, per l'erogazione delle altre prestazioni (S.1).

Le domande presentate per Reddito di Cittadinanza e per la Pensione di Cittadinanza al 20/06/2019 sono pari a 1.344.923 di cui accolte 839.794.

## 2.2.1 S - La solidarietà

### Obiettivi a breve termine (2 di 4)

- **Sviluppare** l'analisi dei soggetti richiedenti, di quelli beneficiari e, eventualmente, di quelli che intendono rinunciare al RdC e PdC, per evidenziare contraddizioni e criticità valutando la necessità di superarle con proposte, anche di carattere normativo, da condividere con gli altri Organi di vertice (S.2).

## 2.2.1 S - La solidarietà

### Obiettivi a breve termine (3 di 4)

- **Predisporre**, nell'ambito delle verifiche trimestrali del Processo produttivo e del profilo finanziario, per le quali occorre garantire tempestività e l'aggiornamento dei contenuti, una puntuale evidenza, anche: sui tempi di erogazione delle prestazioni; sulla qualità delle prestazioni, intesa anche come distribuzione percentuale dei tempi di lavorazione di tutte le domande pervenute incrociata con un indice di stratificazione delle giacenze; sul contenzioso, evidenziando le cause di soccombenza dell'Istituto con particolare riferimento a quelle di carattere seriale. Una particolare attenzione ed una peculiare articolazione dei dati andrà prevista per quanto riguarda l'invalidità civile e le prestazioni di cui alla legge n. 26/2019 (S.3).

Nel 2018 il numero di procedimenti giurisdizionali per Invalidità Civile definiti è risultato pari a 25.337.

La giacenza dei provvedimenti al 31/12/2018 è pari a 46.752.

## 2.2.1 S - La solidarietà

### Obiettivi a breve termine (4 di 4)

- **Creare** un “luogo” partecipato dalle parti sociali per l’indicazione delle innovazioni in merito all’allargamento della platea dei beneficiari, della tipologia e misura delle prestazioni del *Fondo gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali dei dipendenti pubblici*. L’omogeneizzazione della contribuzione e delle prestazioni costituisce prioritaria linea di indirizzo (S.4).
- **Predisporre** intese tra Inps e associazioni di rappresentanza delle istituzioni territoriali, al fine di individuare modalità condivise per la gestione delle reti integrate dei soggetti che operano per assicurare la protezione sociale, per accrescere efficacia ed efficienza dei servizi, valorizzando la prossimità territoriale ed ottimizzando l’impiego delle risorse (S.5).

## 2.2.1 S - La solidarietà

### Obiettivi triennali (1 di 3)

- **Condividere** le banche dati, nel rispetto della privacy, tra tutte le amministrazioni deputate alla erogazione delle prestazioni, privilegiando i soggetti della rete integrata che operano nel Welfare (S.6).
- **Favorire** la piena partecipazione dei medici Inps ai procedimenti giurisdizionali a cui sono chiamati ad assistere come consulenti tecnici di parte (S.7).

## 2.2.1 S - La solidarietà

### Obiettivi triennali (2 di 3)

- **Valutare** gli effetti delle Convenzioni sull'invalidità civile (CIC) e, in questo ambito, riconsiderare e semplificare il procedimento di riconoscimento dell'invalidità civile e della inabilità, attualmente strutturato su più livelli di controllo, garantendo la partecipazione dei medici Inps nelle Commissioni mediche integrate (S.8).

Nell'anno 2018:

- prestazioni erogate a favore Invalidi Civili 3.141.082;
- prestazioni liquidate a favore Invalidi Civili 546.329;
- tempi medi Prime Liquidazioni 46 giorni dal termine della fase sanitaria.

