

# Istituto Nazionale della Previdenza Sociale

## DELIBERAZIONE n. 22

**Oggetto:** Piano dell'attività di comunicazione istituzionale dell'INPS 2013.

### II CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(seduta del 30.09.2013 )

**Visto** l'art. 3, comma 4 del decreto legislativo 30 giugno 1994 n. 479 riguardante l'ordinamento degli enti pubblici di previdenza e assistenza, modificato dall'art. 17, comma 23 legge 15 maggio 1997 n. 127, e dall'art. 7, comma 7, della legge 30 luglio 2010, n. 122;

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

**Visto** il D.P.C.M. 2 gennaio 2009 con il quale è stato ricostituito il CIV dell'INPS;


**Vista** la legge 7 giugno 2000, n. 150, avente ad oggetto la *"disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"*;

**Vista** la direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri – dipartimento della Funzione pubblica – del 7 febbraio 2002 avente ad oggetto *"la attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"*;

**Visto** l'art. 6, comma 8, del D. L. n. 78 del 30 maggio 2010 convertito nella legge del 30 luglio 2010, n. 122, recante interventi per il contenimento della spesa pubblica volti alla stabilizzazione finanziaria del paese;

**VISTO** l'art. 21, comma 1, del Decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito in legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha previsto la soppressione dell'INPDAP e dell'ENPALS, con decorrenza 1 gennaio 2012, e l'attribuzione delle relative funzioni all'INPS, che succede in tutti i rapporti attivi e passivi degli Enti soppressi;

**PRESO ATTO** dei principi enunciati nella delibera delle Sezioni riunite in sede di controllo della Corte dei Conti n. 50/2011, in tema di comunicazione e pubblicità istituzionale;

Il ~~Segretario~~  


**VISTA** la direttiva del Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali del 28 dicembre 2011;

**Vista** la Nota del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 22 giugno 2012, prot. 53955;

**Vista** la Relazione programmatica 2013-2015 approvata con deliberazione n. 19 del 10 luglio 2012;

**Visto** l'art. 1, comma 402, della legge 24 dicembre 2012, n. 228 che ha prorogato al 30 aprile 2013 il termine di scadenza del CIV dell'INPS;

**Vista** la Determinazione del Presidente dell'INPS n. 110 del 2 maggio 2013 con la quale è approvato il Piano delle attività di comunicazione dell'INPS per l'anno 2013;

**Visto** l'art. 36 del D.L. 21 giugno 2013, n. 69 che proroga nei rispettivi incarichi i componenti del CIV dell'INPS - operanti alla data del 30 aprile 2013 - fino alla costituzione del nuovo Consiglio di Indirizzo e Vigilanza e comunque non oltre il 30 settembre 2013;

**Visto** il Piano della performance dell'INPS per l'anno 2013 adottato dal CIV con deliberazione n. 18 del 23 luglio 2013;

**Considerato** che le iniziative di comunicazione avviate hanno subito limitazioni a causa dei vincoli di spesa previsti l'art. 6, comma 8, del D. L. n. 78 del 30 maggio 2010 convertito nella legge del 30 luglio 2010, n. 122;

**Ravvisata** la necessità di avviare un approfondimento circa la sempre minore autonomia dell'INPS determinata dagli indirizzi in materia di comunicazione forniti dal Ministero del Lavoro;

**Ritenuto** necessario:

- conseguire gli obiettivi della massima chiarezza e trasparenza nell'azione amministrativa, anche attraverso l'utilizzo dei mezzi tradizionali di comunicazione, in modo da raggiungere agevolmente le fasce di popolazione disagiate, quali gli anziani ed i migranti;
- concludere celermente le attività di aggiornamento della Carta dei servizi e della Carta dei valori;
- verificare l'efficacia di tutti i canali di comunicazione a disposizione degli iscritti;
- perseguire la diffusione di una corretta cultura previdenziale, favorendo in particolare la conoscenza dei benefici derivanti dalla previdenza complementare;

*Il Segretario*

**Vista** la relazione della Commissione Istituzionale che forma parte integrante della deliberazione,

**DELIBERA**

di prendere atto del Piano delle attività di comunicazione approvato con la determinazione del Presidente dell'INPS n. 110 del 2 maggio 2013.

*Visto:*

**Il Segretario  
(M.P. Santopinto)**

*M.P. Santopinto*

*Visto:*

**Il Presidente  
(G. Abbadessa)**

*G. Abbadessa*

**DOC. n. 88**

**CONSIGLIO DI INDIRIZZO**

**E VIGILANZA**

**Commissione Istituzionale**

**Relazione**

**Oggetto:** Piano delle attività di comunicazione istituzionale dell'INPS 2013.

<b>SOMMARIO</b>	
<b>1. PREMESSA</b>	p. 1
<b>2. IL QUADRO NORMATIVO</b>	p. 1
<b>3. LE LINEE DI AZIONE, GLI OBIETTIVI E GLI STRUMENTI DEL PIANO</b>	P. 3
<b>4. CONCLUSIONI</b>	P. 5

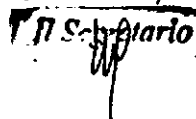
## **1. Premessa**

La Commissione Istituzionale del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha convocato, nella riunione del 17 settembre 2013, i Direttori Centrali Comunicazione dell'INPS e dell'ex INPDAP al fine di approfondire i contenuti del Piano di comunicazione istituzionale INPS per l'anno 2013, adottato con determinazione del Presidente n. 110 del 2 maggio 2013.

## **2. Il quadro normativo**

Il Piano di Comunicazione per l'anno 2013 si presenta in continuità con quello dell'anno precedente, tenendo tuttavia conto dell'evoluzione dello scenario normativo avvenuto nel corso degli ultimi due anni, al quale si devono aggiungere recenti provvedimenti che delineano un quadro entro il quale si sono sviluppate le iniziative di comunicazione.

In primo luogo occorre precisare che i vincoli di bilancio, fissati dall'art. 6, comma 8, del D.L. 78/2010, hanno avuto un definitivo chiarimento a seguito

*Il Segretario*  


dell'emanazione della delibera n. 50/2011 della Corte dei Conti che aveva fornito una interpretazione dello stesso, nonché della trasmissione della nota del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 53955 del 22 giugno 2012.

Inoltre, le disposizioni contenute nell'art. 24, comma 29, della legge 214/2011 (decreto Salva Italia) prevedono espressamente che il Ministero del Lavoro e gli Enti gestori di forme di previdenza obbligatoria concorrano a realizzare un programma coordinato di iniziative di informazione e di educazione previdenziale, con il preciso intento di *"diffondere la consapevolezza, in particolare tra le giovani generazioni, della necessità dell'accantonamento di risorse a fini previdenziali, in funzione dell'assolvimento del disposto dell'art. 38 della Costituzione"*.

A tal fine la Direzione Generale Comunicazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, con nota del 18 aprile 2012, ha fornito precisi indirizzi.

Di conseguenza il Piano di comunicazione 2013 è stato elaborato a seguito di un'azione coordinata con il Ministero del Lavoro e nel rispetto dei vincoli di bilancio, richiamati in precedenza.

A tale proposito si sottolinea che, con la medesima determinazione sono state autorizzate, per l'anno 2013, le risorse economiche necessarie alla realizzazione delle iniziative di comunicazione per un importo complessivo di 1.229.000,00 euro.

Si evidenzia che l'attività in esame è supportata da un budget più esiguo rispetto agli anni precedenti, proprio nel momento in cui le esigenze di comunicazione dell'INPS sono ancora più sentite a seguito del rapido mutare del contesto normativo e dei suoi possibili futuri aggiornamenti.

Tale situazione ha comportato continui rallentamenti ed aggiornamenti al piano stesso.

È utile ricordare al riguardo che la riforma delle pensioni (L. 214/2011) ha impegnato l'Istituto, tra la fine dello scorso anno e l'inizio dell'anno in corso, in una serie di attività d'informazione sulle innovazioni introdotte dalla riforma medesima che hanno subito rallentamenti sia a causa della riduzione del budget a disposizione, sia per i tempi necessari per concordare con il Ministero del Lavoro aggiornamenti del piano di comunicazione utili a garantire coerenza di comunicazione tra il Governo e l'Istituto.