## 2.2.1 S - La solidarietà

### Obiettivi triennali (3 di 3)

- **Rivedere** la formulazione delle domande di prestazione di invalidità civile in modo da acquisire, contestualmente, tutte le informazioni utili per consentire l'erogazione delle stesse, se riconosciute, nonché rivisitare le procedure di verbalizzazione al fine di renderle leggibili all'utenza (S.9).

# LA SOLIDARIETÀ – RISULTATI ATTESI

Con l'attuazione degli obiettivi strategici individuati si intende perseguire il rafforzamento della funzione di vigilanza del CIV a garanzia del sistema assicurativo-solidaristico, anche attraverso la individuazione dei tempi massimi per l'erogazione delle prestazioni, la ridefinizione delle informazioni contenute nella verifica trimestrale del Processo produttivo e profilo finanziario, la tempestività della stessa e la revisione dei parametri del sistema di controllo di gestione.



## 2.3 LE TUTELE

La vocazione sociale dell'Istituto, deve attribuire grande importanza al "patto con l'utenza", garantendo tempestività e qualità nell'erogazione delle prestazioni.

Il "patto con l'utenza" trova formalizzazione nella *Carta dei servizi*, nella regolamentazione delle norme di tutela (accesso documentale, accesso civico semplice, accesso civico generalizzato, sistema di contenzioso amministrativo) e nella loro trasparenza e comunicazione al cittadino.

La sperimentazione svolta sui temi di attualità ha dimostrato che il miglioramento dei tempi a garanzia della esigibilità dei diritti, necessita di flessibilità organizzativa ed adeguamento tempestivo delle procedure di supporto.



## 2.3.1 T - Le tutele

### Obiettivi a breve termine (1 di 6)

- **Attuare** le linee di indirizzo indicate dal CIV con deliberazione n. 9 del 28 marzo 2019 per la redazione della nuova “*Carta dei servizi*”, integrandola con un revisionato “*Regolamento per la definizione dei termini di conclusione dei procedimenti a norma dell’art. 2 legge n. 241/1990*”, evidenziando, altresì, le reti del Welfare e le modalità di accesso alle stesse (T.1).
- **Risolvere** le criticità che non hanno consentito il completo popolamento del conto assicurativo per gli iscritti alla gestione pubblica e di uniformarlo a quello della gestione privata, evidenziando le soluzioni organizzative da attuare, al fine di consentire agli interessati di disporre, con l’estratto conto unificato, delle informazioni necessarie per le scelte di carattere pensionistico-previdenziale (T.2).

## 2.3.1 T - Le tutele

### Obiettivi a breve termine (2 di 6)

- **Predisporre**, nell'ambito delle verifiche trimestrali del Processo produttivo e dei profili finanziari, di una puntuale evidenza dei costi diretti ed indiretti del contenzioso sostenuti per quelle casistiche in cui l'Istituto risulta a più riprese soccombente, nonché delle cause che ne hanno determinato la soccombenza (T.3).



Nel 2018, l'Istituto  
è risultato soccombente  
in 36.497 giudizi  
su 111.165 definiti.

## 2.3.1 T - Le tutele

### Obiettivi a breve termine (3 di 6)

- **Rivedere e aggiornare** il “*Regolamento delle procedure del contenzioso*” di cui alla determinazione presidenziale n. 195/2013, mediante concertazione tra gli Organi di vertice, al fine di agevolare le attività dei Comitati centrali e territoriali nella loro funzione di terzietà e di evitare il contenzioso giudiziario. In tale ambito occorre una strutturazione delle articolazioni dell’avvocatura dell’Istituto per migliorare la gestione del contenzioso giudiziario, concorrendo al contenimento delle soccombenze e degli oneri conseguenti (T.4).

### Obiettivi a breve termine (4 di 6)

- **Istituzionalizzare** un modello di comunicazione strutturata ai Comitati territoriali dei criteri concessori, dei dati delle domande di Cassa integrazione guadagni ordinaria (CIGO) pervenute e le motivazioni degli eventuali rigetti, valorizzando, così, l'importanza dell'insediamento territoriale dell'Istituto rispetto ai contesti socio-economici (T.5).