Anche la riforma del mercato del lavoro (L. 92/2012) modificata ed integrata dalla legge 9 agosto 2013 di conversione, con modificazioni, del D.L. 28 giugno 2013, n. 76, recante *"Primi interventi urgenti per la promozione dell'occupazione, in particolare giovanile, della coesione sociale, nonché in materia di imposta sul valore aggiunto (IVA) e altre misure finanziarie urgenti"*, ha modificato in maniera strutturale il quadro in cui interagiscono lavoratori e imprese, innovando in particolare il sistema degli ammortizzatori sociali.

Altre attività del Piano hanno avuto come obiettivo fondamentale quello di informare i cittadini sui nuovi assetti organizzativi e funzionali del sistema previdenziale a seguito dell'introduzione dell'articolo 21 del decreto legge n. 201/2011 (convertito in legge n. 214/2011) che ha previsto la soppressione di INPDAP ed ENPALS e la loro integrazione in INPS. A tal fine si è provveduto a far migrare, attraverso un'area dedicata, le informazioni contenute nel sito internet dell'ex INPDAP nel sito INPS.

Le informazioni contenute nel sito intranet dell'ex INPDAP sono state, invece, completamente integrate all'interno di quello INPS al fine di rispondere alle esigenze di garantire una condivisione delle conoscenze tra il personale degli enti accorpati, di coinvolgere attivamente il personale stesso e di sviluppare un senso di appartenenza forte, con l'obiettivo primario del miglioramento della qualità dei servizi.

Molte attività di informazione nell'ambito delle Case del welfare sono state rivolte - attraverso i nuovi canali di comunicazione telematizzati - ai figli dei dipendenti pubblici per i quali sono attive iniziative dei servizi del credito e dell'assistenza del fondo ex INPDAP. Per quanto riguarda i servizi di assistenza rivolte ai pensionati pubblici sono state attivate, in collaborazione con gli enti locali, attività di comunicazione sulle iniziative riguardanti l'assistenza agli anziani.

Altro impegno dell'Istituto è stato quello di orientare ed informare in maniera puntuale e tempestiva i cittadini sulla conclusione, nel mese di agosto 2012, del processo di telematizzazione delle domande di prestazione e servizi INPS, prevista dalla Determinazione Presidenziale n.75/2010, emanata sulla base del D.lgs. n. 235/2010.

### **3. Le linee di azione, gli obiettivi e gli strumenti del Piano**

Il Piano delle attività di comunicazione 2013 è stato elaborato sulla base degli indirizzi strategici emanati dal CIV con la Relazione Programmatica per gli anni 2013-2015, approvata con deliberazione n. 19 del 10 luglio 2012.

Nel Piano della comunicazione emergono linee di azione indirizzate sia verso l'interno che verso l'esterno.

In particolare, le linee di azione rivolte verso l'interno riguardano il completamento del processo di ridefinizione della presenza dell'Istituto sul territorio, l'ottimizzazione della sua struttura organizzativa anche alla luce del processo di integrazione degli Enti soppressi, lo sviluppo di un piano di ottimizzazione dell'impiego del personale e di un relativo piano organico di

*Il Segretario*

formazione e qualificazione nonché la reingegnerizzazione dei processi in un'ottica di integrazione e sviluppo delle diverse prestazioni.

Per quanto concerne le linee di azione rivolte verso l'esterno si rilevano lo sviluppo di tutte le prestazioni e, in particolare, di quelle della gestione ex INPDAP, l'implementazione delle Banche dati e del Conto assicurativo al fine di migliorarne la fruibilità e la trasparenza, l'incremento della qualità dei servizi per garantire elevati e omogenei livelli di trasparenza ed efficacia, il completamento del processo di telematizzazione dei servizi ed, infine, lo sviluppo delle politiche di promozione delle pari opportunità.

I programmi-obiettivo specifici della funzione Comunicazione risultano così essere:

- campagne di informazione su prestazioni creditizie e politiche sociali;
- convergenza dei metodi e dei sistemi di privacy;
- campagne informative sulla cultura previdenziale dirette ai più giovani;
- bilancio sociale: ascolto degli stakeholder a livello territoriale, comparazione degli altri sistemi di welfare (separazione assistenza e previdenza) e potenziamento della relativa comunicazione.