Nel 2018 i beneficiari della CIG sono stati 483.427.

Il totale delle ore di CIG autorizzate al 31/05/2019 risultano pari a 116.377.017 (+11,42% rispetto allo stesso periodo del 2018) di cui:

- 43.558.890 di CIGO;
- 72.461.993 di CIGS;
- 356.134 di CIGD.

## 2.3.1 T - Le tutele

### Obiettivi a breve termine (5 di 6)

- **Garantire** che le comunicazioni istituzionali riportino l'esauriva motivazione dei provvedimenti, con particolare attenzione a quelli di rigetto delle prestazioni e a quelli relativi al recupero di somme indebitamente percepite (T.6).

## 2.3.1 T - Le tutele

### Obiettivi a breve termine (6 di 6)

- **Adottare** tutte le iniziative necessarie all'omogeneizzazione dell'operato in materia di Fondo di integrazione Salariale (FIS) su tutto il territorio nazionale, prevedendo la revisione delle procedure relative alle concessioni/autorizzazioni (a marzo 2019 risultano presentate n. 4770 domande ed autorizzata una spesa per 232 milioni di euro), con le quali realizzare una maggiore celerità dell'iter autorizzativo (T.7).

Al 30/05/2019 risultano presentate al FIS 4.770 domande, riferite a 173.195 lavoratori, con una autorizzazione di spesa pari a 232 mln di €.

## 2.3.1 T - Le tutele

### Obiettivi triennali

- **Integrare** tutte le banche dati che possono concorrere alla definizione dei requisiti necessari per la erogazione delle prestazioni, al fine di accrescere la qualità delle tutele anche in relazione ai diversi percorsi della vita lavorativa (T.8).
- **Rilasciare** l'estratto conto certificativo ai dipendenti pubblici, come già avviene per gli iscritti all'AGO ai sensi dell'art. 54 della legge n. 88/1989 (T.9).
- **Individuare** modalità, sedi, e strumentazione conoscitiva di cui dovranno essere forniti i Comitati centrali e territoriali per permettere agli stessi di svolgere le funzioni attribuite dalla legge garantendo, altresì, agli stessi un adeguato supporto consulenziale e segretariale (T.10).

## LE TUTELE - RISULTATI ATTESI

Con gli obiettivi indicati si tende al miglioramento, al perfezionamento e alla leggibilità delle comunicazioni tra Istituto ed utenza in merito a tutte le variazioni, ai nuovi eventi ed alle conclusioni di iter procedurali utilizzando un linguaggio semplice.

Il rispetto dei termini fissati dalla nuova ed urgente “*Carta dei servizi*”.

Il superamento delle differenze nella modalità e nella tempestività dell'erogazione delle prestazioni tra utenti iscritti alle diverse gestioni.

La valorizzazione della funzione dei Comitati sia per recepire le diversità dei contesti territoriali sia per sostenere il loro ruolo in materia di contenzioso.



## 2.4 UN ISTITUTO CHE CAMBIA PER MIGLIORARE

Nella situazione di profondi mutamenti sociali e del bisogno di equità, solidarietà e tutela, l'Istituto deve progettare ed avviare un percorso di ridisegno strategico, organizzativo e funzionale.

Centrale, in questo percorso, è il riconoscimento dell'importanza della risorsa umana valorizzando, nel rapporto con l'opinione pubblica, la dignità e la professionalità delle persone che operano nell'Istituto, attraverso adeguati strumenti operativi e con specifica formazione professionale.

È importante un approccio sistemico nella programmazione dei differenti fattori che concorrono allo sviluppo organizzativo, professionale e tecnologico orientandoli al miglioramento dell'Istituto.

Occorre altresì una integrazione degli obiettivi dei diversi Piani e, in particolare, di quello della *Trasparenza e Anticorruzione*, della *Formazione e dell'Informatica* che devono essere coerenti con il modello organizzativo scelto e con il *Regolamento di rotazione del personale*.



## 2.4.1 ICM - Un Istituto che cambia per migliorare

### Obiettivi a breve termine (1 di 9)

#### MIGLIORARE L'ORGANIZZAZIONE DELL'INPS PER ACCRESCERE LA QUALITÀ DEI SERVIZI

- **Elaborare** un progetto di riorganizzazione complessiva dell'Istituto, basato:
  - sulla centralità dell'utenza, realizzando l'offerta di servizi gestita in modo integrato per segmenti di utenza con bisogni omogenei;
  - sulla reingegnerizzazione di processi e sistemi informativi coerenti con la logica della centralità dell'utenza;
  - sulla relazione con gli enti territoriali che concorrono alla rete dei servizi di Welfare;
  - sulla armonizzazione tra le strutture territoriali dell'Istituto e quelle delle altre PP.AA.

In questo contesto le opportunità offerte dalle nuove assunzioni devono attuare un ri-disegno delle presenze territoriali anche in rapporto ai mutamenti del mercato del lavoro e delle realtà socio-economiche nonché alla specificità qualitativa e quantitativa del bacino di utenza. Coerentemente devono essere rivisti il *Regolamento di attuazione del decentramento territoriale* di cui alla determinazione n. 52/2018 e la determinazione n. 171/2018 ed il *Piano della formazione* (ICM.1).

Nel 2018:

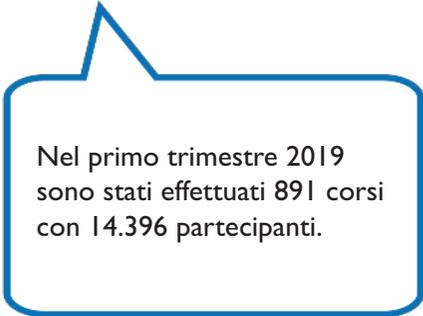
- 458 Sedi territoriali;
- 86 Punti Inps;
- 492 Punti Cliente.

## 2.4.1 ICM - Un Istituto che cambia per migliorare

### Obiettivi a breve termine (2 di 9)

#### MIGLIORARE L'ORGANIZZAZIONE DELL'INPS PER ACCRESCERE LA QUALITÀ DEI SERVIZI

- **Prevedere** il piano straordinario di formazione e di affiancamento, in particolare per il personale che verrà assunto a seguito dell'espletamento dei concorsi, onde non disperdere il patrimonio professionale dei pensionandi (ICM.2).



Nel primo trimestre 2019  
sono stati effettuati 891 corsi  
con 14.396 partecipanti.

## 2.4.1 ICM - Un Istituto che cambia per migliorare

### Obiettivi a breve termine (3 di 9)

#### MIGLIORARE L'ORGANIZZAZIONE DELL'INPS PER ACCRESCERE LA QUALITÀ DEI SERVIZI

- **Prevedere** la prevalente destinazione dei vincitori di concorsi alle sedi sul territorio, previa definizione di criteri certi e trasparenti di assegnazione e di adeguata formazione (ICM.3).
- **Adottare**, da parte degli Organi di vertice, tutte le iniziative necessarie nei confronti delle Istituzioni dirette all'approvazione di una norma che autorizzi l'Istituto ad acquisire le proprie sedi con il gettito proveniente dalla vendita diretta del patrimonio da reddito anche al fine di rendere in tal modo possibile il rilascio, entro il 2022, di quelle sedi FIP non più adeguate per dimensione e/o funzionalità e per la gravosità costi (ICM.4).
- **Sviluppare** un'analisi, condivisa tra gli Organi di vertice, degli elementi che determinano le attuali criticità del sistema informatico anche alla luce dei nuovi compiti istituzionali. È così possibile programmare sviluppi dello stesso, degli applicativi che migliorino l'integrazione e la facilità della navigazione e per un processo di Reverse engineering oltreché un incremento della connettività, individuando anche adeguate risorse economiche (ICM.5).
- **Garantire** agli Organi di vertice la possibilità di svolgimento informato dei propri compiti mediante l'accesso, costante ed immediato, ai dati necessari (ICM.6).