A tali obiettivi vanno aggiunti, a supporto delle altre linee gestionali:

- l'ulteriore sviluppo di una comunicazione interna (intranet, newsletter, Agorà, ecc.) ai fini di consolidare un unico senso di appartenenza e condividere adeguatamente la riorganizzazione dell'Istituto, l'ottimizzazione dell'impiego del personale e la telematizzazione di tutti i servizi;
- le campagne di informazione sulla telematizzazione dei servizi;
- l'omogeneizzazione dei sistemi di *customer care* e la realizzazione di analisi di *customer satisfaction* finalizzate all'ottimizzazione dei contenuti e delle modalità di erogazione dei servizi;
- le informazioni sugli standard qualitativi di erogazione e la gestione delle prestazioni;
- le campagne di informazione specifiche per iscritti ex INPDAP sulla previdenza complementare del pubblico impiego;
- l'adeguata visibilità e informazione in relazione al conto assicurativo *on line* che dovrà essere esteso a tutti i lavoratori, aziende e pubbliche amministrazioni, oltreché agli iscritti della gestione ex ENPALS;
- l'organizzazione di eventi e comunicazione diretta con gli *stakeholders* in relazione al Piano della Trasparenza che dovrà essere ulteriormente correlato al Piano della Performance.

Il Segretario

- la definizione, in tale ambito, di un piano di *customer satisfaction*, interno ed esterno, coinvolgendo anche i partner sociali, basato sulle metodologie di *benchmarking* e TMQ.

Si evidenzia che la realizzazione delle iniziative del Piano di Comunicazione è avvenuta nell'ambito del vigente contratto di fornitura esterna di servizi di comunicazione affidata ad una agenzia che ha supportato le attività di comunicazione (ideazione progettazione ed esecuzione). E' in fase di valutazione l'utilizzazione del budget residuo per una campagna di comunicazione rivolta ai lavoratori migranti assistiti dall'INPS, in linea con l'obiettivo di fornire informazioni alle categorie svantaggiate.

Gli strumenti utilizzati per il raggiungimento di tali obiettivi sono i canali tradizionali rappresentati dall'attività dell'Ufficio stampa, dall'editoria con video, brochure e poster, dall'invio di corrispondenza massiva e delle *newsletter* esterne, dalla promozione e partecipazione a seminari, videoconferenze e ad eventi istituzionali come la Giornata della Previdenza, dalla Carta dei Servizi e Carta dei Valori (inserite nella sezione trasparenza del sito internet) in via di revisione a seguito del processo di accorpamento degli enti soppressi ed, infine, dall'attività del *call center*.

I canali comunicativi telematizzati sono rappresentati invece dal sito web, dal web forum, blog e recentemente dall'utilizzo dei social media *Facebook* e *Twitter*.

Sono state avviate inoltre attività di *customer care* e analisi di *customer satisfaction* con la pubblicazione sul sito Internet dei relativi risultati.

#### **4. Conclusioni**

La Commissione Istituzionale, nel prendere atto dei contenuti del Piano di Comunicazione 2013, apprezza le iniziative di comunicazione avviate nonostante le esigue risorse a disposizione .

Dall'esame del predetto Piano la Commissione rileva, tuttavia, un'ulteriore perdita di autonomia dell'Istituto, in quanto lo stesso risente dei forti condizionamenti derivanti dagli indirizzi forniti in materia di comunicazione dai Ministeri Vigilanti.

Inoltre, al fine di conseguire gli obiettivi della massima chiarezza e trasparenza nell'azione amministrativa, la Commissione ribadisce la necessità di utilizzare i mezzi tradizionali di comunicazione per raggiungere agevolmente le fasce di popolazione disagiate - quali gli anziani ed i migranti - che presentano scarsa dimestichezza con i mezzi informatici e difficoltà linguistica.

La Commissione raccomanda altresì di concludere celermente le attività di aggiornamento della Carta dei servizi e della Carta dei valori e di verificare che



tutti i canali di comunicazione a disposizione degli iscritti svolgano appieno le loro funzioni.

La Commissione evidenzia, infine, la necessità di perseguire la diffusione di una corretta cultura previdenziale favorendo in particolare la conoscenza dei benefici derivanti dalla previdenza complementare.

23 settembre 2013