## 2.4.1 ICM - Un Istituto che cambia per migliorare

### Obiettivi a breve termine (4 di 9)

#### UNA NUOVA POLIS DEI DATI PER ACCRESCERE LA TRASPARENZA

- **Rivedere** il Regolamento in materia di "*Criteri e modalità per la fruizione dei dati statistici ed elementari per finalità informative e scientifiche*", al fine di consentire l'accesso, a parità di condizioni, ai dati (open-data) spersonalizzati per le attività di studio e ricerca svolte dal mondo scientifico, accademico e sociale (ICM.7).
- **Ridisegnare**, in coerenza con il precedente obiettivo, le attività di ricerca dell'Istituto, anche rivedendo le finalità e le opportunità sperimentate con il progetto VisitInps, e prevedendo uno specifico piano della ricerca strutturato sulla base di indirizzi del CIV e la definizione di un comitato scientifico dell'Inps con la presenza di componenti espressi da ciascun Organo di vertice (ICM.8).
- **Favorire** la concertazione tra gli Organi di vertice dell'Istituto in merito alle modalità di condivisione dei dati rilevanti e, relativamente alla comunicazione pubblica dell'Inps, l'utilizzo della multicanalità garantendo qualità, leggibilità e facilità di reperibilità delle informazioni nonché la loro esaustività (ICM.9).

## 2.4.1 ICM - Un Istituto che cambia per migliorare

### Obiettivi a breve termine (5 di 9)

#### UNA NUOVA POLIS DEI DATI PER ACCRESCERE LA TRASPARENZA

- **Individuare** i flussi di accesso alle sedi e la tipologia di richieste dell'utenza, evidenziando le operazioni ripetibili e le criticità da superare nelle modalità di erogazione dei servizi, attraverso la semplificazione del portale e dei servizi on line e con interventi migliorativi sulla comunicazione pubblica (ICM.10).

Nel 2018, le domande telematiche pervenute sono state 17.341.355 di cui:

- 5.977.783 tramite Patronati;
- 6.173.004 tramite CAF;
- 1.707.850 tramite Consulenti;
- 3.192.591 di Cittadini;
- 290.127 altri.

## 2.4.1 ICM - Un Istituto che cambia per migliorare

### Obiettivi a breve termine (6 di 9)

#### INNOVARE LE REGOLE DI FUNZIONAMENTO NEL RISPETTO DELLA DIVISIONE DEI COMPITI TRA GLI ORGANI

- **Adottare** il nuovo *Regolamento di Amministrazione e Contabilità*, anche per acquisire i rilevanti mutamenti normativi previsti dalle modifiche del Codice degli appalti. Ai fini della trasparenza è necessaria una nuova sperimentazione del Bilancio per Missioni e Programmi ed una tracciatura informatica di tutte le transazioni e della contrattualistica dell'Istituto (ICM.11).
- **Adottare** un nuovo flusso di pianificazione e di programmazione che evidenzi risorse necessarie e risorse impiegate, costi e tempi, permettendo così, in sede di vigilanza di analizzare i risultati conseguiti e le eventuali criticità (ICM.12).
- **Aggiornare** il "controllo di gestione" ai nuovi prodotti e attribuire in modo puntuale i costi di funzionamento alle gestioni, ai Fondi ed alla fiscalità generale (ICM.13).

## 2.4.1 ICM - Un Istituto che cambia per migliorare

### Obiettivi a breve termine (7 di 9)

#### INNOVARE LE REGOLE DI FUNZIONAMENTO NEL RISPETTO DELLA DIVISIONE DEI COMPITI TRA GLI ORGANI

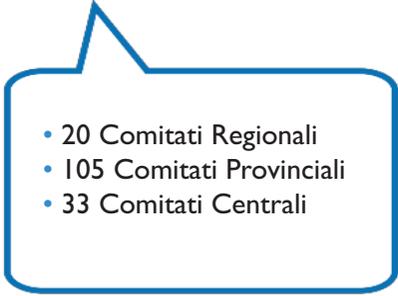
- **Prevedere** che il *Piano della Trasparenza e Anticorruzione* completi l'analisi di tutti i processi produttivi e che l'aspetto "trasparenza" faccia parte integrante delle diverse determinazioni che gli Organi dell'Istituto assumono (ICM.14).
- **Prevedere** che il *Piano della comunicazione* sia elaborato in modo da dare risposte alle complessive necessità comunicative dell'Inps, a sostegno delle campagne informative dell'Istituto e in modo da prevedere modalità di rapporti condivisi tra gli Organi di vertice, con i mezzi di comunicazione, televisione e stampa, in conformità alle norme di legge (ICM.15).
- **Favorire** l'incontro tra gli Enti italiani che aderiscono all'Associazione Internazionale di Sicurezza Sociale (ISSA) e la presidenza della stessa, al fine di definire, con una nuova convenzione, la riconferma della partecipazione dell'Inps, le presenze nelle articolazioni dell'associazione e gli oneri finanziari conseguenti (ICM.16).

## 2.4.1 ICM - Un Istituto che cambia per migliorare

### Obiettivi a breve termine (8 di 9)

#### VALORIZZARE GLI ORGANI E GLI ORGANISMI DI PARTECIPAZIONE SOCIALE

- **Prevedere** strumenti strutturali attraverso i quali migliorare i flussi delle informazioni tra Comitati e CIV e tra Direzione Generale e CIV, al fine di consentire al Consiglio l'esercizio informato delle proprie funzioni (ICM.17).

- 
- 20 Comitati Regionali
  - 105 Comitati Provinciali
  - 33 Comitati Centrali

## 2.4.1 ICM - Un Istituto che cambia per migliorare

### Obiettivi a breve termine (9 di 9)

#### PROPORRE SEMPLIFICAZIONE E INNOVAZIONE AL LEGISLATORE PER MIGLIORARE L'INPS

- **Individuare** un'apposita sessione di confronto tra gli Organi di vertice che, fermo restando il costante confronto tra gli stessi, permetta di condividere i temi sui quali chiedere al legislatore, in particolare ai fini della Legge di Bilancio e degli atti correlati, gli interventi legislativi (ICM.18).

## 2.4.1 ICM - Un Istituto che cambia per migliorare

### Obiettivi triennali

- **Adottare** il piano straordinario di formazione (*previsto a Bilancio di previsione 2019 un importo pari a circa 3,8 milioni di euro*) diretto anche a rafforzare le competenze trasversali del personale (ICM.19).
- **Rilevare** le criticità, effettuare il monitoraggio e la verifica delle difficoltà incontrate dal personale addetto ai rapporti con il pubblico, migliorando l'accoglienza dell'utenza, adottando idonei interventi di garanzia della sicurezza degli utenti e dei dipendenti (ICM.20).

## UN ISTITUTO CHE CAMBIA PER MIGLIORARE - RISULTATI ATTESI

Con gli obiettivi indicati si vuole perseguire la correzione dei modelli programmatori, la socializzazione dei dati, la condivisione dei criteri della macro-riorganizzazione, il miglioramento quali-quantitativo delle prestazioni, la motivazione e qualificazione professionale del personale, la revisione dei regolamenti. Il miglioramento delle relazioni istituzionali all'interno dell'Istituto e quelle con Esecutivo e Parlamento, ribadendo l'autonomia.



